

---

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL**

---

**RÉUNION DU VENDREDI 29 SEPTEMBRE 2017**

---

Le vendredi 29 septembre 2017, à 09h30, le conseil départemental de la Manche, dûment convoqué le 15 septembre 2017, s'est réuni salle des sessions, à la maison du département, sous la présidence de Monsieur Philippe Bas.

**Étaient présents :**

Madame Chantal Barjol, Monsieur Philippe Bas, Monsieur Frédéric Bastian, Madame Brigitte Boisgerault, Monsieur Jean-Dominique Bourdin, Madame Frédérique Boury, Monsieur Jacky Bouvet, Monsieur Jean-Claude Braud, Monsieur François Brière, Madame Catherine Brunaud-Rhyn, Madame Christèle Castelein, Monsieur Jacques Coquelin, Monsieur Antoine Delaunay, Monsieur André Denot, Monsieur Serge Deslandes, Madame Yveline Druetz, Madame Madeleine Dubost, Madame Karine Duval, Monsieur Sébastien Fagnen, Madame Marie-Pierre Fauvel, Madame Marie-Odile Feret, Madame Marie-Hélène Fillatre, Monsieur Jean-Paul Fortin, Madame Nicole Godard, Madame Sylvie Gâté, Madame Anne Harel, Madame Adèle Hommet-Lelièvre, Monsieur Dominique Hébert, Madame Maryse Hédouin, Monsieur Mathieu Johann-Lepresle, Monsieur Jean-Marc Julienne, Madame Dominique Larsonneur-Morel, Madame Maryse Le Goff, Madame Christine Lebacheley, Madame Odile Lefaix-Véron, Monsieur Marc Lefèvre, Monsieur Gilles Lelong, Madame Martine Lemoine, Monsieur Jean Lepetit, Madame Françoise Lerossignol, Madame Carine Mahieu, Monsieur Jean Morin, Monsieur Alain Navarret, Madame Valérie Nouvel, Madame Anna Pic, Monsieur Patrice Pillet, Monsieur François Rousseau, Monsieur Franck Tison, Monsieur Bernard Tréhet, Monsieur Michel de Beaucoudrey, Monsieur Pierre de Castellane.

**Étaient excusés :**

.

**Étaient excusés et avaient donné procuration :**

Monsieur Gabriel Daube procuration à Madame Dominique Larsonneur-Morel, Madame Patricia Lecomte procuration à Monsieur Alain Navarret, Madame Valérie Normand procuration à Monsieur Serge Deslandes.

**Secrétaire de séance :** Mme Adèle Hommet-Lelièvre.

\* \* \*

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL**  
**Réunion du 29 septembre 2017**

<b>Service instructeur</b>	<b>:</b>	<b>Attractivité et filières de développement Direction du développement durable des territoires</b>
<b>Titre du rapport</b>	<b>:</b>	<b>Orientations stratégiques 2016-2021 - La Manche au service des Manchois - Approbation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche</b>
<b>Rapporteur</b>	<b>:</b>	<b>Monsieur Marc Lefèvre</b>
<b>Commission</b>	<b>:</b>	<b>Hors série</b>

Vu les dispositions du Code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la république (NOTRe), promulguée le 7 août 2015, qui prévoit dans son article 98 la mise en place de schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public;

Vu la délibération CP 2016-07-07.0-1 portant sur la mission de diagnostic et d'accompagnement pour l'élaboration de l'accessibilité des services au public de la Manche

Mes chers collègues,

La nature et l'organisation des services publics connaissent de fortes mutations : redéfinition des stratégies d'implantation des grands opérateurs, réforme de l'Etat, essor des outils numériques et transformation des attentes des usagers... Ces évolutions ont de forts impacts à l'échelle des territoires avec une tendance à la concentration urbaine des services et une disparition de certains services publics et privés en milieu rural qui interrogent nos collectivités dans leur capacité à organiser, dans ce contexte, une offre locale de services accessible et de qualité.

Face à ce constat, le Département chef de file de la cohésion territoriale, en co-pilotage avec la Préfecture de la Manche, a engagé une large concertation pour définir son schéma départemental d'amélioration des services au public. La réalisation de ce schéma transversal et non prescriptif doit répondre à deux principaux objectifs :

- **Objectif n°1** : Identifier les déficits en matière d'accès de services au public ;
- **Objectif n°2** : Trouver des solutions de maintien et d'amélioration de l'accessibilité aux services pour les collectivités de proximité.

La première partie du travail a donc consisté en un état des lieux. Une enquête sur ce sujet de septembre 2016 auprès d'un panel de 1 600 ménages a mis en évidence la satisfaction de l'offre de services dont ils disposent pour 45 % de nos habitants. Les entretiens réalisés auprès des partenaires et des élus ont conforté cette analyse. Ce résultat est la traduction

de la mobilisation collective des collectivités locales et du Département dans une politique volontariste de maintien d'un maillage de bourgs de services de proximité pour l'accès des services publics et marchands. Toutefois, cette situation reste « fragile ».

L'élaboration du Schéma Régional d'Aménagement de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET) Normandie est aussi l'opportunité de rappeler les enjeux identifiés collectivement. La nouvelle instance « M9 » qui réunit le Département et les huit Etablissements Publics de Coopération Intercommunale de la Manche a exprimé auprès de la Région nos attentes en ce qui concerne l'amélioration des dessertes numériques et de la téléphonie mobile ; le maintien et le déploiement de services de proximité pour les habitants et la consolidation d'une offre de transport ferroviaire de voyageurs qualitative.

C'est ainsi que nos concitoyens et nos élus locaux appellent à une mobilisation générale du territoire Manche pour répondre à cinq enjeux majeurs identifiés dans le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public pour la période 2017/2023.

- 1) Déployer une politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé ;**
- 2) Mailler le territoire en accueil de proximité ;**
- 3) Favoriser le développement d'offres de mobilité collaborative et solidaire;**
- 4) Poursuivre la couverture numérique et l'amélioration de la téléphonie mobile ;**
- 5) Développer un haut niveau de qualité de services.**

---

### **1) Déployer une politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé**

Le premier enjeu est celui de la santé, le territoire de la Manche est confronté, comme bon nombre en France, à un enjeu croissant d'inégalité d'accès aux soins. La démographie médicale est un sujet majeur sur lequel le Département et les collectivités locales se sont mobilisés de longue date en impulsant des politiques novatrices comme l'accompagnement des conjoints ou le soutien financier au collaborateur en remplacement pour des jeunes praticiens. Le secteur hospitalier est également fragilisé avec les difficultés de recrutement et les restructurations des établissements hospitaliers qui éloignent en temps et en distance les usagers de l'accès aux soins. L'enjeu d'aménagement du territoire est donc de maintenir une offre de santé combinant les soins de premiers recours (maisons de santé, pôle de santé libéraux et ambulatoires) et le maillage d'hôpitaux de proximité pour la chirurgie courante en complément de l'hôpital universitaire Caen. Ce sujet doit s'inscrire dans une négociation globale avec l'Agence Régionale de Santé dans la perspective d'un repliement de moyens vers les territoires.

Le sujet de la santé doit également prendre en compte une approche globale de la personne avec les actions relevant du secteur des solidarités tel que défini dans le schéma départemental médico-social 2017/2021. En effet, une bonne politique sociale est celle qui sait conjuguer les attentes collectives des habitants d'un territoire tout en répondant aux besoins individuels connus. L'ambition des politiques publiques est de renforcer la capacité à agir.

Pour atteindre cet objectif, le plan d'actions du schéma se décline autour de 5 fiches pour lesquelles le pilotage est précisé par opération :

Fiche 5 : encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux ;

- Fiche 6 : déployer la politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé ;
- Fiche 7 : décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité ;
- Fiche 8 : agir en faveur de parcours de vie autonomes ;
- Fiche 9 : développer le partenariat entre les acteurs au profit d'un décloisonnement de l'accompagnement social.

## **2) Mailler le territoire en accueil de proximité**

Le second enjeu est celui de la présence des services qui constituent un levier indispensable à la cohésion sociale du territoire et son attractivité. Dans ce cadre, les services, qu'ils soient proposés par des opérateurs publics (Etat, Département, établissements ou entreprises publiques, organismes sociaux...) associatifs (services à la personne, clubs sportifs, associations culturelles...) ou privés marchands (professionnels de santé, commerces...) doivent répondre aux enjeux essentiels de maintien de la vie dans les communes et répondre aux besoins des diverses populations. Il s'agit donc de prendre en compte la chaîne globale de l'accessibilité au service avec les aspects « amont » tels que la visibilité, l'adaptation des horaires et des disponibilités des services, mais également les aspects « aval » tels que l'accessibilité (temps et modes d'accès) politique tarifaire, qualité du service rendu. Il s'agit donc de penser le maillage d'accessibilité des services en terme de complémentarité et non substituables que ce soit pour une Maison de Services au Public ou avec un simple guichet de Visio accueil. Dans tous les cas de figure, un accompagnement des usagers dans leurs démarches nécessite une présence physique.

Pour atteindre cet objectif, le plan d'actions du schéma se décline autour de 4 fiches pour lesquelles le pilotage est précisé par opération :

- Fiche 1 étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP) ;
- Fiche 2 : renforcer et valoriser le maillage en Visio accueils avec un usage simple et accessible ;
- Fiche 3 : encourager les mutualisations de services en faveur d'une grande proximité ;
- Fiche 4 : organiser un premier accueil social de qualité.

## **3) Favoriser le développement d'offre de mobilité collaborative et solidaire**

Le troisième enjeu concerne les mobilités, les habitants de la Manche sont confrontés dans leur quotidien à des besoins de déplacement pour se rendre à leur travail, mais également pour certains services de se rendre sur des territoires métropolitains. Il est donc incontournable pour un territoire périphérique comme la Manche de disposer des infrastructures ferroviaires performantes pour rejoindre la capitale à partir de Cherbourg ou de Granville. Le niveau de services proposé doit être performant et articuler avec les autres moyens de déplacement. Localement les moyens utilisés resteront très centrés sur la voiture individuelle compte tenu de l'absence de métropole sur le territoire centralisant les lignes de transports collectifs, cependant les comportements changent (co-voiturage, réseau départemental de bornes électriques, auto partage, recherche d'inter modalités). L'enjeu en terme d'aménagement du territoire est de permettre à chaque habitant de disposer d'une « palette » d'offres de mobilité pour accéder aux services de proximité ou ceux centralisés dans les secteurs urbains.

La question de l'accessibilité ne se résume pas aux transports, elle est davantage une affaire d'accès aux services. C'est le service qui peut se rapprocher des habitants en innovant sur la manière de rendre le service. La nécessité de déspecialiser les structures de services



(formation, culturelles, sportives) est un enjeu de développement des personnes et du territoire visant à favoriser le bien vivre.

Pour atteindre cet objectif, le plan d'actions du schéma se décline autour de 8 fiches pour lesquelles le pilotage est précisé par opération :

- Fiche 10 : adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation ;
- Fiche 11 : mailler les synergies entre services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous ;
- Fiche 12 : développer l'engagement bénévole pilier de la vie associative locale ;
- Fiche 13 : soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie ;
- Fiche 14 : organiser une offre éducative de qualité ouverte, sur les territoires ;
- Fiche 15 : développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes ;
- Fiche 16 : développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale ;
- Fiche 17 : répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes ;
- Fiche 18 : soutenir les initiatives innovantes de solutions de mobilité.

#### **4) Poursuivre la couverture numérique et l'amélioration de la téléphonie mobile**

Le quatrième enjeu concerne le numérique et la téléphonie mobile qui constitue une attente forte des habitants et des acteurs économiques, comme cela a été rappelé tant dans les entretiens mais également dans les résultats de l'enquête auprès de la population. L'utilisation croissante de outils numériques et de la téléphonie mobile dans la vie quotidienne des usagers afin d'accéder aux services dématérialisés, dans la sphère professionnelle ou à des fins récréatives est devenue incontournable. La politique volontariste de la Manche, au travers du syndicat mixte Manche Numérique pour le déploiement de la fibre ou de solutions alternatives, permet de disposer d'une stratégie de déploiement. Confrontés en 2015 à de nombreuses impasses liées notamment à l'insuffisante prise en compte de l'ampleur et des difficultés d'un chantier aussi ambitieux, le Département et Manche Numérique sont désormais organisés pour relever le défi du numérique en adoptant les calendriers et les méthodes aux réalités. Le déploiement a donc été remis sur de bons rails. L'enjeu d'aménagement du territoire est d'éviter toute « fracture » numérique au détriment des habitants des territoires ruraux, notamment pour le télétravail qui est en plein essor, pour des raisons de rentabilité des investissements.

En revanche en ce qui concerne la téléphonie mobile, qui ne relève pas de nos compétences mais nous préoccupe vivement, la situation reste très délicate, avec des problèmes de continuité de réseaux qui entraînent de nombreux désagréments. Les récentes démarches entreprises pour identifier des zones blanches en couverture démontrent un « décalage » entre la perception des usagers et le discours des opérateurs présents sur le territoire.

Le rôle des collectivités est de veiller à l'équilibre des territoires en termes d'accès aux services. Nos actions en matière de développement d'internet haut débit lèvent nombre de freins pour un engagement des opérateurs de téléphonie à couvrir l'intégralité du territoire avec des infrastructures déployées par Manche Numérique sur le fibrage des points hauts.

Pour atteindre cet objectif, le plan d'actions du schéma se décline autour de 3 fiches pour lesquelles le pilotage est précisé par opération :

- Fiche 19 : accompagner les Manchois dans le développement des e-services ;

Fiche 20 : agir auprès de l'Etat afin d'améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile ;

Fiche 21 : poursuivre la couverture numérique de la Manche.

### **5) Développer un haut niveau de qualité de services**

Le dernier enjeu concerne la parfaite information, orientation et prise en charge des usagers des services. La variété des initiatives mises en place par les différentes structures pourvoyeuses de services, qu'elles soient publiques, privées ou associatives permet de proposer une offre dense et diversifiée mais peut se traduire par un manque de lisibilité pour les usagers qui ne savent pas toujours vers qui se retourner. Il est donc nécessaire de fédérer les points d'accueils de proximité sous une bannière commune pour permettre une meilleure lisibilité de l'offre de services.

Les usagers veulent également avoir le choix du mode d'interaction avec l'administration. Ils souhaitent pouvoir commencer une démarche en ligne et la compléter avec un agent en entretien s'ils sont bloqués ce qui implique une réelle qualité de service pour que l'agent apporte la réponse attendue. Cette démarche est aujourd'hui définie dans la Charte Marianne qui doit servir de cadre de travail pour atteindre les objectifs d'efficacité vis-à-vis du grand public.

Enfin, la mise en œuvre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public s'inscrit dans la durée (6 ans). Il implique donc une mobilisation continue pour s'assurer du respect des engagements du programme d'actions. Dans ce cadre, le département s'engage à assurer l'évaluation et la coordination des pilotes de chaque action pour apporter à chaque Manchois puisse accéder aux services de la vie quotidienne dont il peut avoir besoin à moment ou un autre de sa vie.

Pour atteindre cet objectif, le plan d'actions du schéma se décline autour de 3 fiches pour lesquelles le pilotage est précisé par opération :

Fiche 22 : améliorer la veille sur l'offre de services au public disponible sur les territoires ;

Fiche 23 : assurer une communication homogène et efficace de l'offre disponible pour le grand public ;

Fiche 24 : suivre et évaluer le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

---

Au regard de ces éléments, je vous invite à délibérer et à :

- valider le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche pour la période 2017/2023 ;

- soumettre à la consultation des intercommunalités et de la Région Normandie ce schéma pour avis.

## ANNEXE

### **Rappel des étapes de concertation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public**

La méthode de travail privilégiée par les copilotes s'est voulue partenariale. Ainsi, l'ensemble de la démarche a été suivi par un comité de pilotage élargi, composé des EPCI et des opérateurs de services. Ce comité de pilotage s'est réuni 5 fois sous la co-présidence des représentants de la Préfecture et du Département.

En parallèle, un comité technique composé des services de l'État, du Département et des opérateurs a œuvré pour structurer la démarche.

Date	Objet
17 mars 2016	Mise en place de la démarche et validation de la méthodologie de travail
12 septembre 2016	Les actions menées dans le cadre du diagnostic (enquête habitants, entretiens auprès des opérateurs de services et des partenaires, analyse bibliographique...) Le lancement officiel de l'enquête auprès des habitants Présentation des 7 ateliers territoriaux pour partager le diagnostic Les premiers enseignements de l'analyse de l'offre.
13 décembre 2016	Les enseignements clés issus de l'enquête auprès des habitants ; Présentations des analyses de l'accessibilité des services par thématique et identification des enjeux : les premières orientations du SDAASP Information sur les projets de création de MSAP Postales
27 avril 2017	Présentation du plan d'action Présentation des 3 ateliers territoriaux pour échanger sur le plan d'actions
9 et 10 juin 2017	Présentation du schéma et de son plan d'action sur le territoire Calendrier et procédure d'adoption du schéma Mise en œuvre des premières actions et suivi sur 2017/2023
05 septembre 2017	Validation du plan d'actions 2017/2023 avant approbation par les élus et la consultation des partenaires associés

### **Composition du COPIL**

<b>Les intercommunalités et les collectivités locales</b>	<b>Les opérateurs des services au public et les services de l'État</b>
Association des Maires de la Manche Association des Maires Ruraux de la Manche C.A du Cotentin C.A de Saint Lô Agglo C.A du Mont Saint Michel Normandie CC de la Baie du Cotentin CC Côte Ouest Centre Manche CC Mer et Bocage CC Granville Terre et Mer CC Villedieu Intercom	Préfecture de la Manche sous la coordination de M. le Sous-Préfet de Coutances DDTM DIRECTE Direction académique des services de l'Éducation nationale de la Manche DDFP DDPP Groupement Départemental de Gendarmerie DIRECTE ARS Normandie CDC Basse Normandie

	Pôle Emploi CAF CARSAT CPAM MSA des Côtes Normandes La Poste EDF GDF Suez URSSAF UDAF de la Manche Manche Numérique* Chambre de Métiers de la Manche CCI Ouest Normandie
--	--

Le président du conseil départemental



Philippe Bas

**DELIBERATION CD.2017-09-29.0-3 - Orientations stratégiques 2016-2021 - La Manche au service des Manchois - Approbation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche**  
(rapporteur : Monsieur Marc Lefèvre)

Compte tenu des éléments d'information fournis et de l'avis de ses commissions,

Le conseil départemental décide de :

- valider le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche pour la période 2017/2023 ;
- soumettre ce schéma pour avis aux intercommunalités et à la Région Normandie.

**Adopté à l'unanimité**

**Vote(s) pour : 54**

**Vote(s) contre : 0**

**Abstention(s) : 0**

**Ne prend pas part au vote : 0**

Délibéré à Saint-Lô, le 29 septembre 2017



Le président du conseil départemental

Philippe Bas

Le président du conseil départemental certifie que la présente décision est exécutoire en application de l'article L. 3131-1 du Code général des collectivités territoriales.

ID télétransmission : 050-225005024-20170929-lmc1939171-DE-1-1

Date envoi préfecture : 05/10/17

Date AR préfecture : 05/10/17

Date de publication : 09/10/17





# **SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DANS LA MANCHE**

*Plan d'actions et plan de mutualisation*

*Version projet de septembre 2017*

<b>Introduction</b>	<b><u>p3</u></b>
<b>Plan d'actions</b>	
<b>AXE 1 : Mailler le territoire en accueil de proximité</b>	<b><u>p10</u></b>
<b>AXE 2 : Conforter l'offre de santé et d'accompagnement social</b>	<b><u>p26</u></b>
<b>AXE 3 : Renforcer l'accessibilité des services du quotidien</b>	<b><u>p45</u></b>
<b>AXE 4 : Améliorer l'offre de mobilité et l'accès au numérique</b>	<b><u>p71</u></b>
<b>AXE 5 : Développer la communication sur l'offre de services</b>	<b><u>p91</u></b>
<b>Annexes</b>	<b><u>p99</u></b>



# 0

## INTRODUCTION

### L'accessibilité aux services

#### Un enjeu de cohésion et d'attractivité du territoire

Les services constituent un **levier décisif pour l'aménagement et la cohésion sociale** du territoire ainsi que pour **son attractivité**. Dans ce cadre, les services, qu'ils soient rendus par des opérateurs publics (collectivités, Etat, établissements ou entreprises publiques, organismes sociaux...), associatifs (maintien à domicile, clubs sportifs, associations culturelles...) ou privés marchands (médecins libéraux, commerces...), doivent répondre aux enjeux de développement suivants :

- Assurer les fonctions essentielles au maintien de la vie dans les communes et répondre aux besoins des diverses populations ;
- Contribuer à la solidarité et à la cohésion sociale du territoire dans un esprit d'équité d'accès ;
- Participer à un cadre de vie attractif et de qualité, favorable au maintien et à l'installation de populations et d'activités économiques.

Par ailleurs, de nombreuses dynamiques influent sur les besoins et l'accessibilité aux services :

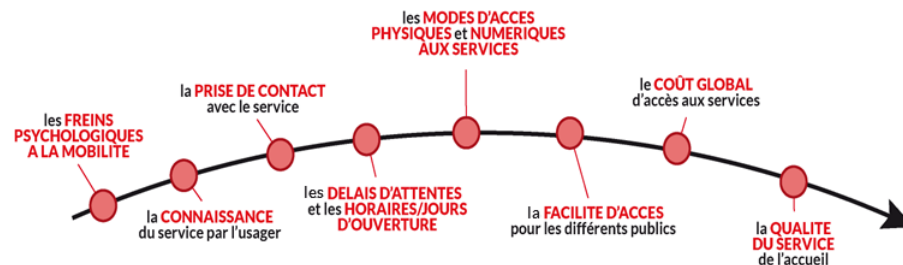
- Les évolutions démographiques et sociétales (vieillesse de la population, hausse du taux d'activité féminin, baisse de la taille des ménages, précarisation, etc.);
- La fragilisation des services existants dans les territoires ruraux, entraînant un resserrement des services sur certains pôles, créant des zones de moins bonnes dessertes et des inégalités d'accès aux services ;
- Les conséquences de la baisse des moyens publics imposant des logiques de rationalisation ;
- La diffusion des principes de mutualisation pouvant être facteurs de redéploiement des services et de montée en gamme de l'offre ;
- La diffusion et l'usage des TIC en faveur de l'accessibilité aux services : équipement numérique de lieux dédiés aux services, mise en place de services en ligne, développement de services à domicile;
- D'autres évolutions à prendre en compte comme la réforme des collectivités territoriales (nouvelle organisation régionale, regroupements intercommunaux, communes nouvelles...).

#### La chaîne globale de l'accessibilité

Si la notion d'accessibilité renvoie en priorité à l'accès physique aux équipements (temps et modes d'accès), il s'agit dans le cadre de ce schéma d'élargir les réflexions à **l'ensemble des dimensions de l'accessibilité** des services au public. L'accessibilité des services peut également se faire de manière dématérialisée via les nouveaux outils numériques qui se développent largement. Pour autant, l'accès au numérique tant en termes d'équipements (matériel informatique, abonnement interne) et d'infrastructures (montée en débit) demeure un fort enjeu. Il s'agit donc de penser les accessibilités physique et numérique comme complémentaires et non substituables.

Il est également nécessaire de prendre en compte **les aspects « amont » de l'accessibilité** (la visibilité du service, la prise de contact avec le service, l'adaptation des horaires et des disponibilités des services), ainsi que **les aspects « aval »** (accessibilité des différents publics, politique tarifaire, qualité du service rendu).

Cette chaîne globale de l'accessibilité pose des enjeux différents selon les services, mais aussi selon les territoires (selon l'enclavement, l'offre de mobilité collective, le degré de mobilité des ménages...) et selon les publics concernés (indicateurs sociaux, niveaux de revenus, vieillissement, etc.).



### Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)

#### Un enjeu porté au niveau national

Dans un contexte de réduction des budgets de l'Etat et des collectivités territoriales et d'incertitudes liées à la réforme territoriale en cours, l'action des acteurs publics et privés en faveur de l'amélioration, l'adaptation, le maintien ou le développement des services constitue une nécessité.

C'est pourquoi le gouvernement a souhaité placer la question de l'accessibilité des services au public au cœur de ses préoccupations. Ainsi, la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) a instauré à travers l'article 98, l'obligation de réaliser des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Le décret du 4 avril 2016 en précise le contenu :

- Pour l'ensemble du département, un **bilan de l'offre existante, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services.**
- **Un programme d'actions d'une durée de six ans** comportant des objectifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs. Il est élaboré au regard des besoins des territoires et bassins de vie et des instruments financiers mobilisables par les maîtres d'ouvrage locaux : contrats de territoires, contrats de partenariat, FEADER, volet territorial du CPER 2015-2020, contrats de pôles de services et fonds d'investissement rural, contrats de ruralité...
- **Un plan de développement de la mutualisation des services publics s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental.** L'enjeu est ici de développer un maillage territorial en espaces mutualisés de services au public favorisant un accès équilibré à ces services sur l'ensemble du territoire départemental.

La loi fait donc des Départements les chefs de file de la solidarité territoriale en leur confiant le soin d'élaborer ces schémas avec l'État et en concertation avec les EPCI. La loi précise que « la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma départemental donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'État dans le département, le département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés ».

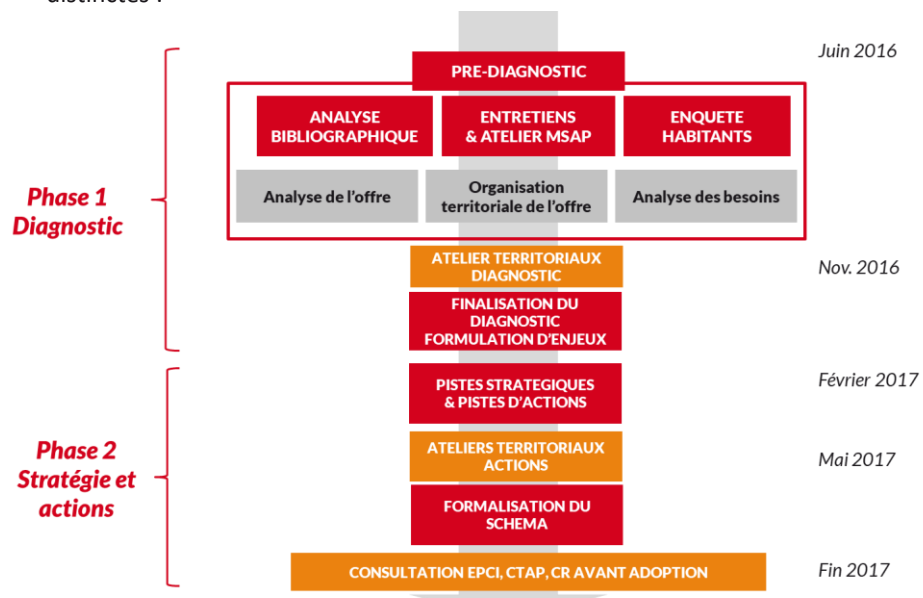
#### Dans la Manche

**Co-piloté par le Conseil départemental et la Préfecture**, l'élaboration du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au Public a été confiée au cabinet Rouge Vif territoires en juin 2016 et s'est déroulée jusqu'à fin 2017. La démarche d'élaboration du schéma a associé les territoires manchois et les prestataires de services dans une préoccupation constante de prise en compte des besoins et attentes de la population.

Pour le Conseil Départemental de la Manche, ce schéma constitue un acte important dans l'expression de son action en faveur de la solidarité territoriale et de son engagement pour accompagner la poursuite du développement des territoires.

#### Déroulé de la démarche

La méthodologie d'élaboration du schéma s'est appuyée sur deux phases distinctes :



## Présentation de la démarche

### Retour sur la phase diagnostic

La phase diagnostic a permis de faire la synthèse des analyses, résultats et éléments recueillis via les 4 étapes méthodologiques suivantes :

- Une analyse bibliographique des données et documents existants relatifs aux services sur le territoire ;
- **22 entretiens** avec des services et élus du Département, des responsables des Services de l'Etat, des opérateurs de services et associations ;
- **Un atelier de travail sur la mutualisation et les Maisons de Services Au Public (MSAP)** regroupant des responsables des structures MSAP du territoire et les opérateurs de services concernés
- **Une enquête à la population** en octobre 2016 sous format numérique et papier qui a permis de récolter l'avis de 1730 habitants.
- **Sept ateliers territoriaux à l'échelle des 8 territoires des EPCI** en vigueur au 1er janvier 2017 (Granville Terre et Mer et Villedieu Intercom ayant été rassemblés pour l'atelier). Ces ateliers, tenus en novembre 2016, ont permis de rencontrer plus de 250 acteurs locaux qui se sont exprimés, par type de services, sur les points forts et faibles de l'offre territoriale, les besoins de la population et les priorités et pistes d'actions pour leur territoire.

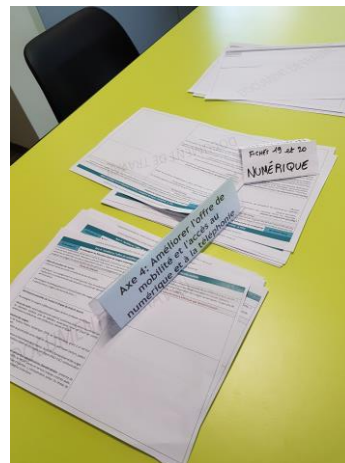


### Phase Stratégie et actions

En réponse aux enjeux soulevés par le diagnostic, des orientations stratégiques et des actions ont été définies afin de constituer le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche. Ces étapes se sont également réalisées en concertation, au travers de **3 ateliers territoriaux** organisés en mai 2017 pour les territoires du Sud Manche, du Centre Manche et du Cotentin.

Ces ateliers ont permis aux participants de réagir et de formuler, pour 5 thématiques (enfance/jeunesse/éducation, solidarités/autonomie/insertion, culture/sports/loisirs, commerces et santé) des propositions d'actions détaillées à inscrire dans le cadre du schéma. En effet, les acteurs locaux ont été invités à prendre connaissance des éléments rédigés et proposés par les copilotes et à les amender.

Par la suite la rédaction du plan d'actions a été finalisée par les services de l'Etat et du Conseil Départemental et le cabinet Rouge Vif Territoires à partir des contributions recueillies lors de ces ateliers et de relectures par les divers partenaires.



## Présentation de la démarche

La phase de diagnostic a permis de faire émerger les constats et enjeux principaux concernant l'offre de service sur le territoire manchois :

### Un bon maillage en services dans la Manche

- Le territoire présente un maillage en pôles de services est dense et équilibré, organisé autour de divers pôles de centralité relayés par un réseau de pôles intermédiaires et de proximité. Grâce à cette structuration territoriale, il y a très peu d'enjeux en termes de distance aux services (hors métropolitains) dans le département de la Manche.
- L'enquête à la population a montré une satisfaction des répondants utilisateurs pour de nombreux services (notamment éducation, commerces, sport, services administratifs, sécurité, petite enfance) et a révélé des difficultés sur certaines thématiques : formation supérieure et continue, accompagnement des publics fragiles, mobilités, numérique et santé spécialisée.
- Il s'agit donc principalement de **maintenir les services existants à différentes échelles (proximité, centralité) et de veiller à leur qualité**. Une attention particulière doit être accordée aux services dont le déploiement est moins solide sur le territoire ou dont l'offre est appelée à se transformer du fait des évolutions sociétales (vieillesse de la population, développement des pratiques numériques...).

### Des enjeux transversaux relatifs à :

- **L'équilibre du maillage territorial** de l'offre de services avec une vigilance à maintenir des services en proximité, en s'appuyant sur les communes, et à construire une organisation cohérente à l'échelle des nouveaux EPCI.
- **La communication** puisque, si l'offre de services est satisfaisante, l'enjeu est maintenant de la rendre visible et claire tant pour les usagers que pour les différents prestataires de services, les acteurs et élus du territoire.
- **La mobilité** avec une offre de transports à développer comme service à part entière mais aussi comme levier pour accéder aux services en général, notamment pour les publics fragiles (séniors, jeunes, personnes en recherche d'emploi...).
- **La coopération** et le développement des partenariats au profit d'un

décloisonnement des interventions des prestataires de services et d'une réponse intégrée aux besoins. Un enjeu particulier porte sur la nécessaire réflexion partenariale à la nouvelle échelle intercommunale et l'harmonisation des périmètres d'intervention.

- **Le numérique** sous une double approche d'accompagnement des usagers et de déploiement accéléré des réseaux.
- **La mutualisation** et notamment les opportunités offertes par la création de lieux polyvalents avec accueil physique.

### Des enjeux territoriaux

Selon les territoires et leurs dynamiques, les enjeux posés en termes de besoins de services sont différenciés. Ce diagnostic a notamment permis de cibler :

- **Des secteurs dynamiques sur lesquels consolider l'offre de services** tels que la couronne de Cherbourg-en-Cotentin et le Saint-Lois mais aussi le centre Manche; aujourd'hui plus rural mais connaissant une croissance démographique.
- Un enjeu **d'adaptation des services au vieillissement** tout particulièrement prégnant sur les espaces littoraux.
- Des secteurs ruraux cumulant des **problématiques de précarité et d'éloignement aux services ou de capacités faibles de mobilité**.
- **Un cumul des enjeux de précarité, de mobilité et de vieillissement**, notamment sur certains secteurs du Mont-Saint-Michel-Normandie.

Pour répondre à ces enjeux, les pilotes de la démarche, en concertation avec les membres du comité de pilotage, ont choisi d'organiser le plan d'actions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de la Manche selon un angle stratégique et transversal et de le structurer autour de **5 axes stratégiques** :

- Axe 1 : Mailler le territoire en accueils de proximité
- Axe 2 : Conforter l'offre de santé et d'accompagnement social
- Axe 3 : Renforcer l'accessibilité des services du quotidien
- Axe 4 : Améliorer l'offre de mobilité et l'accès au numérique et à la téléphonie mobile
- Axe 5 : Développer la connaissance et la communication de l'offre de services

## Présentation du plan d'actions

Le présent document correspond au **Plan d'actions et de mutualisation du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Manche**. Celui-ci suit plusieurs principes clés qui permettent de répondre tant aux enjeux posés par le schéma (ambition, portée, cadre réglementaire), mais également à la volonté des co-pilotes du schéma (Département et Préfecture) d'élaborer un document adapté au contexte territorial. Il s'agit notamment :

- **D'une prise en compte et d'une cohérence avec les schémas existants.** Le département, les territoires et les partenaires ont déjà mené de nombreuses démarches en faveur d'une amélioration de l'accessibilité des services. Le programme d'actions proposé s'attache ainsi à s'inscrire en cohérence avec les schémas sectoriels et territoriaux et y fait référence. En effet le propre du SDAASP est d'être un schéma intégrateur et transversal.
- D'un **document non prescriptif** : le SDAASP constitue un cadre de compréhension du fonctionnement de l'offre et de l'état des besoins en services sur le territoire départemental ainsi que d'orientation des actions et financements. Il ne donne donc lieu à aucune obligation ni à des financements spécifiques.
- **D'un cadre évolutif** à même de prendre en compte les évolutions des dynamiques de l'offre et de la demande en cours et à venir sur les territoires afin d'ajuster au mieux les orientations et pistes de réflexion qu'il propose. En effet, le SDAASP fera l'objet d'un suivi annuel et pourra être révisé au cours de sa mise en œuvre.
- **D'un outil flexible, ni exclusif, ni exhaustif** : les projets inscrits au sein du présent plan d'actions ont vocation à donner aux territoires et acteurs des pistes de mise en œuvre pour participer à l'amélioration de l'accessibilité des services au public, selon leurs enjeux spécifiques. L'objectif est ainsi de prendre en compte les caractéristiques des territoires mais aussi de s'appuyer sur des projets locaux existants ou en cours. Les préconisations et actions du Schéma pourront de plus s'exprimer dans les démarches de contractualisation avec les EPCI et communes (contrats de pôle de service, contrats G6 territoires 2025 en partenariat avec la Région, fonds d'investissement rural).

Par ailleurs, le SDAASP constitue une démarche réglementaire portée par l'article 98 de la loi NOTRe qui doit permettre de trouver une nécessaire complémentarité entre les acteurs du territoire, le SDAASP et les autres

stratégies territoriales ou sectorielles existantes. Il constitue un **outil pour structurer et financer l'action** des territoires et prioriser les actions à mener. L'intérêt de la démarche est ainsi de s'appuyer sur un diagnostic multithématique et partagé avec les acteurs locaux et de développer une **approche territoriale**. Il ne se substitue cependant pas aux documents sectoriels, qui apportent sur les thématiques qu'ils recouvrent, une vision plus précise et contextualisée permettant la mise en œuvre d'actions dédiées et opérationnelles aux enjeux spécifiques pouvant y être soulevés.

Le plan d'actions est constitué de fiches-action, présentant des propositions d'actions et de démarches pour les mettre en œuvre. Chaque fiche-action est organisée selon la structure suivante :

- **Numéro et intitulé.**
- **Pourquoi ? Constats et enjeux** soulevés par le diagnostic et justifiant l'inscription de cette action au SDAASP.
- **Objectif de l'action** synthétisant les grandes orientations développées dans la fiche.
- **Leviers d'action** : chaque fiche est en général déclinée en types d'actions pour lesquelles sont proposées des pistes de mise en œuvre ou de réflexion.
- **Qui Pilote ?** Cette rubrique donne une indication des pilotes possibles de chaque type d'action.
- **Avec quels partenaires ?** Sont listés ici les principaux partenaires devant être intégrés dans la mise en œuvre de l'action.
- **Schémas et documents à prendre en compte** : précision sur le cadre réglementaire, les programmes et politiques de référence dans le domaine concerné par la fiche afin d'assurer la cohérence des politiques publiques et de renvoyer vers les stratégies et schémas sectoriels plus opérationnels.
- **Quels financements mobilisables ?** Il s'agit d'exemples de dispositifs de financements existants et pouvant être mobilisés pour financer les différentes pistes d'actions.
- **Indicateurs de suivi.**
- **A retenir** : cet encart synthétise les principaux éléments de la fiche.

Certaines fiches précisent également des éléments de calendrier de mise en œuvre lorsque ceux-ci étaient pertinents.



## Sommaire des fiches

Le plan d'actions du SDAASP de la Manche comprend les 24 fiches suivantes. Le plan de développement de la mutualisation prévu par la loi s'intègre dans ce plan d'actions et se compose principalement des fiches 1 à 5.

Axes	Fiches actions	Page
Mailler le territoire en accueils de proximité	1. Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)	<a href="#"><u>11</u></a>
	2. Renforcer et valoriser le maillage en Visio accueils avec un usage simple et accessible	<a href="#"><u>15</u></a>
	3. Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité	<a href="#"><u>19</u></a>
	4. Assurer un premier accueil social de qualité	<a href="#"><u>23</u></a>
Conforter l'offre de santé et d'accompagnement social	5. Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux	<a href="#"><u>27</u></a>
	6. Déployer la politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé	<a href="#"><u>31</u></a>
	7. Décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité	<a href="#"><u>35</u></a>
	8. Agir en faveur de parcours de vie autonomes	<a href="#"><u>38</u></a>
	9. Développer le partenariat entre les acteurs au profit d'un décloisonnement de l'accompagnement social	<a href="#"><u>42</u></a>
Renforcer l'accessibilité des services du quotidien	10. Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation	<a href="#"><u>46</u></a>
	11. Mailler les synergies entre services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous	<a href="#"><u>50</u></a>
	12. Développer l'engagement bénévole, pilier de la vie associative locale	<a href="#"><u>54</u></a>
	13. Soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie	<a href="#"><u>57</u></a>
	14. Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires	<a href="#"><u>60</u></a>
	15. Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes	<a href="#"><u>64</u></a>
	16. Développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale	<a href="#"><u>68</u></a>
Améliorer l'offre de mobilité et l'accès au numérique et à la téléphonie mobile	17. Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes	<a href="#"><u>72</u></a>
	18. Soutenir les initiatives innovantes de mobilité	<a href="#"><u>76</u></a>
	19. Accompagner les Manchois dans le développement des e-services	<a href="#"><u>80</u></a>
	20. Améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile	<a href="#"><u>84</u></a>
	21. Poursuivre la couverture numérique de la Manche	<a href="#"><u>87</u></a>
Développer la communication sur l'offre de services	22. Améliorer la veille sur l'offre de services au public disponible sur les territoires	<a href="#"><u>92</u></a>
	23. Assurer une communication homogène et efficace de l'offre disponible pour le grand public	<a href="#"><u>94</u></a>
	24. Suivre et évaluer le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public	<a href="#"><u>97</u></a>

# 1

## AXE 1 : MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

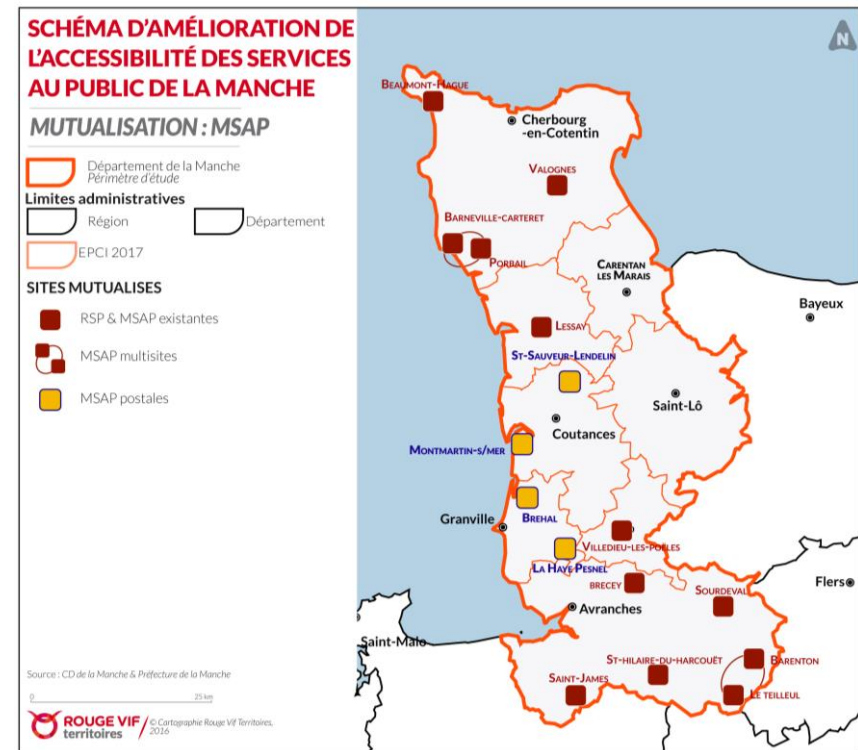


# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 1 - Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)

### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Pour répondre aux difficultés d'accès aux services, notamment publics, dans les espaces éloignés des principaux pôles urbains ou ceux concentrant des difficultés d'ordre économique et social, les acteurs de la Manche ont engagé depuis plusieurs années une dynamique d'ouverture d'une forme de points mutualisés au travers tout d'abord des **Relais de Services Publics (RSP)** puis des **Maisons de Services Au Public (MSAP)**.
- Conformément aux dispositions de l'article 100 de la loi Notre, les MSAP sont **des lieux d'accueil, d'information et d'orientation** qui « peuvent rassembler des services publics relevant de l'État, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population ». Il s'agit donc de lieux permettant de rassembler **une grande complémentarité de services**.
- Dans la Manche, il existe en 2017, **12 structures mutualisées** dont 2 multisites : 3 RSP non encore transformés en MSAP et 7 MSAP labellisées.
- De plus, plusieurs collectivités mènent des réflexions sur la **création de nouvelles MSAP**.
- En parallèle, le Groupe La Poste propose d'accueillir dans 4 bureaux de poste plusieurs opérateurs de services publics nationaux (CAF, Carsat, CPAM, MSA, Pôle emploi) ainsi que les opérateurs locaux qui le souhaitent. Les MSAP « postales » proposent une accessibilité numérique ainsi qu'un lieu de rendez-vous physique pour les opérateurs.
- L'enjeu est d'accompagner le développement des MSAP en encourageant la pérennisation, la mise en cohérence et le déploiement de l'offre de services qu'elles proposent.



### Quels objectifs ?

Dans ce contexte, la présente fiche-action a pour objectifs de préciser les modalités d'intervention pour :

1. **Consolider le maillage en MSAP en travaillant notamment les complémentarités entre les MSAP existantes et les projets et en développant l'offre de services au sein des MSAP**
2. **Améliorer la visibilité des MSAP**
3. **Constituer un réseau de MSAP à l'échelle départementale**

Cette fiche-action contribue ainsi au Plan de mutualisation intégré au SDAASP.

### Leviers d'action

#### 1. Consolider le maillage en MSAP en travaillant les complémentarités entre les MSAP existantes et en projet et en développant l'offre de services

- En 2017, plusieurs collectivités (Carentan les Marais, Saint-Clair-sur-Elle, Marigny) mènent des réflexions de **création de MSAP** et **4 projets de MSAP postales** sont en cours (Brehal, La-Haye-Pesnel, Montmartin-sur-Mer et Saint-Sauveur-Lendelin).
  - L'implication des opérateurs nationaux de services publics (CAF, CARSAT, CPAM, MSA et Pôle emploi) dans ces MSAP diffère selon les projets.
  - Afin de proposer un niveau de service similaire aux structures existantes dans ces nouvelles MSAP, il s'agit pour les collectivités d'encourager le **développement de nouveaux services** et pour les opérateurs d'étudier l'opportunité de s'y associer, dans un souci **d'harmonisation des sites en termes de services proposés, de modalités d'accueil et de degré d'intervention**.
  - Le déploiement de nouveaux services peut se faire tant au sein de MSAP postales (plus prioritaire) que de MSAP portées par les collectivités.
  - Pour cela, les structures porteuses des MSAP peuvent **nouer de nouveaux partenariats avec des opérateurs** ou d'autres structures proposant des services (aide sociale, services à la personne, associations...) pour lesquels les accueillants ont été formés à l'accueil de premier niveau. Le but est de développer ces projets aux regards des besoins de la population, qui peuvent être identifiés par les acteurs locaux (demandes occurrentes repérées par les mairies, les acteurs sociaux, les agents de MSAP, ...) ou par l'intermédiaire de sondages ou enquêtes auprès des usagers.
- Afin de développer cette offre de service, il est possible de :
    - **Former les agents d'accueil** pour apporter des informations sur le nouveau partenaire et ses services
    - Mettre en place des **permanences** par les partenaires, notamment dans les MSAP des secteurs les plus isolés. Les visio-relais de services publics présents en MSAP peuvent donner des possibilités supplémentaires de développement de permanences, selon un système de rendez-vous à distance, après orientation vers les centres médico-sociaux en rendez-vous programmé ou bien dans les MSAP ou à domicile avec les travailleurs sociaux.
    - S'ouvrir, en associant les habitants, à **d'autres types de service et d'activités que ceux traditionnellement présents en MSAP**, en cohérence avec les besoins identifiés localement : services commerciaux (billettique, permanences d'associations de circuits courts), temps conviviaux, accueil d'instances de concertation citoyenne...
  - Par ailleurs, il convient de **développer les liens entre les MSAP et les autres prestataires de services d'un territoire**, et notamment les centres médico-sociaux en termes d'information et de formation.
  - En outre, de par leurs missions d'accueil et d'accompagnement et dans un contexte de dématérialisation croissante des services, les **MSAP sont appelés à intensifier leur offre d'accompagnement au numérique** (assistance au cas par cas, formations, accueil d'un écrivain public numérique dédié à la structure ou itinérant...). Il s'agit donc de développer les liens entre MSAP et les espaces publics numériques et de disposer au sein des MSAP d'un personnel compétent pour former les usagers au numérique pour lutter contre la fracture numérique.

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 1 - Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)

### 2. Améliorer la visibilité des MSAP

La communication sur l'offre des MSAP constitue un enjeu fort pour maintenir et améliorer la fréquentation des MSAP, notamment pour les projets récents. Afin de mieux faire connaître l'existence et les différents services proposés en MSAP, il s'agit de s'appuyer sur plusieurs types d'actions à des échelles différentes :

- En premier lieu, la communication générale doit être **coordonnée au niveau départemental** via une présentation du maillage départemental et la définition d'une charte graphique commune aux MSAP, dans la continuité de la convention nationale des MSAP qui précise que leur signalétique doit être harmonisée pour toutes les structures (présence du logo national et de la mention « Maison de Services au Public » à l'extérieur du bâtiment). Un travail sur le fléchage vers la MSAP peut être amorcé au niveau départemental en lien avec les collectivités, dans le respect de la charte graphique nationale.
- De même, **une campagne plus ponctuelle de communication** (affichages, campagne web, évènement de sensibilisation...) sera réalisée à l'échelle du département.
- Au niveau des collectivités et de la Poste, des campagnes de communication ciblées peuvent être lancées afin de mieux faire connaître la structure à l'échelle des territoires. A ce niveau, il est notamment possible de s'appuyer sur les relais existants : communication sur les panneaux lumineux de la commune, présence de flyer et réorientation vers la MSAP dans les autres lieux d'accueil du public (CCAS, mairies...). En effet, un enjeu fort repose sur **l'amélioration de la connaissance par les mairies de l'offre de services des MSAP** afin qu'elles en soient le relai et puissent orienter le public.
- Il s'agit également de **sensibiliser chaque opérateur** à la communication sur les MSAP et de proposer des outils harmonisés que chaque partenaire peut déployer sur ses propres relais de communication.



MSAP de Barenton  
Source : [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)



MSAP de Brécey  
Source : [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 1 - Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)

### 3. Constituer un réseau de MSAP à l'échelle départementale

- Face au développement d'un maillage dense en MSAP et dans l'objectif de suivi et de mise en cohérence des offres de services proposées dans chaque MSAP, il apparaît opportun de mettre en place **un réseau d'échanges et de partage à l'échelle départementale**.
- Outil au service de l'harmonisation de l'offre en MSAP et de la bonne orientation de l'utilisateur, la création de ce réseau doit se faire en articulation avec le réseau national animé par la Caisse des Dépôts et Consignations. En effet, celui-ci permettra de **relayer les retours d'expérience entre MSAP, de faciliter le dialogue entre les MSAP et les opérateurs partenaires**.
- Concrètement, ce réseau devra s'appuyer sur :
  - **Un pilotage par le Département et la Préfecture.**
  - **Un comité de suivi** rassemblant des représentants du Conseil départemental et de la Préfecture, des structures porteuses de MSAP et des principaux opérateurs investis dans les MSAP. Ce comité doit permettre de suivre le fonctionnement et l'évolution de l'offre de services au sein des MSAP mais aussi d'identifier et de développer des mutualisations pertinentes. Il portera une réflexion commune autour du processus de suivi-évaluation de ces structures sur le territoire.
  - **Un intranet commun** à toutes les MSAP afin de leur permettre de communiquer entre elles et d'échanger des informations.
  - **Des rencontres régulières de partage d'expérience**, de travail sur la création d'outils communs (kit de communication, outils partagés de suivi, modes d'emplois des démarches en ligne...), de formations à destination des structures porteuses et des opérateurs (gestion, retours d'expériences de départements voisins, formations de la caisse des dépôts ...) ou des agents d'accueil (partage de bonnes pratiques, formations communes sur la médiation, le respect de la confidentialité de l'utilisateur, ...).
  - **Un soutien technique** assuré par la Préfecture et le Département pour le montage et le développement de projets.



MSAP de Saint-Hilaire-du-Harcouët  
Source : [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)



MSAP de Villedieu Intercom  
Source : [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)



# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 1 - Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)



### Qui pilote ?

- **Etat** : pilotage du réseau des MSAP au niveau départemental, réflexion sur la communication globale, validation des nouveaux projets de MSAP, veille sur la cohérence du maillage en MSAP, vérification du respect des engagements pris par les MSAP



### Avec quels partenaires ?

- **MSAP (collectivités ou La Poste)** : affectation des moyens et du personnel, réflexions autour du déploiement de nouveaux services, outils de communication à l'échelle locale, mise en œuvre des objectifs d'harmonisation et de complémentarité définis au sein du réseau départemental, suivi des partenariats
- **Département** : soutien à la communication et à la coordination départementale des points multi-services
- **Opérateurs de services (MSA, CARSAT, Pôle Emploi, CAF, CPAM)** : respect des engagements pris et identification d'interlocuteurs dédiés, formation des agents d'accueil
- **Autres structures pourvoyeuses de services** : développement des relations avec les MSAP
- **CGET, Caisse des Dépôts et Consignations** : articulation avec le réseau national



### Documents ou schémas à prendre en compte

- Cahier des charges national pour la création d'une MSAP
- Plan d'actions issues des assises de la ruralité
- Réseau national des MSAP (Caisse des Dépôts)



### Quels financements mobilisables ?

- Fonds de financement de l'Etat et des opérateurs nationaux pour le déploiement des MSAP



### Indicateurs de suivi

- Suivi du nombre de MSAP et des services présents au sein de chaque MSAP
- Evolution de la fréquentation des MSAP
- Nombre de rencontres organisées dans le cadre du réseau



### A retenir

**Les enjeux** : Maintien et développement des MSAP, garantes de l'accueil de proximité et de l'information des usagers pour de nombreux services

**Les leviers d'action** : Création de nouvelles structures, harmonisation du niveau de service et des modalités d'accueil, développement de nouveaux services en fonction des besoins locaux, communication autour des MSAP, mise en réseau des structures et développement d'une gouvernance commune,...

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 2 - Renforcer et valoriser le maillage en Visio-accueils avec un usage simple et accessible

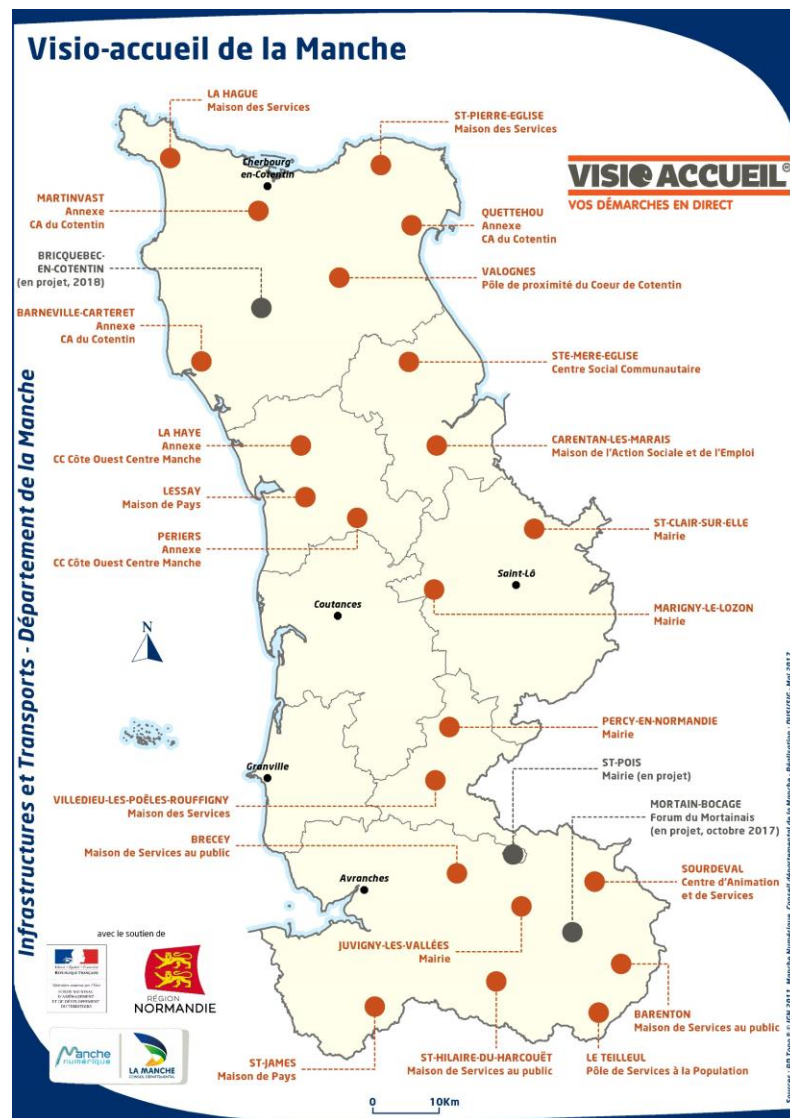
### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le département de la Manche a été précurseur dans la mise en place de Visio-accueils de services publics mutualisés permettant d'effectuer, à partir d'un unique matériel, diverses démarches administratives et de prendre contact à distance avec un agent des opérateurs de services partenaires (MSA, CPAM, CAF, CARSAT).
- Il existe aujourd'hui **22 bornes Visio-accueil** sur le département et au moins 6 sont en projet.
- Le service (anciennement visio-relais de service public) a récemment fait l'objet d'un bilan, qui a permis de soulever des difficultés en termes de vieillissement de l'équipement, de manque de visibilité du service et de désengagement de certains partenaires de la démarche d'accueil à distance.
- Suite à ce bilan, **une vague de modernisation** (mise à jour logicielle adaptée, rénovation du matériel) a été déployée afin de mieux répondre aux besoins des habitants.
- Subsistent néanmoins des enjeux de consolidation du réseau et de meilleure communication autour du service.

### Quels objectifs ?

Dans ce contexte, il s'agit de renforcer cet outil comme un relais de proximité et d'accès aux services pour les habitants. La présente fiche-action répond aux objectifs suivants :

- Consolider le réseau de bornes Visio-accueil existant
- Favoriser l'extension du réseau dans les espaces non équipés
- Accompagner les habitants dans l'utilisation des outils



Implantation des Visio-accueil de la Manche  
(situation en septembre 2017, d'autres projets sont susceptibles d'émerger)

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 2 - Renforcer et valoriser le maillage en Visio accueils avec un usage simple et accessible

### Leviers d'action

#### 1. Consolider le réseau de bornes Visio-accueil existant

Afin de garantir la bonne utilisation et la durabilité des visio-accueils du département, il s'agit d'être particulièrement attentif à :

- **Recueillir des retours d'usages de la part des agents et des utilisateurs** (entretien, sondages...) pour identifier les points d'amélioration possibles.
- **Garantir la maintenance et la modernisation régulière des équipements** mais aussi assurer une formation continue des agents d'accueil et d'accompagnement pour qu'ils puissent guider les utilisateurs.
- **Vérifier la bonne localisation du visio-accueil**, qui doit être implanté dans un lieu bien identifié par les habitants (MSAP, hall de mairie ou d'EPCI...) et son bon emplacement dans les locaux (espace clair et facile d'accès tout en garantissant la confidentialité).
- **Assurer la bonne connaissance du service** par les agents d'accueils, services et élus de la commune ou de l'EPCI mais aussi par les autres services locaux afin d'orienter l'habitant vers les bornes de visio-accueils.
- Globalement, **déployer une meilleure communication autour du service** : signalétique, campagne d'affichage ponctuelle, référencement sur les sites internet des communes et des opérateurs, communication dans les agences des opérateurs ou dans d'autres sites d'accueil du public ... Dans ce cadre, une réunion des responsables de communication sur le dispositif visio-accueil a eu lieu en juin 2017.

#### 2. Poursuivre le développement du réseau dans les espaces non équipés

- Aujourd'hui, si **une majeure partie des intercommunalités du département sont couvertes en visio-accueils**, certaines n'en sont pas dotées (Granville Terre et Mer, Coutances Mer et Bocage).
- Des projets de mise en place du dispositif sont en cours à Mortain-Bocage, Saint-Pois, Bricquebec-en-Cotentin, et des réflexions ont lieu pour une implantation à Gavray.

- Ainsi, le réseau est toujours en processus d'expansion. A terme, il serait pertinent de présenter une offre de visio-accueil dans tous les pôles de services ciblés par le Département, notamment ceux des territoires ruraux (Tessy, Montmartin-sur-Mer, Les Pieux, Condé-sur-Vire, Marigny-Le-Lozon, Saint-Sauveur-le-Vicomte, ...).
- **Des préalables indispensables à l'implantation de ce service sont la présence de locaux disponibles** (dans les structures des communes ou EPCI ou dans les MSAP), **l'intégration des partenaires intéressés dans la réflexion** et **un personnel disponible pour se former à l'utilisation de l'outil**. Par ailleurs, il est indispensable d'étudier la pertinence des lieux d'implantations (localisation, lieu de passage...) afin de garantir la fréquentation de l'outil. bien identifié par les habitants (MSAP, Mairie, antenne d'EPCI) après concertation locale afin d'intégrer les pratiques locales.

#### 3. Accompagner les habitants dans l'utilisation des outils

Les visio-accueils de service public ont été conçus afin de permettre une utilisation facile et en autonomie (avec l'aide du conseiller contacté via la vidéoconférence). Néanmoins, certains publics peu familiers des outils numériques et informatiques ont besoin d'un accompagnement plus approfondi. Plusieurs solutions peuvent être envisagées selon le contexte et les besoins locaux :

- **Former les agents d'accueils** (secrétaires de mairies, agents des MSAP...) à l'utilisation du visio-accueil et à sa mise en fonctionnement. Ces formations doivent être régulières notamment en cas de transformation ou de modernisation progressive du service.
- **Recruter des facilitateurs dédiés à l'accompagnement des publics aux outils numériques**, dont les visio-accueils. Il est pour cela possible de s'appuyer sur des services civiques ou des emplois en insertion.
- **Proposer des formations ponctuelles aux habitants**, notamment sous la forme d'animations ludiques ou d'évènements thématiques.

L'accompagnement plus global des publics aux usages numériques est également abordé dans la fiche-action n°20.

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 2 - Renforcer et valoriser le maillage en Visio accueils avec un usage simple et accessible



### Qui pilote ?

- **Syndicat Manche Numérique** : pilote du projet visio-accueil, mise en place du réseau, suivi



### Avec quels partenaires ?

- **Etat, Département** : contribution au financement du projet
- **Autres acteurs à associer** : MSAP, lieux d'accueil du public (mairies, autres points multi-services...), EPCI, communes, organisme de protection sociale (MSA, CARSAT, Pôle Emploi, CAF, CPAM)



### Documents ou schémas à prendre en compte

- Volet 2 du Schéma directeur d'Aménagement Numérique 2014-2020 (SDAN) de la Manche



### Éléments de calendrier

- 2018 : réflexion dans chaque établissement doté d'un visio-accueil sur sa valorisation (emplacement adéquat, communication locale...) et communication autour du dispositif à l'échelle départementale
- 2020 : bilan sur la nouvelle génération du dispositif après 3 ans de mise en place



### Quels financements mobilisables ?

- Fonds de financement de l'Etat et des opérateurs nationaux pour le déploiement des MSAP
- Département
- Fonds européens



### Indicateurs de suivi

- Nombre annuel de connexions sur l'ensemble du réseau



## A retenir

**Les enjeux** : Consolidation et communication autour du réseau modernisé de visio-accueil, permettant d'améliorer l'accès aux services publics en milieu rural

**Les leviers d'action** : Maintenance régulière du service, recueil de retour d'expérience, communication sur le dispositif dans les services des collectivités et auprès des habitants, formation des agents d'accueil au fonctionnement de la borne, création de nouvelles bornes dans les MSAP non dotées...



# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 3 – Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité

### Pourquoi ? Constats et enjeux

- **La mutualisation consiste à mettre en commun des moyens financiers, humains ou d'ingénierie de différents acteurs afin de réaliser des économies et de gagner en efficacité par la coordination et, parfois en visibilité.** Ce principe peut largement être appliqué aux services et constitue une opportunité pour maintenir une certaine forme de services en proximité et parfois même permettre leur réimplantation via des permanences.
- En effet, des contraintes budgétaires fortes amènent les prestataires de services à ne plus maintenir de multiples points d'accueil propres et à proposer leurs services de façon dématérialisée. **Les services aux personnes se concentrent alors dans les centres urbains et sont éloignés des autres communes.**
- La mutualisation qu'elle qu'en soit la forme constitue ainsi un levier à mobiliser et à encourager. **Elle permet de maintenir un premier niveau d'accueil et d'information en proximité pour l'ensemble de la population, entre les différents acteurs des services et des territoires.** Cette mutualisation constitue également un outil de simplification pour les habitants qui peuvent trouver la réponse à plusieurs de leurs besoins en un lieu unique, limitant ainsi les déplacements. **D'ailleurs, le développement de points multi-services a été ciblé comme la piste d'amélioration la plus prioritaire par les usagers** ayant répondu à l'enquête déployée lors du diagnostic du SDAASP.
- Plusieurs types de structures d'informations et d'accueil mutualisés existent actuellement dans la Manche, dont :
  - **14 Maisons de Service au Public ou Relais de Services Publics** proposant un premier accueil de proximité et des permanences d'opérateurs, d'institutionnels et d'associations.
  - **Des espaces et réseaux dédiés à certains publics spécifiques** : Maison de l'Autonomie, Maison des adolescents et réseau information jeunesse, réseau MAIA (Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie), CLIC.
  - **Des accueils sociaux de proximité** (cf. fiche n°3) : Centres médicaux sociaux du département et permanences, Centres communaux et intercommunaux d'Action Sociale, espaces de vie sociale, ...
- Au-delà de ces structures qu'il s'agit de conforter (cf. fiches n°1 et 4), le principe peut-être appliqué à chaque service et intégré dans les stratégies de l'ensemble des acteurs. La finalité est de définir un socle de services nécessaires avec l'association des habitants.

### Quels objectifs ?

Cette fiche-action répond aux objectifs suivants :

1. **Mailler le territoire en points d'accueil et d'information du public sur le principe de guichets uniques dans les pôles de proximité**
2. **Conforter la mise en réseau des acteurs et s'appuyer sur des relais d'informations à différentes échelles**
3. **Communiquer autour des points mutualisés**

Cette fiche-action est à initier et contribue en outre au Plan de mutualisation intégré au SDAASP (dont le contenu et les objectifs sont précisés en introduction du présent document).

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 3 – Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité

### Leviers d'action

#### 1. Mailler le territoire en points d'accueil et d'information du public sur le principe de guichets uniques dans les pôles de proximité

S'il existe déjà un certain nombre de structures mutualisées d'accueil du public dans la Manche (MSAP, visio-relais), il paraît néanmoins pertinent de développer ce type de structures multiservices dans les espaces les moins dotés et où un besoin en matière d'accompagnement de proximité est identifié (territoires ruraux éloignés des centres urbains tout particulièrement, secteurs concentrant des publics peu mobiles). Il est possible d'agir sur les leviers suivants :

- **Création de nouvelles structures au regard des besoins et zones de déficit.** Ces structures peuvent prendre la forme de MSAP ou lieux dédiés à l'accompagnement numérique ou à des démarches spécifiques (Espaces Publics Numérique Universels notamment) mais peuvent aussi se greffer à des sites existants (CCAS par exemple) ou prendre des formes innovantes. Il s'agit avant tout de créer des espaces d'offre ou d'information multi-services s'appuyant sur des lieux bien identifiés par les habitants et proposant des horaires d'accueil adaptés. Ils doivent être en mesure de proposer différents services ou a minima d'informer le public sur l'offre de services proposée sur le territoire pour constituer des guichets d'information de premier niveau sur l'offre de services en faveur de l'amélioration de l'accès aux droits. Ces espaces peuvent également accompagner les usagers dans leurs démarches administratives dématérialisées. Afin d'être mieux identifiés par les habitants de la Manche, ils pourront être intégrés dans une appellation départementale globale (« Point Services 50 » par exemple, cf. Action 23).
- **Développement du rôle d'accueil et d'information des secrétariats de mairie à destination des habitants** en fournissant sous réserve d'un accord préalable du maire, au personnel les informations nécessaires ainsi que les outils adaptés. Cela nécessite de former les secrétaires de mairies volontaires et en capacité de prendre en charge ce rôle d'information. La mise en place de ce type de guichet d'informations doit se faire en priorité sur les mairies qui proposent des horaires adaptés à l'accueil du public tout

en veillant à un maillage équilibré et une couverture du territoire en proximité. Il s'agit notamment de cibler les mairies qui assurent les services de carte d'identité et de passeports.

- **Transformation des locaux des anciens EPCI en espaces multi-services et points d'information au niveau local.** Il s'agit en effet de saisir, selon les besoins et projets locaux, les disponibilités immobilières pour étudier l'opportunité de créer des lieux centralisant différents services à la population (accueil jeunesse, permanences de services publics, accueil social...) créant ainsi de véritables espaces mutualisés et de vie pour les habitants.

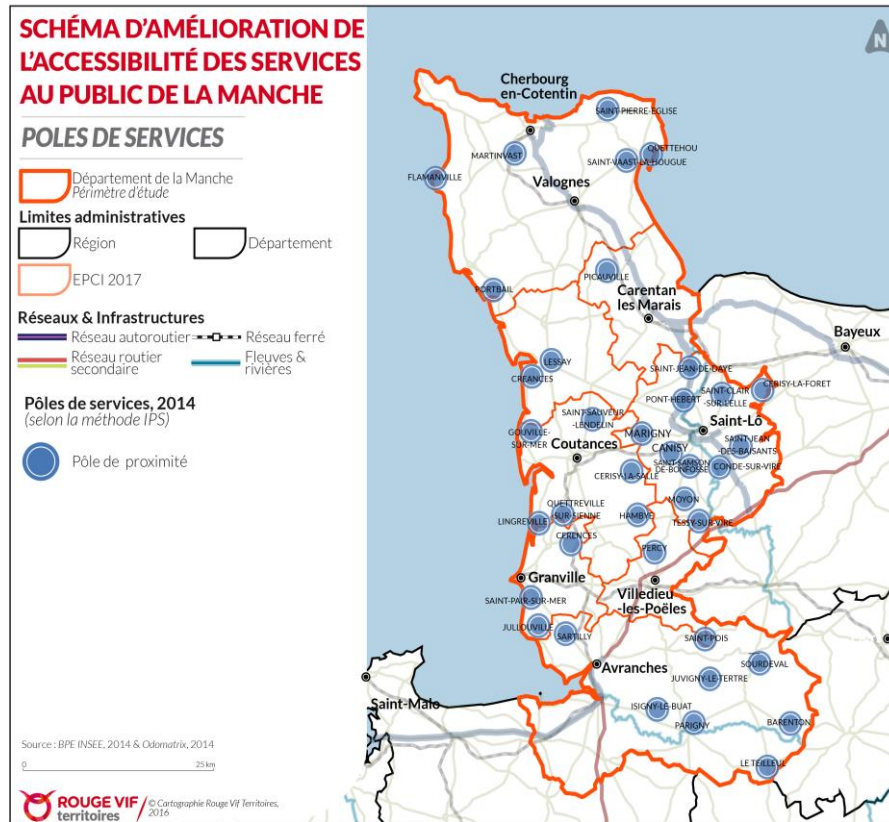


*Exemple d'espaces Publics Numériques manchois, pouvant être développés dans le cadre de MSAP  
Source : Manche Numérique,  
NetPublic*

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 3 – Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité

Quelle que soit leur forme, il convient, dans la mesure du possible, d'appuyer ce maillage en points d'accueil et d'information sur les pôles de services de proximité identifiés sur la carte ci-dessous (dans le cadre des travaux de diagnostic du SDAASP), qui constituent des centres-bourgs structurants pour les territoires locaux et avec lesquels le Département développe des contractualisations.



## 2. Conforter la mise en réseau des acteurs et s'appuyer sur des relais d'informations à différentes échelles

En complémentarité de l'instauration de guichets uniques ou d'espaces multi-services, **il est nécessaire d'intensifier la mise en réseau et de nouer des relations plus fortes entre les prestataires de services.** Une meilleure interconnaissance des structures est un facteur central dans la réussite des structures mutualisées et permet par ailleurs d'orienter, au sein des accueils propres à chaque opérateur, les usagers vers l'interlocuteur le plus pertinent et d'améliorer ainsi la capacité de réponses aux problématiques qu'ils rencontrent.

Concrètement, il peut s'agir d'améliorer :

- **Les liens entre agents de mairie et MSAP** : communication autour des MSAP du territoire auprès des mairies et des élus, organisation de rencontres et de visite des locaux de la MSAP, partenariats sur des questions spécifiques comme l'accompagnement aux démarches en ligne, ...
- **La coordination entre communes, centres médico-sociaux et opérateurs de services** : communication des coordonnées des travailleurs sociaux et des opérateurs aux services des mairies, désignation d'interlocuteurs de proximité privilégiés, ...
- **La mise en réseau des structures pourvoyeuses de services** : à conforter dans le cadre du suivi du SDAASP, des convention MSAP (réunions annuelles avec les opérateurs, réunion « retour d'expérience » entre agents d'accueil MSAP...), des divers réseaux et groupes de travail thématiques (autonomie, jeunesse...), à développer dans le domaine de l'accompagnement social... (cf. fiche 9).
- **Les relais entre les structures à différentes échelles** : recueil par les communes et EPCI des informations concernant l'offre de services sur chaque territoire afin de les adresser à certains acteurs-relais (secrétaires de mairie, travailleurs sociaux, agents de points multi-services et d'offices de tourisme, responsables associatifs, ...) pour une diffusion plus efficace auprès du public.

Plus globalement, il apparaît essentiel de diffuser ces principes de mutualisation dans l'ensemble des services et d'étudier toutes les opportunités offertes par des mutualisations entre les acteurs.

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 3 – Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité

### 3. Communiquer autour des points mutualisés

Une meilleure communication autour des lieux existants et en projet est **indispensable** afin de mieux faire connaître ces structures aux habitants et qu'ils se saisissent des services présents localement (permanences d'institutions et d'associations, accompagnement au numérique, aides dans les démarches administratives, visio-relais de service public...). Les moyens de communication suivants peuvent être mobilisés :

- **Supports de communication existants** : presse locale, bulletins communaux et intercommunaux, radio locale, sites internet des communes et EPCI, journal départemental...
- Utilisation des panneaux lumineux présents dans certaines communes
- Développement d'une campagne d'affichage ponctuelle dans les EPCI et communes
- **Mise en place d'évènements ponctuels** (journées porte ouverte dans les MSAP, forum des services publics...)
- Il est important de s'assurer de la mise à jour régulière des informations (horaires d'ouverture, services présents...), notamment sur les sites internet des collectivités, associations et opérateurs. Un travail sur le bon référencement des sites internet sur les moteurs de recherche peut également être mené pour donner de la visibilité à cette information. Ces pistes de réflexion s'inscrivent en lien direct avec la fiche n° 22 (axe 5).



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales**: réflexions et mise en place des mutualisations nouvelles (accueils communs, partage des informations, ...)



#### Avec quels partenaires ?

- **Etat et Département**: sensibilisation, information, mise en relation des acteurs, identification des relais possibles
- **AMF, CNFPT, communes** : réflexion sur les besoins d'information et de formation des secrétariats de mairie
- **Structures d'animation de la vie sociale** (centres sociaux et espaces de vie sociale)
- **Pôles de proximité, associations, opérateurs publics, MSAP**



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schéma départemental de l'animation de la vie sociale (SDAUS)
- Conventions des MSAP existantes



#### Quels financements mobilisables ?

- Fonds de financement de l'Etat et des opérateurs nationaux pour le déploiement des MSAP
- Aides du Département



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de points multi-services ouverts sur le département
- Nombre d'usagers ayant visité un point multi-service par an
- Temps d'accès à moyen à un point multi service



#### A retenir

**Les enjeux** : Maintien d'un premier niveau d'accueil en proximité pour l'ensemble de la population, simplification de l'accès à l'information et limitation des déplacements, mise en commun des ressources dans le contexte de restrictions budgétaires

**Les leviers d'action** : mise en place de guichets uniques entre différents services, communication autour des structures existantes (MSAP notamment), mise en réseau de ces structures

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 4 – Assurer un premier accueil social de qualité

### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le premier accueil vise à garantir à toute personne rencontrant des difficultés sociales un accueil et une écoute quels que soient sa demande et ses besoins, **afin de lui proposer, le plus tôt possible, des conseils et une orientation adaptée.**
- Le développement de ce type d'accueil répond à un certain nombre de constats identifiés au niveau national et observables dans la Manche et contribue à lever les difficultés d'accès au droit :
  - **Nombre croissant de personnes confrontées à des difficultés d'ordre social ;**
  - **Délais longs d'obtention de rendez-vous** auprès des services sociaux ;
  - **Fracture numérique croissante** pour les personnes non formées aux usages du numérique ou ne disposant pas des outils et équipements nécessaires ;
  - **Complexité du réseau et multiplicité des acteurs induisant des difficultés de visibilité et de clarté pour les usagers** et une moindre efficacité dans la coordination des interventions ;
- Phénomènes de non recours aux droits restant importants malgré les nombreuses initiatives déjà prises dans ce domaine (politique d'information et de prévention des opérateurs de services).
- De nombreuses structures proposent actuellement un accueil du public sur le territoire sur des problématiques sociales :
  - **Accueil social** : centres médico-sociaux du Département, centres communaux et intercommunaux d'action sociale, espaces de vie sociale
  - **Point d'accueil multiservices** : Maisons des Services au Public, Relais de Services Public
  - **Agences d'accueil des opérateurs** : CAF, CARSAT, Pôle Emploi, MSA, Mission Locale, CPAM
  - Accueil spécifique par public : Maison des Adolescents
- L'enjeu pour le département est **d'encourager la présence de personnel qualifié dans ces différentes structures** pour qu'elles puissent assurer ce premier accueil social ainsi que de développer la mise en réseau de ces divers types de points d'accueil.

L'enjeu est de garantir un premier accueil social de proximité, coordonné par le Département, sur la base des principes suivants :

- **Ouverture à tous les publics**
- **Possibilité d'un premier accueil immédiat sans rendez-vous ou d'un temps d'accueil sur rendez-vous pour les situations complexes**
- **Animation par des intervenants sociaux formés, plus particulièrement sur le sujet du numérique. Cela permet de développer une culture commune des professionnels des structures médico-sociales sur ce que représente le numérique comme outil professionnel d'accompagnement.**

Afin d'assurer ce premier accueil, un travail est à mener sur les objectifs suivants :

- **Consolider les structures existantes et harmoniser leur niveau d'accueil**
- **Améliorer l'interconnaissance et la coordination des acteurs pour permettre à chaque accueil de réorienter les publics vers les interlocuteurs pertinents**
- **Définir le champ d'action et de compétences de tous pour une meilleure lisibilité**



## ACTION N° 4 – Assurer un premier accueil social de qualité

### Leviers d'action

- La mise en place d'accueils de proximité a déjà été lancée dans la Manche par le déploiement des MSAP dans le cadre de l'expérimentation « services publics plus », par la création de la Maison de l'Autonomie, par les réflexions sur la restructuration des centres sociaux à l'échelle intercommunale... L'enjeu est donc de conforter cette dynamique et de l'élargir, en cohérence avec le guide d'appui à la structuration de l'accueil social inconditionnel proposé par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé.
- Les étapes de mises en œuvre peuvent ainsi être les suivantes :
  - **Recenser finement les structures existantes** remplissant les conditions de mise en œuvre de l'accueil social inconditionnel de proximité : notamment les structures d'animation de la vie sociale (AVS) telles que les CCAS et les CIAS, les MSAP, la MDA et certaines associations à caractère social (associations agréées « espace de vie sociale » par la CAF notamment).
  - **Rassembler l'ensemble des partenaires sociaux** au niveau communal afin de réfléchir à la structuration d'un réseau de points d'accueils sociaux de proximité et aux éventuelles mutualisations possibles. L'objectif sera de garantir la complémentarité des accueils existants et d'étudier l'opportunité d'en développer de nouveaux, qu'ils soient portés par les acteurs publics (accueil en mairie ou en EPCI, CCAS/CIAS, MDA), propres à chaque opérateur (CPAM, CAF, CARSAT, Pôle Emploi, etc.), ou constitués en points d'accueils mutualisés (MSAP) ou itinérants (permanences, bus social « Le parentibus » ...). Ainsi, de nouveaux projets pourront être étudiés : labellisation de lieux d'animation de la vie sociale en MSAP, création de visio-accueils de service public, nouvelles coopérations entre acteurs.
  - **Réaliser une charte du premier accueil social** qui a pour but d'assurer l'intégration de l'accueil social inconditionnel de proximité dans l'offre de services de chacun des partenaires (au regard des possibilités de chacun) et de formaliser le portage institutionnel et politique de cet accueil. Il s'agit de développer avec les partenaires un réseau d'accueil, d'écoute et d'orientation vers les différents services sociaux du département. La charte est à définir à partir des besoins identifiés et se doit de respecter les dynamiques territoriales déjà engagées tout en veillant à la mobilisation des compétences nécessaires pour assurer cet accueil. L'élaboration de cette charte permet en outre de bien définir le rôle et le champ de compétences de chacun des partenaires. Cette charte constitue un engagement de principe tendant vers une harmonisation du service d'accueil à l'échelle départementale.
  - **Mettre en place des temps de partage d'expérience et de formations communes** des agents sociaux et notamment des agents d'accueils, sur des thématiques diverses : démarches en ligne, accueil et écoute du public, conduite d'entretiens, connaissance des droits sociaux, enjeux juridiques propres au respect de la vie privée... Ces temps pourraient prendre la forme de réunions annuelles.
  - **Durant ce processus, il s'agit bien de veiller aux coopérations et à l'interconnaissance entre les différents acteurs concernés**, notamment entre les CCAS et services sociaux et les mairies et leurs secrétariats. Par ailleurs, il s'agit d'être vigilant au développement de ce type d'accueil au vu des restrictions budgétaires et en termes de personnel.

# 1. AXE 1 - MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## ACTION N° 4 – Assurer un premier accueil social de qualité



### Qui pilote ?

- Département



### Avec quels partenaires ?

- Etat, collectivités, CCAS et CIAS, organismes de protection sociale, acteurs associatifs, MSAP, structures d'insertion et d'aide à l'emploi



### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schéma départemental médico-social 2017-2021
- Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social
- Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité
- Lien avec les projets territoriaux de cohésion portés par les territoires de solidarité



### Quels financements mobilisables ?

- Fonds de financement de l'Etat et des opérateurs nationaux pour le déploiement des MSAP



### Indicateurs de suivi

- Nombre de sites d'accueil social inconditionnel de proximité sur le territoire
- Nombre de réunions du groupe de travail de l'accueil social
- Nombre de formations organisées et nombre d'agents bénéficiaires



### A retenir

**Les enjeux :** harmonisation de l'accueil social de proximité et coordination des acteurs

**Les leviers d'action :** recensement des structures existantes, travail partenarial des acteurs sociaux, réalisation d'une charte du premier accueil, mise en réseau et partage d'expérience

# 2

## AXE 2 : CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 5 – Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

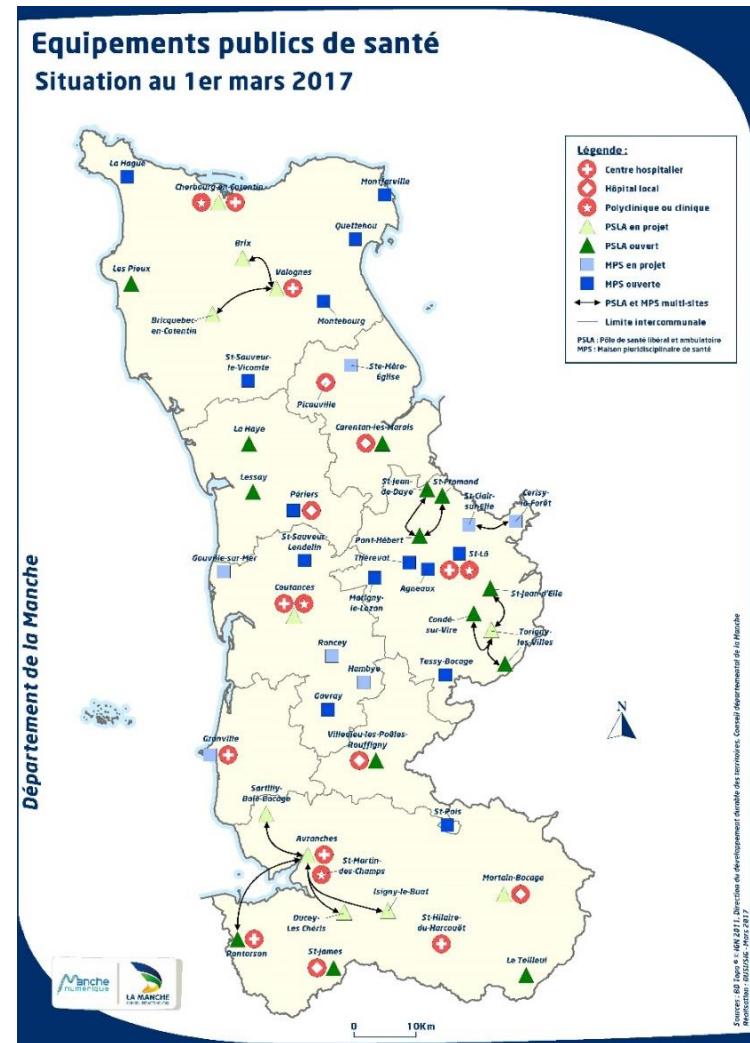
- Maintenir une démographie médicale satisfaisante dans la Manche est un enjeu majeur pour la population. Aussi, **face au risque de désertification médicale**, lié notamment au vieillissement des praticiens et au manque d'installation de nouveaux professionnels, il est important d'agir dès maintenant.
- Ces problématiques sont encore plus accentuées pour l'offre de médecine spécialisée, inégalement répartie et présentant un déficit dans de nombreuses zones, notamment rurales et périurbaines.
- **La mise en place de projets de coopération entre professionnels permet d'organiser l'offre de santé à l'échelle des territoires** et constitue un levier d'attractivité pour les jeunes médecins, qui expriment des attentes en termes d'exercice coordonné.
- Ainsi, **le réseau de Maisons pluridisciplinaires de Santé** (lieux d'exercice rassemblant plusieurs professionnels de santé libéraux) et des Pôles de Santé libéraux ambulatoires (secteur d'exercice coordonné entre plusieurs professionnels de santé sur un territoire) est en développement dans la Manche (avec 9 PSLA et 10 MPS existantes sur le territoire) comme réponse à l'évolution des modes de pratique de la médecine et portés par les acteurs publics locaux, les professionnels et l'ARS. Certains de ces projets montrent une bonne réussite et concourent à stabiliser les effectifs, sans pour autant parvenir à infléchir la courbe de la démographie médicale.
- L'enjeu prioritaire est donc de **maintenir et valoriser l'offre de santé existante** et de compléter le maillage dans les espaces sous-dotés.

Afin d'améliorer la démographie médicale dans le département et d'agir sur l'attractivité du département auprès des médecins, il est possible de :

1. Compléter le maillage territorial en PSLA et MPS en continuant à suivre les projets actuellement en cours, et en encourageant d'éventuels nouveaux projets dans des secteurs très tendus
2. Pérenniser les Pôles et Maisons de Santé existants, améliorer les modalités d'accueil et diversifier l'offre
3. Développer la mise en réseau, les coopérations et les retours d'expérience sur les questions de santé

Les objectifs de cette fiche sont étroitement liés à ceux de la fiche n°6 puisque le regroupement des professionnels est une condition nécessaire (mais non suffisante) à l'installation de nouveaux médecins.

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



## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

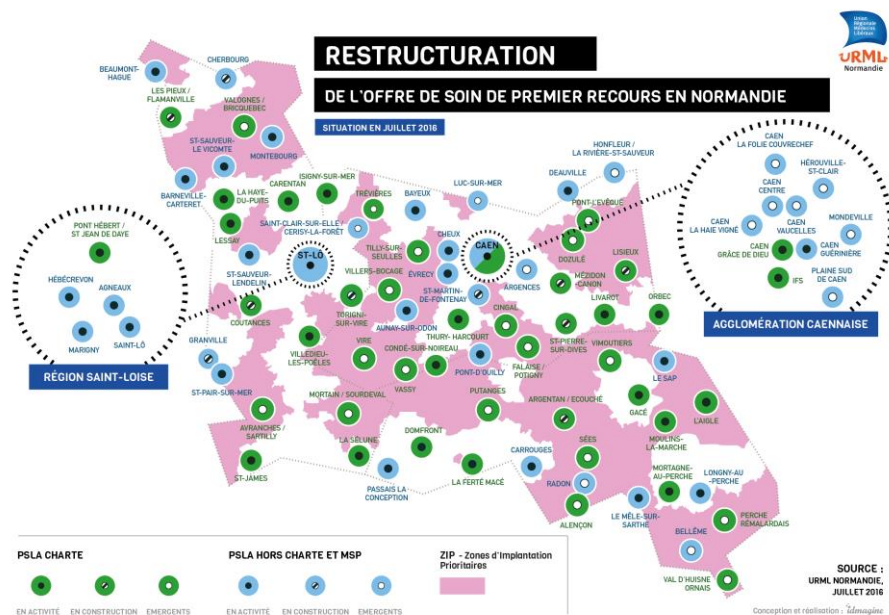
### ACTION N° 5 – Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux

#### Leviers d'action

##### 1. Compléter le maillage territorial en PSLA et MPS en continuant à suivre les projets actuellement en cours, et en encourageant d'éventuels nouveaux projets dans des secteurs très tendus

- Il semble pertinent que la réflexion autour de l'amélioration du maillage en pôles et Maisons de Santé ait lieu à l'échelle de territoires élargis pour réfléchir à une cohérence et une efficacité de la répartition territoriale du service.
- Une première échelle de réflexion est à considérer au niveau du territoire de démocratie sanitaire de la Manche** (territoire de concertation et de coopération déterminé par l'Agence Régionale de Santé), qui correspond au périmètre départemental. Dans ce cadre, la politique de déploiement des Pôles de Santé Libéraux Ambulatoires s'inscrit dans une charte partenariale régionale mise en place par l'ARS et sur la base de zones d'implantations prioritaires révisées annuellement.
- Les secteurs prioritaires d'implantation des Pôles de Santé Libéraux Ambulatoires (PSLA) définis par l'ARS en 2016 étaient :** Barneville Carteret, Beaumont Hague, Bricquebec en Cotentin, Pontorson, Saint Hilaire du Harcouët, Saint Pierre Eglise, Saint Sauveur le Vicomte, Saint Vaast la Hougue, Sourdeval, Valognes. Aujourd'hui, 10 PSLA (dont 2 multisites) couvrent le territoire et 6 sont en projet à Mortain-Bocage, Cerisy-la-Forêt/Saint-Clair-sur-Elle, Avranches/ Sartilly, Valognes/Bricquebec/Brix, Coutances et Torigni. Même s'ils disposent d'un PSLA ouvert ou en projet, certains secteurs restent encore en zones sous dotées : Carentan les marais, Coutances, Mortain Bocage, Les Pieux, Villedieu-Rouffigny.
- Plus localement, les acteurs publics sont invités à réfléchir à l'échelle intercommunale **pour répartir de manière cohérente les projets de maisons et pôles de santé sur leur territoire** mais aussi en lien avec les initiatives privées de regroupements sous forme de cabinets médicaux.
- Il est intéressant d'accompagner les autres territoires déficitaires dans leur

projet de PSLA et MPS afin qu'ils développent des projets durables et attractifs s'appuyant avant tout sur un projet médical porté par les professionnels. En effet, **un préalable indispensable au développement de ces dispositifs est l'élaboration d'un projet de Santé**, qui constituera la base de l'exercice coordonné des praticiens dans le cadre de la Maisons ou du Pôle de Santé. Les collectivités et praticiens ont besoin d'être épaulés dans la création de ce projet de santé : par le recueil des retours d'expérience des territoires déjà dotés, l'appui technique de l'ARS, une meilleure communication autour des ressources existantes... cet accompagnement peut résulter en la détermination d'un mode opératoire ou la création d'un guide de bonnes pratiques sur les Projets de Santé.



## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### **ACTION N° 5 – Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux**

#### 2. Pérenniser les Pôles et Maisons de Santé existants, améliorer les modalités d'accueil et diversifier l'offre

- Les retours sur les Pôles de Santé Libéraux et Ambulatoires existants sur le territoire (10 au 1er mars 2017, source : Département de la Manche) sont plutôt positifs et montrent l'intérêt de ce type d'exercice coordonné. Des questionnements émergent néanmoins sur la pérennisation du service notamment pour les Maisons de Santé regroupant peu de praticiens. En parallèle d'une action plus ciblée en faveur de l'installation de nouveaux praticiens sur le territoire (cf. fiche n° 6), d'autres actions de pérennisation et d'amélioration de ces dispositifs d'exercice médical coordonné peuvent également être mises en place :
  - **Évolution des possibilités de prise en charge** : horaires de consultations élargis, permanences le week-end et la nuit et organisation d'un système de gardes, équipement des locaux des maisons de Santé pour permettre le développement de la e-santé.
  - **Intégration de la médecine spécialisée** : développement de permanences en coordination avec les hôpitaux, présence de matériel adapté dans les MPS, utilisation des outils offerts par la e-santé pour des consultations à distance.
  - **Renforcement de la présence des professionnels du paramédical et des coopérations avec les médecins**

#### 3. Développer la mise en réseau, les coopérations et les retours d'expérience sur les questions de santé

Au-delà de l'action portée dans le cadre des Pôles et Maisons de Santé, **les professionnels de santé et les acteurs territoriaux peuvent développer des projets partenariaux visant à améliorer l'efficacité du maillage en services de santé et en améliorer l'accès pour tous les publics**. A l'échelle locale, il est recommandé de :

- **Elaborer des Contrats Locaux de Santé** afin de dresser un état des lieux de la situation locale et de créer des synergies entre les actions sanitaires,

médico-sociales et de prévention, menées par divers acteurs sur un territoire donné (EPCI, ville, ...). Aujourd'hui, un seul Contrat local de Santé existe à l'échelle de l'agglomération de Cherbourg.

- **Construire une coopération médicale territoriale basée sur l'offre hospitalière** :
  - Favoriser toutes les formes de coopérations notamment entre les établissements de petite taille
  - **Développer la coopération entre établissements de santé et établissements ou services médico-sociaux**, pour les parcours psychiatrie et personnes âgées notamment
  - Etudier l'opportunité de structurer la coopération des établissements sanitaires via les groupements hospitaliers de Territoire
- **Informersur les services de santé de proximité existant**, comme les pharmacies ou médecins de garde.
- **Favoriser les coopérations entre professionnels de Santé** : valorisation des secrétaires médicaux voire ouverture de poste de coordonnateurs dans les Maisons de Santé qui facilitent la gestion de l'exercice médical coordonné de l'équipe et participent à l'animation territoriale ; définition de protocoles de coopération entre différentes disciplines (médecins et infirmiers, ophtalmologistes et orthoptistes...) afin de décharger les médecins de certaines tâches (dans un contexte de progrès technologique et de développement de la e-santé) ; développement des liens des Maisons ou Pôles de santé avec les médecins, puéricultrices et infirmiers du département ainsi qu'avec la médecine du travail et la médecine scolaire. Développer les synergies entre les actions menées par les différents partenaires (CD 50, Ordre des médecins, ARS, etc.).
- Mettre en réseau les collectivités afin de partager les retours d'expérience et favoriser le transfert de compétences sur les questions de santé.
- Accompagner l'évolution des EHPAD vers la diversification de leurs activités (accueil de jour, intégration de services à domicile, SIAD...).

## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 5 – Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux



#### Qui pilote ?

- **Agence Régionale de Santé** : pilotage et/ou soutien des Contrats Locaux de Santé et projets de Santé sur le territoire ; accompagnement des projets de Maisons de Santé et PSLA



#### Avec quels partenaires ?

- **Collectivité locales** : développement des projets de Maisons et Pôles de Santé
- **Département** : volet financement des projets d'investissement des Maisons de santé et PSLA, politique d'attractivité des médecins et dentistes
- **Ordre des médecins, Union Régionale des Médecins libéraux, Professionnels de Santé** : création de protocoles de coopération, mise en réseau, constitution de projets de santé, coopération avec les autres secteurs
- **Autres acteurs à associer** : CPAM, travailleurs médico-sociaux et sociaux, associations de prévention, ...



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Projet Régional de Santé de Normandie 2018-2023 (en cours d'élaboration)
- Contrats Locaux de Santé existants (CLS de Cherbourg)
- Actions menées par le Département



#### Quels financements mobilisables ?

- Politique territoriale du Département
- FIR (Fonds d'intervention Régional, géré par l'ARS pour le financement d'actions et d'expérimentations en faveur de la performance, la qualité, la coordination, la permanence, la prévention, la promotion ainsi que la sécurité sanitaire)
- Financements de l'Etat
- Fonds européen agricole pour le développement rural (FEADER) ou Fonds social européen (FSE), Fonds national pour l'aménagement et le développement du territoire (FNADT) et dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) pour la construction ou rénovation de Maisons Pluridisciplinaires de Santé en milieu rural
- ARS (via un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) pour la rémunération de soignants dans le cadre de la coordination de la MSP et la participation à l'animation territoriale



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de MSP et PSLA créés sur le territoire
- Taux d'occupation et de vacance des PLSA et MSP



#### A retenir

**Les enjeux** : maintien et amélioration de la démographie médicale, coopérations entre professionnels de santé

**Les leviers d'action** : créer et pérenniser des pôles et Maisons de Santé Pluridisciplinaires, favoriser la mise en réseau, développer des projets et stratégies communes à l'échelle locale



#### Pourquoi ? Constats et enjeux

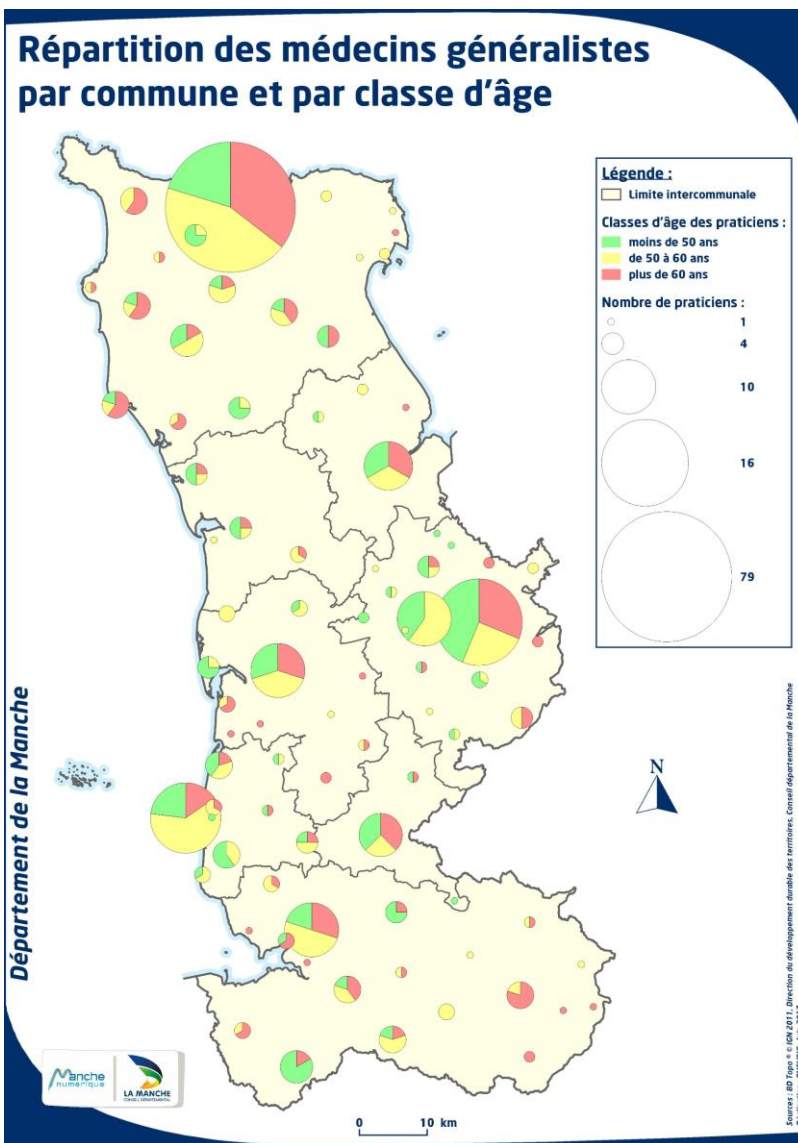
- La Manche fait face à un **déficit avéré de spécialistes** entraînant des délais d'attente longs et des problématiques fortes d'accessibilité pour de nombreuses spécialités telles que l'ophtalmologie, la gynécologie, la psychiatrie, les soins dentaires, ...
- De plus, **si le nombre de médecins généralistes est plus satisfaisant sur le territoire**, la moyenne d'âge de ces praticiens est particulièrement élevée (54 ans en 2015) et seuls 8% des médecins généralistes avaient moins de 40 ans en 2015 (source : ordre des médecins), ce qui risque à court terme de fragiliser la démographie médicale dans les prochaines années. **Les espaces les plus touchés sont le Cotentin et l'est de la Communauté d'Agglomération de Mont-Saint-Michel-Normandie**. Deux zones « très défavorisées » sont également repérées par l'Ordre des médecins : il s'agit des bassins de vie des Pieux et de Barenton.
- Pour pallier cette situation, le Département a engagé une politique visant à **attirer de nouveaux médecins sur le territoire** selon plusieurs profils : étudiants en médecine et odontologie dans leurs dernières années d'études, jeunes diplômés et médecins expérimentés d'autres régions en recherche d'un changement de vie.

L'objectif de cette fiche-action est d'appuyer et de mettre en œuvre la politique départementale en faveur de l'installation de nouveaux professionnels sur le territoire :

1. Inciter au développement des stages dans la Manche
2. Mettre en place et faisant connaître les dispositifs incitatifs à l'installation de nouveaux professionnels
3. Valoriser le territoire auprès des médecins et personnels soignants

Cette action va de pair avec le développement de conditions d'exercice favorables (grâce aux Pôles et Maisons de Santé et aux coopérations entre professionnels notamment) détaillé dans la fiche n°5

Quels objectifs ?



#### Leviers d'action

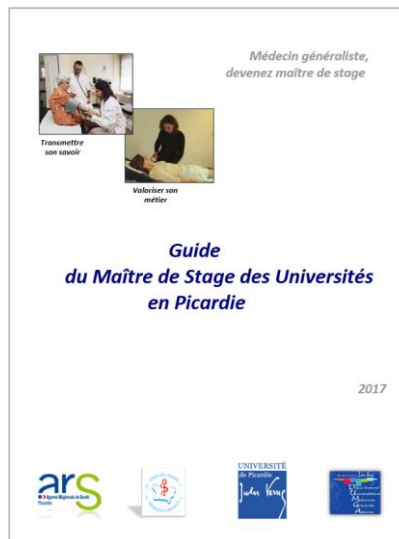
##### 1. Inciter au développement des stages dans la Manche

Lors des études de médecine, les périodes de stage (en premier niveau et en fin d'études) sont des occasions pour les futurs médecins de découvrir les modalités d'exercice et les atouts d'un territoire. **Néanmoins, la Manche ne disposant pas d'université de médecine sur le territoire, elle ne constitue pas une destination privilégiée par les étudiants pour effectuer leurs stages obligatoires.** L'enjeu est donc pour les collectivités et le Département d'attirer ces étudiants en les accompagnant et en sensibilisant les médecins afin de développer l'accueil de stagiaires dans la Manche. Pour cela, il est pertinent, selon les opportunités et contextes locaux, de :

- **Communiquer davantage sur la prime d'exercice mise en place dans le cadre de la politique départementale**, dispositif visant à verser une indemnité de déplacement pour les étudiants en fin de cursus effectuant des remplacements (politique départementale).
- **Inciter les médecins à être maîtres de stage et les accompagner dans ce rôle** (plaquettes ou guides de sensibilisation, interlocuteur dédié au Département ou à l'Ordre des Médecins pour répondre aux interrogations des praticiens...).
- Permettre aux étudiants en médecine de se diriger vers d'autres structures que les CHU en valorisant leur passage dans des petits établissements hospitaliers ou auprès de généralistes.
- Pour les stages de fin de cursus, **favoriser la responsabilisation du stagiaire** (permanences et remplacements en Maisons de Santé du jeune médecin, partage des honoraires entre formateur et formé, ...).
- **Favoriser l'accès au logement des étudiants en médecine durant leurs stages ou remplacements** : construction de logements étudiants ou réhabilitation de logements vacants existants et mis à disposition des

étudiants, accompagnement dans la recherche de logement, développement de l'hébergement chez l'habitant ...

- Organiser des temps d'accueil et autres temps conviviaux et informer les stagiaires sur les offres de loisirs présents sur le territoire. Cette action est déjà en cours dans le cadre de la politique départementale sur le Cotentin et le Centre Manche et pourrait être étendue dans le Sud Manche.
- **Recenser les futures opportunités d'installation sur le territoire et les communiquer aux stagiaires en fin d'études** (en cours dans le cadre de la politique départementale selon les opportunités).



Exemples de guides de sensibilisation à la maîtrise de stage diffusés dans autres territoires

Sources : ARS Picardie, SAN de Sénart

### ACTION N° 6 – Déployer la politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé

#### 2. Mettre en place et faire connaître les dispositifs incitatifs à l'installation de nouveaux professionnels

De même que pour les étudiants, il est possible d'accompagner les jeunes médecins ou les médecins cherchant à changer de lieu d'exercice pour qu'ils s'installent dans la Manche. Le Département a décidé de s'investir sur cette question en mettant en place plusieurs actions :

- **Appui par un interlocuteur unique au Département sur les diverses démarches d'installation** (recherche de logement, d'activités pour les enfants...).
- **Aide à l'accès à l'emploi du conjoint en s'appuyant sur l'aide de cabinets de recrutement spécialisés**, en diffusant les candidatures auprès des partenaires de la démarche (entreprises, institutions publiques...) notamment grâce aux outils départementaux existants (« cloud ressources humaines », ...), en développant des partenariats avec les structures locales d'accompagnement à l'emploi... En complément, il peut être intéressant de structurer cette action autour d'une relation plus étroite avec les entreprises présentes sur le territoire afin d'identifier les besoins des activités locales en matière d'emplois.
- **Mise en œuvre de dispositifs de prime lancés par le Conseil Départemental en partenariat avec la CPAM** : prime forfaitaire d'exercice pour les remplacements et les collaborations puis prime d'installation en libéral des jeunes médecins généralistes ou spécialistes dans les zones sous-dotées.
- Réflexion sur la piste des médecins salariés dans les structures PSLA et MPS.
- **Proposition de services mutualisés pour les médecins.**

Ces actions sont à mener de concert avec la mise en réseau des différentes structures et professionnels (cf. Action 5), notamment entre milieu rural et milieu hospitalier pour que les praticiens ne se sentent pas isolés.

Ces actions, en cours de développement ou déjà mises en place par des dispositifs étatiques ou départementaux, doivent être davantage valorisées auprès des médecins : communication dans les universités (visites de maîtres de stage et de médecins manchois, ...), communication auprès des médecins en exercice via les réseaux de praticiens (ordre des médecins...), ...

#### 3. Valoriser le territoire auprès des médecins et personnels soignants

- Plus globalement, afin de faire venir de nouveaux médecins sur le territoire et d'augmenter la démographie médicale mais aussi, plus largement, l'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux, **une attention particulière doit être accordée aux éléments qui font l'attractivité du territoire manchois**, afin de les valoriser auprès des professionnels de santé. Il est notamment possible d'interroger les candidats potentiels sur leurs attentes en matière de loisirs et mettre en avant les atouts du territoire (mer et activités littorales, équitation, proximité Caen-Rennes...). Par ailleurs, pour les remplaçants et stagiaires présents, l'enjeu est de leur faire découvrir ces atouts (par l'intermédiaire de temps conviviaux d'accueil, d'une bonne communication sur les services de loisirs...). Les médecins peuvent également être en demande de services publics sur leur secteur d'exercice, qui contribuent à l'attractivité d'un secteur : présence d'une école, de commerces... Il s'agit donc de valoriser tant la qualité du cadre de vie manchois que la densité de son offre de services.

## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 6 – Déployer la politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé



#### Qui pilote ?

- **Département** : mise en œuvre de la politique départementale en faveur de l'attractivité des médecins



#### Avec quels partenaires ?

- **ARS** : soutien financier et technique
- **EPCI et communes** : relais locaux de la politique départementale
- **Professionnels de santé** : accueil de stagiaires
- **Autres acteurs à associer** : CPAM, travailleurs médico-sociaux et sociaux, associations de prévention, ordre des médecins, Union Régionale des Médecins libéraux, professionnels de santé



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Projet Régional de Santé de Normandie 2018-2023 (en cours d'élaboration)
- Contrat local de santé existant (Cherbourg)



#### Éléments de calendrier

- 2018 : élargissement de l'organisation des temps conviviaux dans le Sud Manche, mise en place de la politique d'attractivité du Département (indemnités, aide à l'accueil du conjoint, développement des stages....)
- 2020 : bilan de l'efficacité des politiques d'attractivité des internes



#### Quels financements mobilisables ?

- Financements de l'ARS
- Financements du Département dans le cadre de la Politique de démographie médicale
- Financements de l'État dans le cadre des Contrats d'Engagement de Service Public
- Participation de la CPAM dans les primes d'installation



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de médecins/dentistes ayant bénéficié d'une bourse qui exercent maintenant sur le département
- Nombre d'actions de communication menées
- Nombre de nouveaux contrats de prime d'exercice forfaitaire



#### A retenir

**Les enjeux** : consolidation des effectifs de médecins spécialistes et généralistes

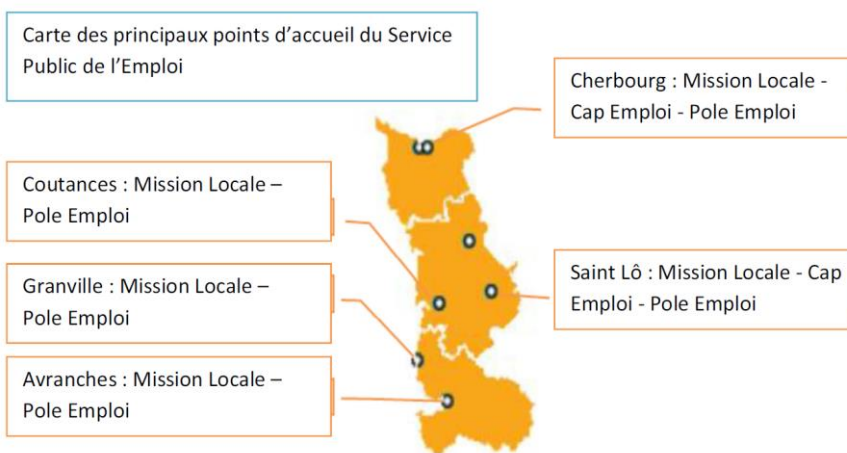
**Les leviers d'action** : développement des stages, mise en œuvre et communication sur les dispositifs d'incitation, valorisation du territoire



### ACTION N° 7 – Décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Une diversité de services d'accompagnement à l'emploi et à l'insertion existe dans la Manche (Pôle Emploi, Mission locale, CAP Emploi, entreprises et chantiers d'insertion, groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification, associations intermédiaires et entreprises de travail temporaire d'insertion...).
- Ces services sont accessibles à plusieurs échelles, en premier lieu par l'intermédiaire des agences dans les pôles urbains. Un premier niveau d'information est assuré via les MSAP dans les secteurs plus ruraux. Les services de certains opérateurs sont également accessibles au sein d'autres communes (permanences délocalisées de la Mission Locale, référents insertion emploi dans les CMS, prise de rendez-vous Pôle Emploi par visio-relais).
- Le développement des services par voies dématérialisées permet de répondre à certains besoins sans nécessité de déplacement ; par exemple, le déploiement d'applications spécifiques disponibles sur la plateforme Emploi Store permet à chacun d'effectuer ses démarches via un accès internet qu'il soit personnel ou mis à disposition par une structure dédiée.
- Néanmoins, des enjeux émergent en matière de coordination des acteurs, de lisibilité de l'accompagnement et de qualité d'accueil, comme l'ont exprimé les répondants à l'enquête usagers faite dans le cadre du diagnostic (45% des répondants utilisateurs du service se sont déclarés peu ou pas satisfaits).
- Les ressentis font émerger des besoins en termes de maintien du niveau de service, de communication sur les services existants et de coordination entre les initiatives plus que sur la mise en place de nouveaux services.



Dans ce contexte, les objectifs sont :

1. Soutenir les initiatives en faveur de l'accès à l'emploi et à l'insertion en veillant à une bonne répartition sur le département
2. Améliorer la communication autour des dispositifs et projets d'insertion existants

A noter, cette fiche-action est en lien étroit avec la fiche action n°16 « Promouvoir l'accès à l'enseignement supérieur et à la formation ». En effet, il est pertinent d'œuvrer à atténuer les freins périodiques et structurels à l'emploi tout en agissant en faveur de l'accompagnement coordonné des demandeurs d'emploi via la formation continue.

## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 7 – Décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité

#### Leviers d'action

##### 1. Soutenir les initiatives en faveur de l'accès à l'emploi et à l'insertion en veillant à une bonne répartition sur le département

De nombreux dispositifs d'accompagnement à l'emploi et en faveur de l'insertion existant dans la Manche, il s'agit dans le cadre du SDAASP de les soutenir, de les développer et de les élargir selon les besoins à l'échelle territoriale et départementale. Plus concrètement, il s'agit de :

- **Encourager le développement d'entreprises et chantiers d'insertion** (structures d'insertion par la vie économique) : recensement des besoins sur le territoire, accompagnement dans le montage de projet, dans la recherche de locaux, soutien financier dans le cadre des priorités budgétaires, ...
- **Diversifier le type de projets d'insertion proposés**, portés en partenariat entre acteurs publics et acteurs associatifs (épicerie sociale et solidaire, jardin agricole en insertion, ESAT, Entreprises adaptées...) et garantir l'intérêt des tâches proposées et les possibilités de montée en compétences.
- Accompagner le développement de **Pôles Territoriaux de Coopération Economique (PTCE)**. Ces dispositifs, créés sous formes de société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) permettent de mettre en un modèle économique d'insertion dans de nombreux domaines d'activités (recyclage, mobilité solaires, filières courtes, services...), dans une optique de développement territorial et de coopération entre les acteurs.
- **Développer les bonnes pratiques** notamment par la mise en place de « **Plan locaux pour l'insertion et l'emploi** » (PLIE)
- **Développer l'offre de formations professionnalisantes**, avec une approche par types de métiers.
- **Prendre en compte la problématique spécifique des demandeurs d'emploi seniors, de plus en plus nombreux dans la Manche**. Des initiatives spécifiques d'accompagnement de ces publics sont en cours et méritent d'être encouragées davantage face au caractère prioritaire de cet enjeu sur le département (accompagnement dans la reconversion, aide aux démarches dématérialisées, valorisation des compétences et de l'expérience passée...).

- **Valoriser le rôle de la mission locale** pour l'insertion des jeunes : Parrainage pour l'emploi, Pass-Logement Jeunes... (cf. fiche 15)

##### 2. Améliorer la communication autour des dispositifs d'accompagnement et projets d'insertion existants

Les acteurs du territoire et les usagers qui ont répondu à l'enquête **ont souligné un manque d'information sur des dispositifs** pourtant bien implantés dans le Département et un **manque d'interconnaissance entre les acteurs du secteur**, les services et les élus. Plusieurs idées d'action ont été soulevées pour améliorer cette communication, à destination des usagers, d'une part, et des élus, d'autre part :

- **Créer un annuaire des services d'accompagnement à l'emploi**, document exhaustif, explicatif et mis à jour régulièrement. Une version guide plus « ludique » peut être créée à destination des habitants.
- Recueillir les bonnes pratiques sur l'ensemble des territoires intercommunaux et à l'échelle départementale (Suivi dans le cadre du PLIE...).
- Mieux transmettre les informations sur les **critères d'éligibilité des différentes aides** et des types de contrats
- S'appuyer sur les MSAP et EPN pour relayer localement l'action des opérateurs d'accompagnement à l'emploi et garantir l'accès aux démarches dématérialisées.
- **Conforter la mise en œuvre de l'approche globale de l'accompagnement à l'emploi afin de lutter contre les freins du retour à l'emploi** (mobilité, garde d'enfants, logement/domiciliation, non recours aux droits sociaux, freins liés à la langue...) A titre d'exemple, le Conseil Départemental de la Manche et l'Etat soutiennent le développement d'actions favorisant la mobilité et le retour à l'emploi par le biais, par exemple, d'offres de location de voitures et de cyclomoteurs à moindre coût pour les demandeurs d'emploi, la création de garages solidaires ou l'accès au permis B avec une formation adaptée aux personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage. L'objectif des acteurs doit viser la complémentarité des dispositifs et l'optimisation des moyens.

## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 7 – Décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité



#### Qui pilote ?

- **DIRECCTE** : coordination, mise en réseau des acteurs du champ social et de l'aide à l'emploi, communication sur les dispositifs existants, financements (appels à projets de l'Etat tels que la création d'ateliers chantiers d'insertion, appels à projet du programme départemental d'insertion,...)



#### Avec quels partenaires ?

- **Collectivités** : soutien ou portage de projets d'insertion, lieu de relais d'information sur l'emploi
- **Opérateurs d'accompagnement à l'emploi** : projets en partenariat, communication sur les dispositifs existants, appui sur les espaces publics numériques
- **Structures d'insertion par l'activité économique** : mise en place de projets et dispositifs innovants
- **Instances de gouvernance départementales** (Conseil départemental de l'insertion par l'activité économique, Service Public de l'Emploi)



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Programme départemental d'insertion 2014-2018
- Plan départemental Insertion et Emploi 2015
- Schéma départemental médico-social (pour les PTCE notamment)
- Dispositif Cap Parrainage
- Dispositif des contrats aidés type « CASA » (contrats aidés « de qualité » – structures apprenantes)



#### Quels financements mobilisables ?

- Crédits de l'Etat pour les Aides au postes dans les structures d'insertion par l'activité économique
- Fonds départemental pour l'insertion (FDI) de la DIRECCTE
- Fonds d'aide aux jeunes (FAJ) (aides individuelles quand le jeune doit faire face à une problématique d'insertion sociale et/ou professionnelle, voire aide à la subsistance pour des jeunes en très grande difficulté)
- Appels à projets du Plan Département Insertion et Emploi et du Programme départemental d'Insertion
- Fonds social européen



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de structures IAE
- Nombre de personnes en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI)
- Taux de sortie vers l'emploi
- Nombre de nouveaux chantiers d'insertion créés sur le Département



#### A retenir

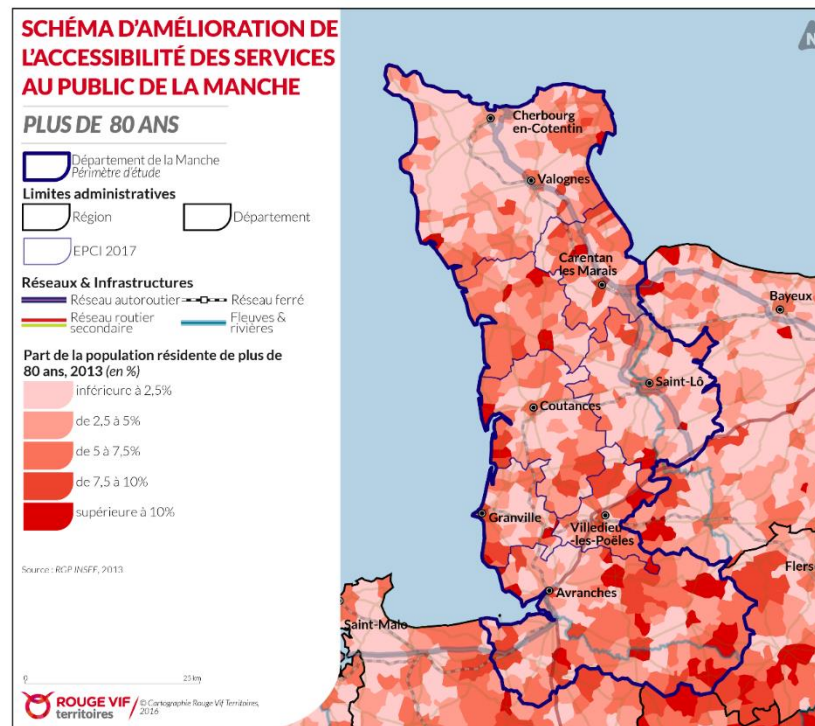
**Les enjeux** : maintien du service, coordination des acteurs, meilleure lisibilité de l'accompagnement et qualité d'accueil

**Les leviers d'action** : promotion des contrats aidés, développement et diversification des chantiers d'insertion, accompagnement des publics spécifiques, communication et mise en réseau des acteurs, communication à destination des usagers

### ACTION N° 8 – Agir en faveur de parcours de vie autonomes

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le diagnostic sociodémographique a fait **émerger des dynamiques de vieillissement de la population manchoise** ainsi que des arrivées importantes de retraités dans certains secteurs du territoire : ainsi, entre 1999 et 2013, les effectifs de population de plus de 80 ans ont très fortement augmenté. Ils représentaient 4,3% de la population manchoise en 1999 pour atteindre 7,1% en 2013 (contre 6,5% en Basse-Normandie).
- Conscient que ce public spécifique nécessite un accompagnement dédié et prenant également en compte les problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap, **le Département de la Manche déploie plusieurs politiques et dispositifs en faveur de l'autonomie des publics** (APA, hébergement PH, PCH/ACTP, versements de prestations de compensation de handicap ...), notamment à travers son schéma médico-social 2017-2021.
- L'accueil de ces publics par le Département se fait notamment via ses centres médico-sociaux **qui proposent ainsi un guichet unique pour les personnes en situation de handicap** ou de perte d'autonomie. De nombreux autres acteurs publics et privés sont par ailleurs positionnés sur l'accompagnement et l'aide à l'autonomie, ce qui conduit à une offre de services dense et riche mais peut induire un manque de lisibilité pour les Manchois. **L'accompagnement au maintien de l'autonomie de ces publics ainsi que celui des personnes en situation de handicap est donc à coordonner et intensifier, comme le précise le schéma médico-social 2017-2021** qui constitue un document de référence pour la présente fiche-action et en précise largement les modalités de mise en œuvre.



#### Quels objectifs ?

Dans ce contexte, le SDAASP réaffirme les objectifs suivants :

1. Bien vieillir dans la Manche
2. Favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et proposer des parcours adaptés

### ACTION N° 8 – Agir en faveur de parcours de vie autonomes

#### Leviers d'action

##### 1. Bien vieillir dans la Manche

Le schéma médico-social Départemental 2017-2021 organise les actions en faveur des personnes âgées autour du thème central du « Bien vieillir chez soi ». Cela se traduit notamment par les actions suivantes dans lequel le SDAASP s'inscrit :

##### ▪ Soutenir le maintien à domicile :

- **Conforter la place des services d'aide et d'accompagnement à domicile** : portage de repas, soutien dans les tâches du quotidien, Services de Soins Infirmiers à Domicile (SAAD), Hospitalisation à Domicile (HAD), Services d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD), Services d'Accompagnement à La Vie Sociale (SAVS) ... Il est notamment prévu la mise en œuvre d'une plateforme départementale de télégestion afin de moderniser l'organisation de l'aide à domicile, dématérialiser les échanges d'informations entre les partenaires et améliorer la traçabilité et la transparence.

- **Adapter les logements existants** : aides financières pour les travaux, soutien au développement de l'utilisation de la domotique dans les hébergements, notamment dans le cadre de la Conférences des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (aides techniques), amélioration de l'information donnée et de la prise en charge des matériels techniques contribuant au maintien à domicile (notamment domotique) ...

- **Développer de nouvelles formes d'hébergement** telles que les résidences autonomie, en s'appuyant sur la politique territoriale pour accompagner les initiatives publiques et privilégiant un développement dans les espaces urbains pour ne pas isoler les personnes âgées, ou l'accueil familial d'urgences. Par ailleurs, il convient de développer l'hébergement temporaire comme soutien du maintien à domicile permettant d'apporter une offre graduée selon le parcours de la personne.

- **Développer les Relais d'Assistants de vie (RAV)** : il s'agit d'offrir sur le territoire de la Manche des espaces dédiés itinérants et de proximité, animés par des professionnels avec des temps de rencontre entre professionnels de l'aide à domicile, les accueillants familiaux et les aidants

naturels. Dans ces lieux, l'objectif est ainsi de proposer aux aidants naturels, aux accueillants familiaux et assistants de vie des formations, des temps de rencontres et d'échanges de pratiques, une parole et une écoute, des moments de répit, une veille juridique ou événementielle, la création d'un réseau de professionnels/experts locaux auxquels s'adresser, l'élaboration d'un guide de l'aidant, ...

- **Développer des accueils de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées** : l'objectif est d'apporter un offre de service sur l'ensemble du territoire départemental pour un accueil en journée proposant à une personne âgée vivant à son domicile, des activités cognitives tout en favorisant le lien social et accordant un répit à l'aidant.

- Valoriser les nombreuses actions proposées par les acteurs engagés sur l'accompagnement des personnes âgées : initiatives soutenues par la conférence des financeurs, visites au domicile par le facteur et télésurveillance proposés par le groupe La Poste, aide à domicile proposée par la MSA, etc.

##### ▪ Prévenir la perte d'autonomie :

- **Développer les services culturels et sportifs pour les personnes âgées** : activités dédiées mais également participation à des événements ou activités ouverts à tous, développement d'actions intergénérationnelles.

- **Conforter le rôle des guichets uniques** comme ceux de la Maison Départementale de l'Autonomie, des CCAS et CIAS (cf. fiches actions 1 et 3).

- **Encourager à l'élaboration de Plan Locaux Autonomie** par les EPCI en partenariat avec le Département. Aujourd'hui, l'intercommunalité Côte Ouest Centre Manche est engagée dans cette démarche.

- **Prendre en compte l'évolution du public et faire évoluer les pratiques professionnelles** : adapter l'offre institutionnelle pour ceux qui le souhaitent.

- **Simplifier l'accès à l'information et améliorer la visibilité de l'offre existante** en communiquant sur plusieurs canaux d'information et en mobilisant les structures d'information de proximité



### ACTION N° 8 – Agir en faveur de parcours de vie autonomes

#### Leviers d'action

##### 2. Favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et proposer des parcours adaptés

Le schéma médico-social Départemental 2017-2021 aborde également les enjeux du Handicap en faisant de la mise en place de parcours inclusifs adaptés une priorité. Cela se traduit notamment par les actions suivantes que le SDAASP réaffirme :

- **Faciliter la vie en autonomie :**
  - **Mettre en place le plan d'accompagnement global afin de renforcer les parcours de vie des personnes en situation de handicap et d'éviter les ruptures.** La mise en place d'un tel plan est nécessaire en cas d'indisponibilité ou d'inadaptation des réponses existantes et lorsque la situation individuelle appelle à une coordination forte des différents professionnels. Il se traduit donc par la définition d'une réponse pluridisciplinaire organisée par un coordonnateur de parcours, désigné parmi les partenaires concernés.
  - **Adapter et améliorer l'accompagnement en faveur d'un parcours progressif et autonome :** créer une plateforme de matériels adaptés ; soutenir l'accès à un logement adapté ; diversifier les dispositifs de domicile alternatif (Ti Hameau, familles gouvernantes, familles d'accueil) ; améliorer l'information des familles sur les établissements et services existants ; améliorer la connaissance et la communication des dispositifs existants sur un territoire ; positionner les établissements et services comme une étape dans un parcours.
  - **Encourager la vie avec les autres Manchois :** développer les services d'accompagnements à la vie sociale ; informer et communiquer auprès des professionnels et du grand public sur l'accessibilité ; développer la participation des personnes handicapées à la vie de la cité (projets culturels et sportifs, soutien aux associations développant et valorisant la place des personnes handicapées, ...) ; valoriser la formation des personnes handicapées ; faciliter les immersions.

- **Créer des places pour satisfaire les besoins et répondre à la diversité des situations :** foyers d'accueil médicalisés, foyers occupationnels d'accueil, foyers d'hébergement pour travailleur ESAT, maisons d'accueil spécialisées.
- **Prendre en compte l'évolution des besoins des personnes handicapées :** faciliter les parcours entre établissements et adapter ces établissements aux nouveaux besoins, renforcer l'accompagnement du handicap psychique, prévenir l'aggravation du handicap.

Globalement, il s'agit donc de conforter une offre de services diversifiée permettant à chaque personne de choisir son mode d'habitat et d'accompagnement tout au long de sa vie et au regard de son niveau d'autonomie. Il s'agit ainsi de créer des parcours de vie fluides tant pour les personnes en situation de handicap que pour les personnes âgées. Ainsi, pour ces deux publics, des enjeux similaires apparaissent avec des réponses relevant des mêmes objectifs. Un dernier levier d'action transversal est celui de l'amélioration de la communication et de l'information sur les dispositifs, aides et services proposés à ces publics et à leurs accompagnants. Il s'agit donc de poursuivre les actions déjà menées en ce sens.

*La maison départemental de  
l'Autonomie de la Manche  
(Source : Conseil Départemental)*



### ACTION N° 8 – Agir en faveur de parcours de vie autonomes



#### Qui pilote ?

- **Département** : accueils territorialisés, coordination des acteurs de l'autonomie, financements



#### Avec quels partenaires ?

- CNSA
- ARS, professionnels de santé et structures médicalisées (EHPAD, ...)
- Associations représentatives des personnes handicapées et âgées via le CDCA
- Collectivités locales
- Gestionnaires publics ou privés d'établissement et services sociaux et médico-sociaux
- Conférences des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie
- Secteurs du logement, ANAH
- Caisses de retraite
- Organismes de retraite complémentaire, mutuelles
- Structures pourvoyeuses de services d'aide à domicile (SAAD, SSIAD), associations culturelles et sportives, autres associations locales, ...
- Centre locaux d'information et de coordination (CLIC), Secteurs d'Actions Gérontologiques existants, MAIA
- Organismes de formations
- Partenaires publics ou privés promouvant des services d'accompagnement de l'autonomie (la Poste, ...)



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schéma départemental médico-social 2017-2021
- Politiques départementales en faveur de l'autonomie
- Projet régional de santé 2018-2022 (en cours d'élaboration)
- Plan local Autonomie en cours sur le territoire Côte Ouest Centre Manche



#### Quels financements mobilisables ?

- CNSA, financements publics



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de logements adaptés créés
- Nombre de seniors et personnes en situations de handicap informées et accompagnées par les territoires de solidarité
- Nombre d'orientations effectives de la MDPH



#### A retenir

**Les enjeux** : vieillissement de la population, arrivée de seniors sur le territoire, accompagnement aux personnes en situation de handicap à consolider

**Les leviers d'action** : adaptation et diversification des logements et possibilités d'hébergement, développement de services et de loisirs dédiés, coordination des acteurs, prise en charge intégrée,...

## 2. AXE 2 - CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### ACTION N° 9 – Développer le partenariat entre les acteurs au profit d'un décloisonnement de l'accompagnement social

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Les travaux de diagnostic et les contributions des différents temps de concertation mettent en lumière la **diversité de l'offre manchoise d'accompagnement social et médical**, mais soulignent la nécessité d'intensifier les coordinations et partenariats entre les acteurs du secteur afin d'améliorer l'interconnaissance et le travail commun.
- L'élaboration en 2016 du Schéma départemental médico-social 2017-2021** a donné une impulsion à cette démarche de décloisonnement en fusionnant les schémas sectoriels de l'enfance/famille, de la gérontologie, du handicap et de l'insertion et vise notamment à permettre une intervention plus cohérente à travers la prise en compte des « parcours de vie » des usagers.

#### Quels objectifs ?

Le SDAASP réaffirme pleinement cette dynamique afin d'améliorer le décloisonnement de l'accompagnement social et simplifier le parcours de prise en charge notamment pour les publics fragiles. Pour cela et dans la continuité des actions existantes, il porte les objectifs de :

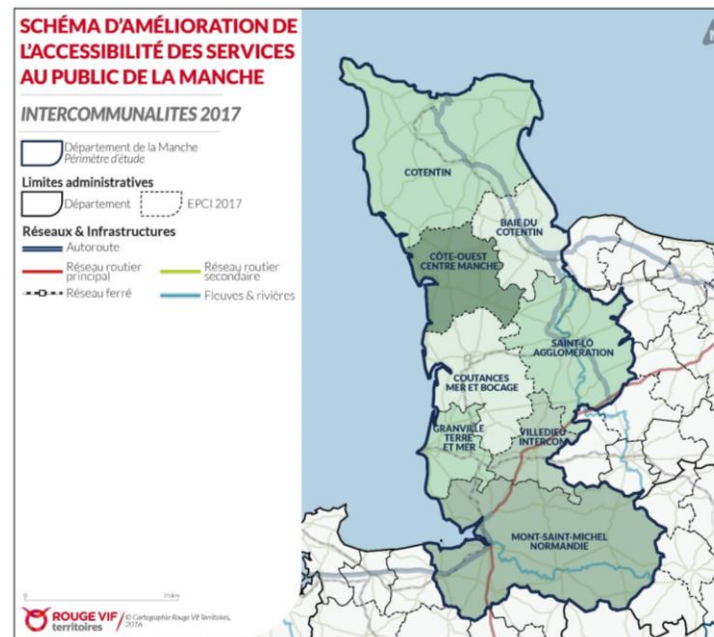
- Harmoniser les zonages d'intervention des acteurs avec les nouveaux périmètres intercommunaux**
- Développer les coopérations et partenariats entre les acteurs de l'accompagnement social, médico-social et sanitaire**

Cette action est transversale et s'articule pleinement avec diverses autres fiches-actions du SDAASP (axes 1 et 2).

#### Leviers d'action

##### 1. Harmoniser les zonages d'intervention des acteurs avec les nouveaux périmètres intercommunaux

- La Manche a fait l'objet depuis le 1er janvier 2017 d'une recomposition intercommunale, portant aujourd'hui le nombre d'EPCI à huit. Cette évolution impose pour la plupart des territoires manchois un important changement d'échelle et questionne notamment l'organisation des services. Celle-ci doit en effet être garante de la solidarité territoriale et de la mise en cohérence des périmètres d'intervention. **L'objectif doit donc être de travailler sur l'harmonisation des périmètres d'intervention des acteurs du champ social au regard du découpage intercommunal, afin d'améliorer la cohérence et la lisibilité des services pour l'utilisateur.**
- Il s'agit notamment de tendre à mettre en cohérence les périmètres des EPCI, des territoires de solidarité, des services de l'État et des agences des opérateurs de services publics.





#### Leviers d'action

##### 2. Développer les coopérations et partenariats entre les acteurs de l'accompagnement social, médico-social et sanitaire

- Afin de garantir l'interconnaissance des professionnels et institutions locales intervenant dans le domaine social (partenaires sociaux institutionnels et associatifs, agents des différents points d'accueil social...), **il s'agit de clarifier leur champ de compétences respectifs et de déterminer leurs modalités de coordination sur des problématiques transversales ou communes.**
- La connaissance des différents dispositifs, du fonctionnement de chaque structure et de l'offre proposée permet en outre la construction **d'une culture commune et pose les bases du travail partenarial.**

Concrètement, il est possible de :

- Généraliser l'utilisation d'outils partagés permettant le travail en réseau : dossier social et dossier médical partagés, espace numérique de travail (« intranet social »), logiciels communs, ...
- Développer des outils de connaissance mutuelle : guides ou annuaires globalisés des services sociaux, espace numérique de ressources commun...
- Organiser l'échange de données entre les institutions : accès aux sites des partenaires, information disponible en temps réels, interlocuteurs référents (tout en veillant à maintenir les conditions de confidentialité), ...

- Mettre en réseau les acteurs par l'intermédiaire de réunions de partages d'expériences, d'évènements dédiés à des sujets transversaux ou spécifiques.
- Inciter à l'élaboration et la mise en œuvre de Contrats Locaux de Santé qui définissent des projets de coopération sanitaire, médicale et médico-sociale à l'échelle d'un territoire.
- Mettre en œuvre les Projets Territoriaux de Cohésion, articulation des partenariats médico-sociaux sur les Territoires de solidarité

L'enjeu est d'étudier les opportunités offertes par chacune de ces actions afin de choisir les outils les plus pertinents et adaptés au contexte et aux besoins.





#### Qui pilote ?

- **Département** : mise en œuvre du schéma départemental médico-social (mise en réseau des acteurs, coordination...)



#### Avec quels partenaires ?

- **Acteurs à associer** : ARS, DDCS professionnels de santé, travailleurs sociaux et médico-sociaux départementaux et locaux, associations, opérateurs de services, autres acteurs intervenants dans le domaine social.



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schéma départemental médico-social 2017-2021
- Contrats Locaux de Santé existants
- PLA dans certains EPCI (CC COCM)
- Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social
- Programmes Éducatifs Sociaux Locaux
- Projets Territoriaux de Cohésion (PTC)



#### Éléments de calendrier

- 2018 : harmonisation des zonages d'intervention et communication autour du partage de données
- 2019 : mise en place de réunions de retour d'expériences



#### Quels financements mobilisables ?

- Financements et moyens propres à chaque acteur



#### Indicateurs de suivi

- Nombres de services ayant harmonisé leur zonage d'intervention sur le périmètre intercommunal
- Nombre et type d'outils communs mis en place à l'échelle départementale



#### A retenir

**Les enjeux** : manque d'interconnaissance des acteurs du secteur de l'aide et l'accompagnement sociale et de lisibilité auprès des habitants

**Les leviers d'action** : harmonisation des zonages d'intervention de tous les opérateurs et institution à l'échelle EPCI, partage de connaissance et échange de données, organisation de réunions de partages d'expériences et de coordination, mise en œuvre des Projets Territoriaux de cohésion...

# 3

## AXE 3 : RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 10 – Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation

##### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Si la Manche est plutôt bien dotée en termes de densité de commerces de proximité par habitants, avec une bonne accessibilité dans les espaces urbains et les secteurs littoraux notamment, des enjeux sont identifiés par les usagers et acteurs du territoire, révélant des réalités territoriales divergentes :
  - **Les zones littorales bénéficient de l'activité touristique, ce qui influe sur la nature de l'offre** (saisonnalité, services spécifiques peu adaptés à la population locale...).
  - Certains espaces sont beaucoup moins dotés en services marchands de proximité : couronnes périurbaines des principales agglomérations et pôles urbains, espaces ruraux interstitiels (Côte-Ouest Centre Manche, coutançais, espaces ruraux du Cotentin...), espaces littoraux moins touristiques (est de la baie du Cotentin, pointe nord-ouest du Cotentin...).
  - De manière générale, **les petits commerces de centres-bourgs souffrent de la concurrence des grandes et moyennes surfaces** et ne sont pas toujours facteurs d'attractivité (offre parfois peu diversifiée ou non adaptée aux attentes des consommateurs...). Le secteur est touché par une vague de fermetures et d'effritement des effectifs d'emplois salariés, comme c'est le cas dans de nombreux départements ruraux.

Les reprises et transmissions d'activités se font plus difficiles au regard de la moindre rentabilité des activités et du coût des investissements (achat du commerces, travaux de modernisation et mise en accessibilité...).

- **Dans un enjeu de mobilité (voir fiches 17 et 18) le réseau de station-service est un élément structurant pour le maillage de services de proximité.** Elles participent à l'équilibre territorial pour les usagers de la route avec une soixantaine de stations artisanales dans la Manche qui proposent sur une grande amplitude horaire une large gamme de services pour les consommateurs (produits alimentaires, services numériques, recharge véhicules électriques...) qu'il convient de préserver.
- Des projets, qu'il s'agit de conforter, fleurissent néanmoins sur le territoire et permettent d'apporter une certaine dynamique commerciale de proximité : **vente directe et marchés de producteurs, circuits courts, maintien du dernier commerce, actions de réhabilitation...**

##### Quels objectifs ?

Dans un contexte de déclin des bourgs-centre et des services en milieu rural, il convient d'agir sur les activités commerciales et artisanales de proximité et de :

**1. Maintenir les commerces et services existants : reprises, transmissions, modernisation des locaux, achats par la collectivité, création de services qui ne sont plus assurés par des acteurs privés (station-service, Distributeur Automatique de Billets ...)**

**2. Accompagner les commerçants dans le développement de nouveaux modes de vente et de communication**

# 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

## ACTION N° 10 – Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation

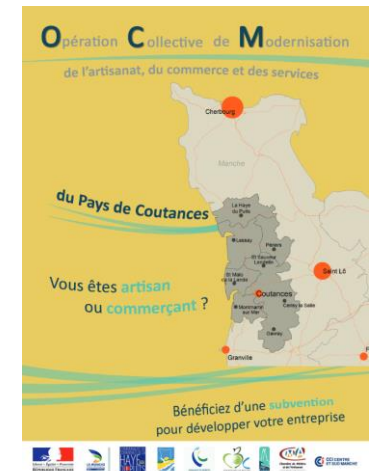
### Leviers d'action

#### 1. Maintenir les commerces et services existants : reprises, transmissions, modernisation des locaux, achats par la collectivité, création de services...

- Malgré la nature privée des activités commerciales et artisanales et leur dépendance aux dynamiques sociodémographiques et aux habitudes de consommation, **les collectivités disposent de certains leviers leur permettant d'œuvrer pour le maintien de ces activités sur leur territoire :**
  - Soutenir les professionnels dans l'adaptation de leurs locaux commerciaux (travaux de modernisation, mise aux normes d'accessibilité...) **avec les Opérations Collectives de Modernisation du Commerce et de l'Artisanat.**
  - Accompagner les reprises et transmission : recherches de repreneurs, aide dans les négociations, travail à initier avec l'Établissement Public Foncier de Normandie pour les possibilités offertes pour l'achat des locaux commerciaux...
  - Développer la préemption commerciale et l'achat de locaux par les collectivités** lorsque nécessaire.
  - Proposer une offre de location de bail à loyer modéré.
  - Agir à travers leurs compétences en urbanisme sur la densification des centres-villes et centre-bourgs et l'amélioration de la qualité des espaces publics, actions qui impactent indirectement le maintien du dynamisme commercial.
- L'action de mise en réseau menée par les chambres consulaires s'avère également précieuse pour mener à bien ces projets. Pour poursuivre ces actions, il est possible de :
  - Mettre en place une cellule d'accompagnement en partenariat avec les chambres consulaires pour aider à la transmission des entreprises (réunions de sensibilisation auprès des entrepreneurs proches de la retraite...).
  - Systématiser le partage d'information sur les opportunités, projets et porteurs présents sur le territoire entre Pôle Emploi, les chambres consulaires et les collectivités.

- Établir des réseaux entre les commerçants et des partenaires publics (chambres consulaires...).
- En parallèle de ces actions, une réflexion est nécessaire aux échelles intercommunale et communale dans le domaine de l'urbanisme commercial, pour mieux agir sur l'équilibre entre l'implantation de centres commerciaux et le maintien des commerces en centre-bourgs.

*Document de communication  
autour de l'OCMCA du Pays de  
Coutances*



#### 2. Accompagner les commerçants dans le développement de nouveaux modes de vente et de communication

Pour maintenir le commerce et l'artisanat de proximité, une des solutions peut être de faire évoluer l'offre traditionnelle pour mieux correspondre aux besoins ou permettre une plus grande rentabilité :

- Développer la vente directe de produits locaux** (mise à disposition d'espaces de vente mutualisés, création de drive fermiers, communication autour des marchés existants ...).
- Encourager la diversification des activités, source de revenus complémentaires.

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 10 – Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation

- **Créer des commerces multi-services en milieu rural**, déjà existants dans certaines communes du territoire.
- **Encourager les tournées des commerçants, vecteur de lien social.** Les nouveaux services de livraison de La Poste (distribution de livres de la bibliothèque, de médicaments...) vont d'ailleurs dans ce sens.
- Créer des distributeurs automatiques de pain ou d'autres produits dans les communes non dotées en commerces et services.

**Le recours à une meilleure communication et aux diverses utilisations du numérique peut permettre d'améliorer la visibilité des commerces** et créer une plus-value du commerce local. Il s'agit notamment de :

- **Accompagner les professionnels dans la mobilisation des opportunités liées à internet** : communication autour des services existants, plateforme commune d'achat local, ... A ce titre l'expérimentation lancée sur le territoire de Coutances d'un système d'échange local de biens et de services (MyCityCash) entre membres d'un même réseau de proximité est une opération qui pourrait être élargie sur le territoire de la Manche pour créer de la richesse locale et du lien économique et social en utilisant une unité monétaire propre avec une technologie digitale.
- **Proposer des services mutualisés** : livraison à domicile groupée entre plusieurs commerçants, carte de fidélité commune (tel que cela a été mis en place à Coutances) ...
- **Faire vivre l'animation commerciale sur le territoire** : développer des événements ponctuels en partenariat avec les associations de commerçants et les fédérations professionnelles.
- **Encourager les petits commerçants à se démarquer qualitativement** (vente de produits locaux...) et à proposer des animations/promotions spécifiques pour pouvoir proposer une valeur ajoutée et un élément de différenciation par rapport aux grands commerces.
- **Mobiliser les habitants autour de la dynamique commerciale de proximité** (journée des commerçants, publicités dédiées dans les communes...).

- Développer également la communication auprès des collectivités et des commerçants sur les dispositifs d'aides existants (Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce, Politique Départementale, Fonds Européens...).

Pour mener à bien ces actions, il est possible de créer des postes de managers de commerce à l'échelle des agglomérations et intercommunalités. Celui-ci a pour mission d'être l'interface entre la collectivité et les acteurs économiques (commerçants, entrepreneurs, CCI, fédérations professionnelles, promoteurs immobiliers...). Représentant de la collectivité dans les négociations de reprises de commerce, il épaulé également l'animation du réseau des commerçants du territoire, mène des actions de sensibilisation selon les problématiques locales (élargissement des horaires, rénovations de vitrine...) et accompagne les projets innovants (service de livraison mutualisé, création de conciergeries, de drive...).

Pour conclure, le déploiement de ces actions de maintien et d'animation des commerces est dépendant de plusieurs facteurs :

- **Les moyens financiers des collectivités**, qui ne peuvent pas toutes s'engager financièrement dans des actions préemption commerciale ou de soutien de la mise aux normes « hygiène et accessibilité » des commerces.
- **La réglementation en matière de développement des grandes surfaces** (dans le cadre de la Commission Départementale d'Aménagement Commerciale notamment) : limiter les nouvelles créations, l'ouverture le dimanche...
- **La montée en réseau numérique pour soutenir le développement de nouvelles activités commerciales** et des nouveaux modes de ventes.
- Le maintien plus global de l'attractivité des territoires par l'intermédiaire de la présence d'autres services (écoles, offre de santé...), qui influe souvent sur la pérennité de l'offre commerciale rurale.

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 10 – Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : portage des projets de redynamisation des commerces, création d'un service (manager de commerce par exemple) pour accéder et suivre les dossiers de subvention et la politique commerciale du territoire



#### Avec quels partenaires ?

- **Professionnels et associations de commerçants** : développement de projets innovants, mise en réseau
- **État et Département** : soutien financier (FISAC, politique territoriale départementale...)
- **Chambres consulaires** : soutien au développement de projets, à l'amélioration de la communication, au référencement internet...



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Politique territoriale 2016-2021 du Département (Contrats de territoire, Contrat de pôle de services, fonds d'investissement rural)
- Contrats de ruralité (État)



#### Éléments de calendrier

- 2018 : développement de l'accompagnement en partenariat avec les chambres consulaires, communication autour des initiatives existantes sur et hors du territoire



#### Quels financements mobilisables ?

- Possibilité d'être accompagné plus globalement sur la revitalisation du « cœur de bourg » pour les 65 communes concernées par le Contrat de Pôle de services du Département (aménagement urbain, mobilités, habitat, lutte contre la vacance commerciale)
- Aide au dernier commerce dans son activité dans le cadre du Fonds d'Investissement Rural si opération publique
- Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (FISAC)
- DETR
- Fonds Européens
- Région



#### Indicateurs de suivi

- Évolution de la vacance commerciale
- Évolution de la couverture du territoire en commerces de proximité



#### A retenir

**Les enjeux** : maintien des services commerciaux de proximité afin de freiner l'isolement des communes rurales

**Les leviers d'action** : soutien à la réhabilitation, préemptions commerciales, développement de service innovants, réflexion à l'échelle intercommunale sur la structuration commerciale...

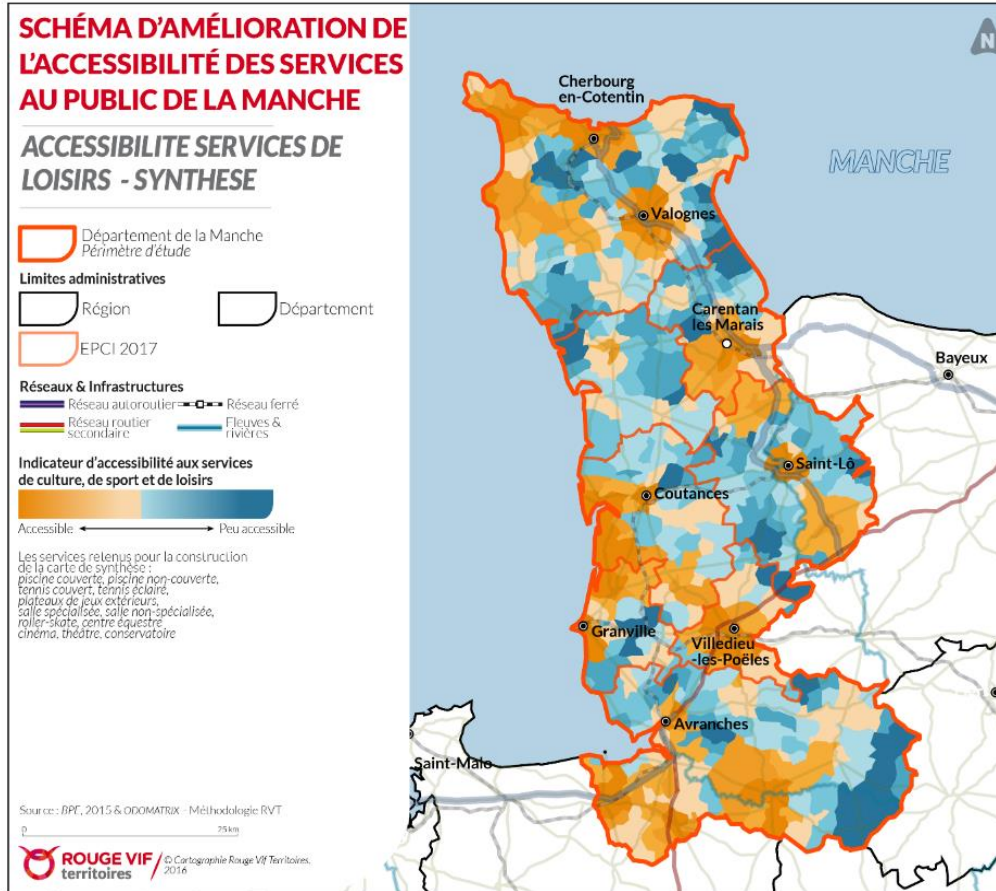


### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 11 – Mettre en synergies les services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous

##### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le diagnostic a souligné que l'offre d'équipements et d'activités culturels et sportifs est importante et de qualité sur le département de la Manche, en lien avec son attractivité touristique et la **richesse de son tissu associatif**.
- Néanmoins, **des disparités d'accessibilité s'observent**, les principaux pôles de services de département et certains secteurs littoraux étant mieux dotés en équipements. Ces disparités sont exacerbées et amplifiées **par des difficultés de mobilité** (des usagers non motorisés particulièrement) pour rejoindre les équipements présents dans les grands pôles ou les secteurs touristiques.
- L'enjeu est de diversifier l'offre, d'impulser des synergies**, de répondre aux nouvelles demandes et de développer la communication à l'échelle des territoires (EPCI notamment).



##### Quels objectifs ?

Afin de conforter les services de loisirs sur le territoire :

1. Renforcer le maillage en équipements à l'échelle intercommunale et diversifier l'offre d'activités
2. Favoriser les mutualisations, les mises en réseau et le principe d'itinérance
3. Communiquer sur les services de loisirs afin d'en assurer l'accès pour tous



### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 11 – Mettre en synergies les services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous

##### Leviers d'action

#### 1. Renforcer en équipements à l'échelle intercommunale et diversifier l'offre de services

Afin de développer l'offre sportive et culturelle en répondant aux besoins des usagers, il serait pertinent d'encourager les actions visant à :

- **Consulter les habitants**, les écoles et associations par l'intermédiaire d'enquêtes afin d'identifier les besoins et priorités
- Réfléchir à l'implantation des nouveaux équipements à l'échelle intercommunale afin de garantir la cohérence de la répartition territoriale. Cette réflexion partagée est plus simple à mener si l'intercommunalité dispose de la compétence culturelle et sportive mais peut également **prendre la forme d'interactions entre des projets communaux**. Dans cette optique, il s'agit de ne pas centraliser toutes les activités sur la ville centre mais de **créer des activités spécifiques hors de la ville centre** (escrime à Yvetot-Bocage par exemple plutôt qu'à Valognes).
- Diversifier le type d'équipements selon les besoins et en cohérence avec l'importance du pôle de service concerné.
- Diversifier les types d'activités proposées : développer certaines activités très fréquentées (activités nautiques...) ou correspondant à un besoin plus spécifique (nouvelles disciplines sportives...), **encourager le développement de nouvelles pratiques dans certains équipements sportifs existants** (transformation de terrains de tennis en plateau multisports par exemple).
- Améliorer les accès aux équipements (stationnement, desserte en transport collectif...) et œuvrer pour l'élargissement des horaires d'ouvertures.
- **Valoriser le patrimoine historique du territoire en lien avec l'offre culturelle** (soutien des musées existants et création de musées sur initiative privées ou partenariales ...).

#### 2. Favoriser les mutualisations, les mises en réseau et le principe d'itinérance

Dans le contexte de recomposition intercommunale et de difficultés budgétaires, les **actions de mutualisation peuvent permettre d'assurer la pérennité de l'offre de loisirs sur le territoire**. En outre, la mise en réseau des structures et le développement de services itinérants permet également d'agir pour le maintien d'une offre de proximité en milieu rural, à mettre en relation avec les services plus complets présents dans les grands pôles. Ces actions peuvent ainsi être mises en place dans des domaines divers :

- **Assurer la mise en réseau des points de lecture publique à l'échelle des nouvelles intercommunalités** : l'accompagnement de ces structures de petite envergure par les médiathèques intercommunales permet de soutenir le personnel (souvent bénévole) et d'accompagner en manière d'ingénierie, de pédagogie, d'harmonisation des services et de mise à niveau.
- **Faire bénéficier l'offre culturelle présente des pôles centraux à l'ensemble du territoire intercommunal** : délocalisation de représentations théâtrales, festivals itinérants (Ville en scène...). De même que pour les équipements, il s'agit de réfléchir à la programmation culturelle à l'échelle communautaire.
- **Inciter au regroupement d'associations sportives** pour optimiser les équipements, sensibiliser à la mutualisation des moyens pour pérenniser les structures.
- Optimiser les plannings des activités sportives pour que scolaires, clubs et particuliers puissent accéder au service selon leurs besoins.
- **Encourager une harmonisation des tarifs des activités à l'échelle intercommunale**, en intégrant les associations dans la démarche de définition de la grille de tarifs.

# 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

## ACTION N° 11 – Mettre en synergies les services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous

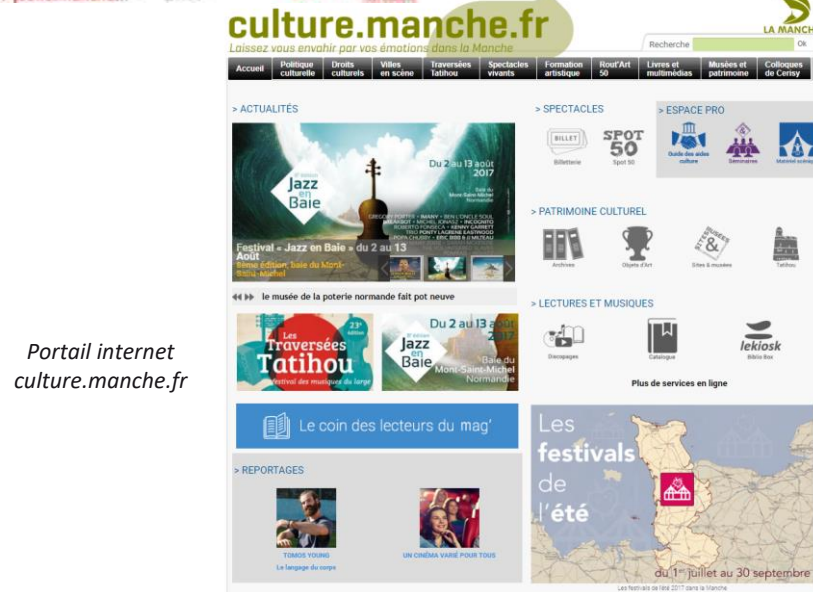
### 3. Communiquer sur les services de loisirs afin d'en assurer l'accès pour tous

Les services sportifs, culturels et de loisirs sont pour certains parfois peu connus de l'ensemble des Manchois. Des efforts en matière de communication peuvent être poursuivis à plusieurs échelles, ainsi que des actions dédiées aux publics éloignés de ces services :

- Favoriser l'accès à la culture et aux sports pour tous les publics (personnes en situation de handicap, seniors, jeunes, familles...) : **développement d'une offre accessible, événements intergénérationnels**, mise en place de partenariats...
- **Améliorer la communication autour de l'offre** et valoriser les dispositifs existants (portail internet, diffusion du site existant culture.manche.fr, mise en avant de Spot50, des transports Manéo, de l'agenda sportif...).
- S'appuyer sur les forums des associations pour communiquer sur l'offre existante.
- **Créer des temps d'accueil des nouveaux arrivants** afin de présenter l'offre locale.
- Mieux s'emparer des nouveaux outils de communication : interfaces interactives sur les sites web (cartes, agendas...), panneaux d'informations lumineux dans les communes...
- Utiliser cette meilleure communication **pour pérenniser les structures existantes** (écoles de musique ayant des difficultés de recrutement par exemple).



Affiche de communication sur le dispositif Spot50



Portail internet culture.manche.fr

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 11 – Mettre en synergies les services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : coordination et mutualisation de l'offre culturelle et sportive, soutien des associations



#### Avec quels partenaires ?

- **Département** : communication autour de l'offre, soutien financier des projets d'équipements
- **Associations** : mutualisation d'équipements, intégration de nouveaux publics, diversification des activités
- **Etat (DDCS, DRAC)** : soutien aux associations et collectivités, financement d'équipements
- **Comité Départemental Olympique et Sportif (CDOS)**
- **CAF, MSA, Education Nationale**
- **Coordonnateur PESL des territoires**



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Politique territoriale 2016-2021 du Département (contrats de territoire, contrats de pôle de services, fonds d'investissement rural)
- Politique départementale et de l'Etat de soutien aux acteurs culturels
- Convention interinstitutionnelle des PESL
- Cartographie des équipements sportifs (prévue pour fin 2017)
- Schéma départemental des enseignements et pratiques artistiques en amateur (SDEPAA) 2015-2020



#### Éléments de calendrier

- 2018 : identification des priorités des habitants (enquêtes), développement de la réflexion à l'échelle intercommunale
- 2019 : développement de projets d'infrastructures, réflexions sur l'harmonisation des tarifs et incitation à la mutualisation, développement de la communication autour des services de loisirs



#### Quels financements mobilisables ?

- Aides départementales pour le sport et la culture
- Aide de l'Etat



#### Indicateurs de suivi

- Taux d'équipements sportifs, récréatifs et culturels
- Taux de licenciés dans le département
- Taux d'adhésion à des structures culturelles et autres



#### A retenir

**Les enjeux** : diversification de l'offre, accompagnement des nouvelles pratiques, communication autour des services existants et accès de tous les publics à l'offre de loisirs.

**Les leviers d'action** : développement des équipements et diversification des activités proposées, mise en réseau des petites structures avec les équipements des pôles centraux, harmonisation de l'offre à l'échelle intercommunale (tarifs...)

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 12 – Développer l'engagement bénévole, pilier de la vie associative locale

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- La richesse du tissu associatif dans tous les domaines (social, culturel, sportif, insertion...) et sur l'ensemble du territoire a été notée dans le cadre des travaux de diagnostic et des rencontres de concertation.

Cependant, des enjeux de renouvellement du bénévolat et de développement des coopérations et synergies entre structures ont été soulevés comme essentiels à la pérennité de cette vitalité associative.

#### Quels objectifs ?

Les objectifs de la présente fiche action sont donc les suivants :

1. Soutenir la dynamique associative du territoire et favoriser le développement des structures associatives
2. Promouvoir et faire évoluer l'engagement associatif et bénévole
3. Mettre en réseau les associations et favoriser les synergies

#### Leviers d'action

##### 1. Soutenir la dynamique associative du territoire et favoriser le développement des structures associatives

Les acteurs publics peuvent soutenir les associations présentes localement et à l'échelle du département. Celles-ci bénéficient déjà de subventions publiques et de la CAF, mais d'autres actions peuvent être mises en place pour les accompagner et favoriser leur pérennisation :

- Mettre à disposition des associations des solutions de mobilité** (mise à disposition de minibus, développement d'un service d'autopartage dédié aux associations du territoire...)
- Développer les formations et le soutien administratif et juridique aux associations** (dans un contexte de contrainte réglementaires relativement fortes).



*Minibus à destination des associations du Saint Loïs*

# 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

## ACTION N° 12 – Développer l'engagement bénévole, pilier de la vie associative locale

### Leviers d'action

#### 2. Promouvoir et faire évoluer l'offre d'engagement associatif et bénévole

Une des conditions essentielles au maintien de l'offre associative est le **renouvellement du bénévolat et l'évolution des formes d'engagement**. Des initiatives peuvent être menées au niveau local pour mieux faire connaître et valoriser ces activités bénévoles :

- **Communiquer auprès des habitants sur l'engagement associatif** et ses modalités
- Identifier **les forums des associations comme lieu d'information** pour les bénévoles et non seulement les personnes souhaitant s'inscrire aux activités.
- **Mobiliser les outils numériques** dans la recherche de bénévoles comme la plateforme France Bénévolat (disposant également de permanences à Cherbourg-en-Cotentin, Coutances et Les Pieux)
- **Développer des événements ponctuels de valorisation de l'offre associative et du bénévolat** : journées du bénévole ou repas des bénévoles dans chaque intercommunalité ou à l'échelle départementale (journée départementale de l'engagement).
- Être vigilant **aux coûts induits par l'activité bénévole** (par exemple : en cas d'absence de véhicule associatif, indemniser les bénévoles pour leurs frais kilométriques).
- Accompagner les bénévoles dans la **prise de responsabilités** via des actions de formation, de sensibilisation...

En outre, le **service civique** constitue une nouvelle forme d'engagement, proposé au moins de 25 ans, qui peut être encouragé. Ce dispositif, permettant de mobiliser des jeunes sur plusieurs mois et contre rémunération, peut notamment être développé dans le cadre de l'amélioration de l'accompagnement au numérique (cf. action n°19)

#### 3. Mettre en réseau les associations et favoriser les synergies

La mutualisation et le développement de partenariats peuvent s'avérer être un atout pour les associations sur plusieurs plans :

- **Développement de l'entraide et des mutualisations entre associations** : mise en commun de matériel, de véhicules, activités communes...
- **Partenariats entre les associations et les structures d'insertion et d'aide à l'emploi** pour intégrer les chômeurs dans une activité bénévole ainsi que les personnes en difficultés
- **Développement des liens entre les collectivités et les associations**, afin que les communes voire les intercommunalités soient bien identifiées comme partenaires.
- **Amélioration de la communication commune** : calendrier des manifestations associatives, forums des associations locaux...

Il s'agit donc dans le cadre du SDAASP d'encourager les synergies entre associations. Pour développer cette mise en réseau, il est possible de :

- **Créer des fédérations inter-associatives locales** qui ont pour but d'organiser ces synergies à l'échelle intercommunale.
- Mettre à disposition l'ingénierie des collectivités afin d'aider les activités associatives locales.

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 12 – Développer l'engagement bénévole, pilier de la vie associative locale



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : formations à destination des associations, mise à disposition de salles, de matériel ou véhicules, mise en réseau



#### Avec quels partenaires ?

- **Département et Etat (DDCS), Région Normandie** : soutien de projets, formation, mise en réseau, communication autour du bénévolat
- **Associations** : mutualisations de matériel et de personnel, actions en faveur du recrutement de bénévoles
- **Dispositif Local d'Accompagnement** : soutien à la création d'associations, accompagnement des porteurs de projet
- **Instance Régionale de Concertation du Sport, Comité Départemental Olympique et Sportif de la Manche** : mise en réseau et accompagnement des associations sportives
- **CAF, MSA** : soutien financier des associations
- **Pôle ressources départemental PESL** (instance de soutien technique et réseau d'information réunissant partenaires du PESL et les coordinations thématiques)



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Guide « Qui peut accompagner mon association sportive en Basse Normandie ? » produit par l'Instance Régionale de Concertation du Sport
- Politiques de soutien aux associations du Conseil départemental, des collectivités locales et de l'Etat



#### Éléments de calendrier

- 2018 : enquête auprès des associations et des habitants sur le bénévolat mieux préciser les leviers d'actions et publics potentiels
- 2019 : organisation de temps conviviaux de valorisation du bénévolat, réflexion sur une bourse départementale du bénévolat, création des fédérations locales d'associations



#### Quels financements mobilisables ?

- Soutiens des collectivités locales (Région, Département, EPCI, communes) et dons des particuliers



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de bénévoles associatifs dans le département



#### A retenir

**Les enjeux** : maintien de l'offre associative par le renouvellement du bénévolat et le développement de synergies locales

**Les leviers d'action** : aide à la mobilité, valorisation du bénévolat, développement des partenariats entre des associations de différente nature



### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 13 – Soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie

##### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le diagnostic a soulevé la **présence développée de services à destination de la petite enfance sur le territoire**. Néanmoins, les capacités d'accueil sont variables selon les territoires qui présentent des offres plus ou moins en adéquation avec les besoins. Dans les territoires les plus jeunes et dynamiques, le nombre d'enfants de moins de 3 ans est plus important et nécessite donc une offre développée (Saint-Lois, agglomération de Cherbourg-en-Cotentin, Avranches et Granville Terre et Mer).
- Des manques ont été ressentis par les acteurs locaux sur les secteurs de Coutances Mer et Bocage, Villedieu Intercom, Baie du Cotentin et Grand Cotentin.
- Plus globalement **des enjeux concernant la diversification de l'offre et la réponse aux nouveaux besoins des usagers** (horaires élargis, secteurs en croissance démographique...) sont soulevés.

##### Quels objectifs ?

Le Département s'est engagé dans le cadre du Schéma Départemental Médico-Social 2017-2021 à « favoriser les actions développant la parentalité et mobilisant la famille » (partie 6.1 du Schéma). La présente fiche-action s'inscrit dans ce cadre. Elle a ainsi pour objectifs de :

- 1. Diversifier et développer de nouveaux modes d'accueil**
- 2. Accompagner et mettre en réseau les structures et les professionnels**

##### Leviers d'action

###### 1. Diversifier et développer de nouveaux modes d'accueil

- La consolidation de l'offre doit être menée au regard des évolutions démographiques et de pratique des usagers. Les EPCI et communes en situation de déficit d'offre d'accueil d'enfants peuvent choisir de développer leur projet de structure d'accueil collectif (crèches collectives, micro-crèches, halte-garderie...) ou d'accompagner d'autres acteurs (privés, associatifs) dans cette démarche. **Ces projets sont à monter avec les partenaires locaux et institutionnels** (Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole, services de Protection Maternelle et Infantile du Département) selon les étapes suivantes :
  - Réalisation d'une étude de besoins sur le territoire concerné,**
  - Définition des objectifs** de la structure, de son fonctionnement et de son budget,
  - Identification du gestionnaire de la structure, pouvant être différent du porteur de projet,
  - Signature de la convention entre les partenaires.
- La CAF accompagne financièrement ces projets dans les collectivités sous-dotées**, notamment après la signature de Contrats Enfance Jeunesse, contrats d'objectifs visant à développer et optimiser l'offre d'accueil.
- D'autres projets innovants peuvent être encouragés afin de développer l'offre répondant aux nouveaux besoins. Par exemple, un projet en réflexion dans le cadre du Projet Éducatif Social Local de Villedieu-les-Poêles est la mise en adéquation des besoins et de l'offre en matière de garde en horaires atypiques dans une structure associative. D'autres initiatives comme les crèches en entreprises peuvent être encouragées.



### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 13 – Soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie

##### 2. Accompagner et mettre en réseau les structures et les professionnels

- A l'échelle locale, EPCI et communes peuvent accompagner les projets de travail en commun ou de mise en réseau des professionnels, en aidant à analyser les besoins, définir les objectifs pédagogiques, rechercher des locaux ou terrains disponibles... :
  - **Création de Relais Assistant(e)s Maternel(le)s ou de Maisons d'Assistant(e)s Maternel(le)s** dans les espaces déficitaires, à proximité des écoles...Le Conseil Départemental s'est engagé dans le développement et l'accompagnement professionnel des MAM dans le cadre du Schéma départemental médico-social.
  - **Consolidation d'un pôle central avec des réseaux et relais locaux de services** (mini-crèches, ...).
- La répartition des services et la structuration du réseau peuvent être définies dans des schémas intercommunaux d'accueil de la petite enfance, afin d'avoir une lecture plus locale des enjeux qui émergent des schémas départementaux.
- En outre, les Projets Éducatifs Sociaux Locaux à l'échelle intercommunale intègre les questionnements sur l'offre dédiées à la Petite Enfance, dans une optique transversale (cf. Fiche-action n°13). **Ces démarches permettent notamment de soutenir la parentalité (création d'espaces des parents...)**
- Un accompagnement des professionnels peut également être mené par la valorisation du métier d'assistant(e) maternel(le) à travers la complémentarité des formations, l'accompagnement et la coordination du réseau d'assistantes maternelles et l'augmentation d'attributions d'agrément.
- Enfin, **il convient de soutenir le développement de service d'accueil familial et de lieux d'accueil parents/enfants** dans le cadre du soutien à la parentalité.



*Relais Assistant(e)s Maternel(le)s de Saint-Lô  
Source : Conseil Départemental*



*Maison d'Assistant(e)s Maternel(le)s de  
Canisy  
Source : Conseil Départemental*

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 13 – Soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : développement de l'offre de garde, soutien des projets d'offre privée



#### Avec quels partenaires ?

- **Département** : coordination et soutien au développement des MAM, financement des équipements dans le cadre de la politique territoriale,
- **Structures privées** : développement de l'offre privée
- **CAF** : accompagnement financier à l'investissement et au fonctionnement des structures, accompagnement technique
- **MSA** : financement complémentaire des structures en milieu rural



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schéma départemental médico-social 2017-2021
- Schéma Départemental des Services aux Familles 2016-2019
- Projets Éducatifs Sociaux Locaux existants ou en cours d'élaboration (Villedieu Intercom, Saint-Lô Agglo, Coutances Mer et Bocage, ancienne Communauté de Communes du Mortainais)



#### Éléments de calendrier

- 2018 : début de démarches d'élaboration de Projets Éducatifs Sociaux Locaux (PESL)



#### Quels financements mobilisables ?

- Financements du Département via sa politique territoriale
- Financements des opérateurs (CAF, MSA)
- Financements européens : FEDER/FSE, FEADER
- Etat avec la DETR



#### Indicateurs de suivi

- Évolution du nombre d'établissement et de places par type d'offre d'accueil
- Ratio nombre de places d'accueil/nombre d'enfants de moins de 3 ans à l'échelle départementale et par EPCI



#### A retenir

**Les enjeux** : diversification de l'offre, réponse aux nouveaux besoins des usagers, développement de l'offre dans les secteurs sous dotés

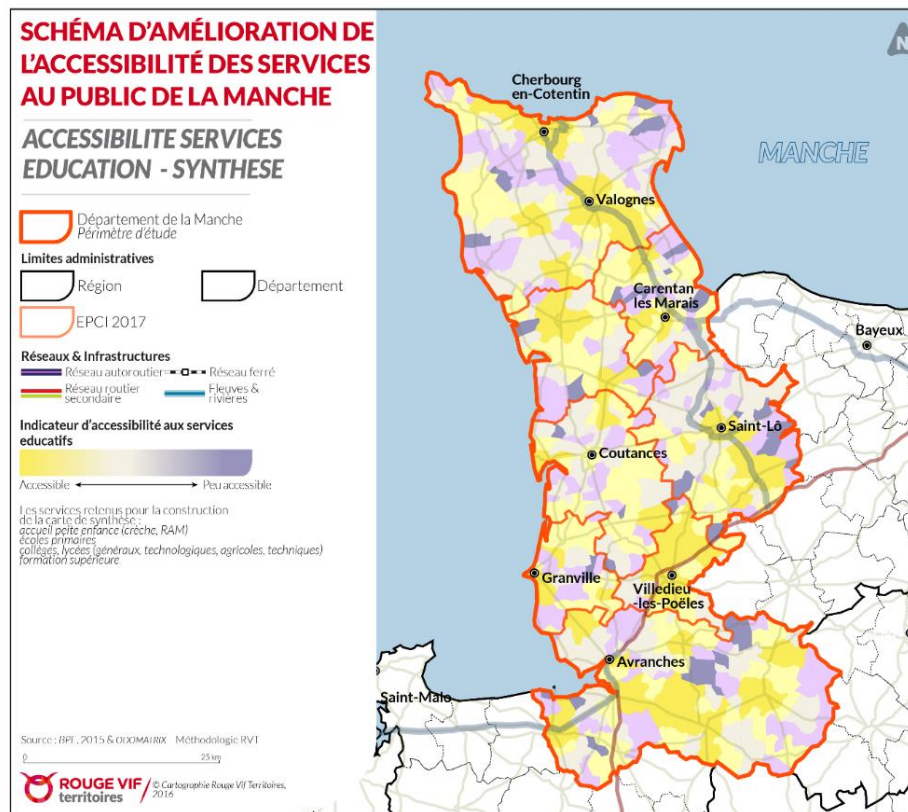
**Les leviers d'action** : création de RAM et de MAM et mise en réseau des structures existantes, intégration des services de petite enfance dans des stratégies locales globales (PESL...)

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 14 – Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires

##### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le maillage territorial manchois en écoles primaires et collèges, plutôt important, **est principalement constitué d'établissements de petite taille**. Une baisse des effectifs importante (de 300 élèves en collèges et 500 élèves en primaire par an à l'échelle du département) est constatable notamment sur certains secteurs (Nord Manche...) et pose des questions sur le maintien des équipements existants.
- Des premières actions de structuration de l'offre ont pris la forme de regroupements pédagogiques intercommunaux d'écoles, de manière déconcentrée (maintien de plusieurs sites) ou concentrée (regroupement de l'école sur un seul site). Aujourd'hui, **la Manche compte 57 RPI dont la majorité fonctionne de manière déconcentrée**.
- En ce qui concerne l'offre de lycées, l'accessibilité à ce service est moins bonne dans la Côte Ouest Centre Manche, le Sud du Cotentin et le nord de la Baie du Cotentin, où les élèves connaissent des temps de trajets plus élevés pour accéder à leur établissement.
- L'enjeu est donc pour les acteurs éducatifs, en concertation avec les pouvoirs locaux, de penser une organisation rationnelle et adaptée qui tienne compte du rythme de l'enfant et de la qualité de la proposition éducative et des services complémentaires (cantines...).



##### Quels objectifs ?

Les objectifs de cette fiche-action sont donc les suivants :

- Structurer de manière concertée l'offre éducative et les services périscolaires au regard de l'évolution des effectifs départementaux et du maillage existant
- Garantir la qualité de l'accompagnement scolaire et périscolaire

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 14 – Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires

##### Leviers d'action

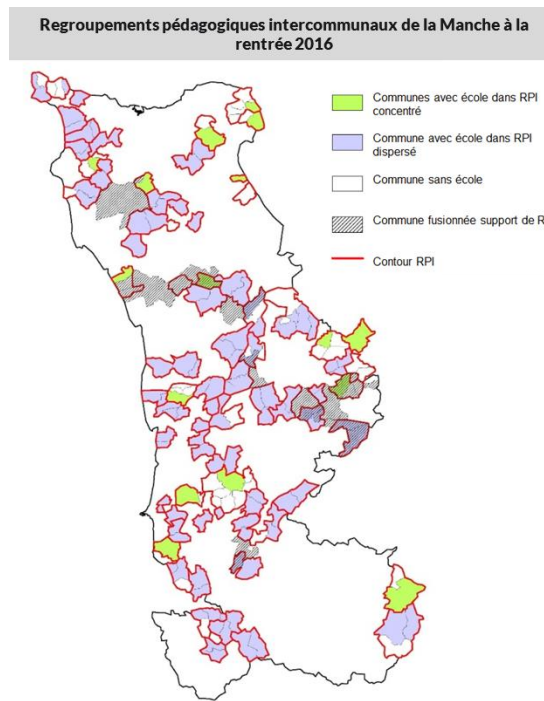
#### 1. Structurer l'offre éducative et les services périscolaires au regard de l'évolution des effectifs départementaux et du maillage existant

Pour chaque niveau d'établissements (primaire, secondaire), des enjeux différents émergent au regard des dynamiques démographiques et de l'évolution des effectifs d'élèves. **La tendance générale portée par les services de l'Éducation Nationale est à la mutualisation et à la concentration des services notamment pour les écoles primaires et les collèges.** Des actions sont donc à mener afin de structurer cette offre éducative :

- **Promouvoir la « convention ruralité » départementale** définissant les modalités des projets de regroupements pédagogiques intercommunaux concentrés sur un seul site, en prenant notamment en compte l'enjeu de limitation des temps de trajet pour le transport scolaire. Cette convention sera à la base des nouvelles démarches de regroupements pédagogiques intercommunaux, en donnant un cadre à la démarche de co-construction du projet entre les acteurs concernés (Éducation Nationale, responsables d'établissements, collectivités, associations de parents d'élèves). Aujourd'hui, certaines communes ont amorcé la démarche telles que la commune nouvelle de la Hague, de la Barre-de-Semilly, Saint-Georges-d'Elle, Saint-André-de-l'Épine et Saint-Pierre-de-Semilly.
- En s'appuyant sur la convention globale, **penser des projets de regroupements de manière concertée à l'échelle locale.** Ceux-ci devront veiller à être pensés spécifiquement en fonction du contexte territorial : structure du bassin de vie, dynamiques sociodémographiques, offre de transports existante ou en projet...

Concernant les collèges et lycées plus spécifiquement, il s'agit notamment d'accentuer la mise en réseau et les dispositifs innovants afin de :

- **Améliorer la mise en réseau des collèges** et faciliter la mobilité des enseignants entre les établissements.
- **Œuvrer pour le maintien et le développement d'options diversifiées en collèges et lycées**, notamment dans les établissements de taille importante.
- Créer de nouvelles classes dans les lycées face aux effectifs chargés et/ou réfléchir à des dispositifs de co-intervention d'enseignants dans les classes.



Source: DSDEN, 2016

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 14 – Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires

##### 2. Garantir la qualité de l'accompagnement scolaire et périscolaire

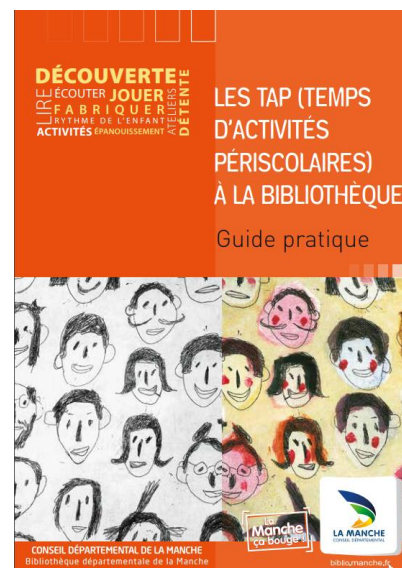
En complémentarité avec la structuration du maillage territorial en établissements, des projets d'accompagnement éducatif sont à promouvoir dans le cadre du présent Schéma :

- **Encourager la mise en place de projets éducatifs sociaux locaux (PESL)**, évolution du Projet Educatif local expérimentée à Villedieu Intercom, dans le Mortainais et à Coutances Mer et Bocage dès 2014 puis à Saint-Lô Agglo. Ces projets, à l'initiative de l'intercommunalité et de plusieurs acteurs institutionnels (CAF, Conseil Départemental, DDCS, MSA, Education Nationale) visent à développer une action éducative et sociale globale à l'échelle d'un territoire. Ces projets de territoire agissent donc sur toutes les composantes de l'aide à la petite enfance, l'enfance, la jeunesse, l'éducation et la parentalité. **Ils permettent de développer les interconnexions entre les différents acteurs** en charge des temps de vie scolaires, périscolaires et extrascolaires des élèves, mis en place par différents échelons de collectivité sur un même territoire, et améliorent ainsi les continuités éducatives.
- **Mettre en œuvre le développement des temps périscolaires** notamment cadrés par les Projets Educatifs Territoriaux des communes et des collectivités qui en sont dotées.
- **Renforcer plus spécifiquement les actions d'accompagnement éducatif** des enfants et des jeunes (lutte contre le harcèlement, décrochage scolaire, accompagnement psychologique...).
- Soutenir les collectivités agissant pour l'intégration des enfants en situation de handicap, dans une optique de garantie de l'égalité des chances à l'école : accessibilité PMR des bâtiments, intégration d'élèves en situation de handicap dans le milieu conventionnel, sensibilisation des élèves à la

question du handicap, développement de « forums du handicap », accompagnement dans le recrutement d'auxiliaires de vie scolaire.

La diversification de l'offre scolaire et périscolaire passe également par une ouverture de l'école à des activités extérieures. Il s'agit notamment de :

- **Renforcer les liens avec le monde professionnel et de l'entreprise** (cf. Fiche action n°16).
- Développer les projets citoyens et associatifs (projets de classes, de groupes d'élèves, participation à des concours ou initiatives nationales...).
- Conforter les dispositifs d'ouverture à l'offre culturelle ou sportive : orchestres à l'école, parcours découverte...



Guide de développement des  
temps périscolaires en  
bibliothèque  
Source : Conseil Départemental



## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 14 – Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires



#### Qui pilote ?

- **Services de l'Etat (DDCS, DSDEN)** : réflexion sur l'optimisation et le maintien de l'offre éducative, mise en réseau des établissements, soutien aux projets d'accompagnement des jeunes en difficulté



#### Avec quels partenaires ?

- **Communes, EPCI** : développement de services périscolaires, réflexion sur les regroupements pédagogiques intercommunaux
- **Directions d'établissements scolaires en lien avec le Département pour les collèges et le Conseil Régional pour les lycées** : développement de projets d'accompagnement des jeunes, organisation de la mobilité des professeurs...
- **Département** : actions concernant la Maison des Adolescents, financement des équipements via la politique territoriale et la politique éducation et jeunesse.
- **CAF, MSA** : soutien du développement de l'offre périscolaire
- **Intervenants extérieurs dans les établissements scolaires** (chefs d'entreprises, élus, étudiants...)
- **Conseillers d'éducation populaire**



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Conventions ruralité
- Projets Éducatifs Sociaux Locaux existants ou en cours d'élaboration (Villedieu Intercom, Saint-Lô Agglo, Coutances Mer et Bocage, ancienne Communauté de Communes du Mortainais)
- Projets Educatifs Territoriaux existants



#### Quels financements mobilisables ?

- Dans le cadre de la Convention ruralité, l'éducation nationale s'engage au maintien des postes sur 3 ans même en cas de baisse d'effectif d'élèves
- Aide financière de l'Etat (DETR)
- Aide du Département via sa politique territoriale et le soutien au fonctionnement des collèges



#### Indicateurs de suivi

- Taux d'équipement scolaire
- Nombre de Projets Éducatifs Sociaux Locaux mis en place
- Nombre de projets d'expérimentation culturels ou citoyens développés dans les établissements
- Evolution des effectifs par secteur géographique



#### A retenir

**Les enjeux** : optimisation du nombre d'établissements et amélioration de la réponse pédagogique au regard des effectifs d'élèves en diminution

**Les leviers d'action** : concentration de regroupements pédagogiques intercommunaux, développement de projets éducatifs sociaux locaux, développement des temps périscolaires...

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 15 – Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Au-delà de l'offre éducative, **un certain nombre de services d'accompagnement des jeunes sont présents sur les territoires manchois**, avec en premier lieu la Maison des adolescents à Saint-Lô et ses permanences hebdomadaires organisées dans d'autres pôles du département.
- D'autres actions à destination de la jeunesse existent également : chéquier de réductions SPOT50 à destination des 11-15 ans pour la pratique d'activités culturelles, sportives et de loisirs (action portée par Conseil départemental), services similaires à l'échelle de certaines intercommunalités (carte Kioskagglo à Saint-Lô Agglo) et régionale (cart'@too).

Néanmoins, les travaux de diagnostic et les contributions formulées lors des premiers ateliers mettent en exergue **l'enjeu de développement des animations et lieux de vie et d'accompagnement pour les jeunes**, en milieu rural comme dans les espaces urbains.



*Dispositifs régional, départemental et local à destination des jeunes*

#### Quels objectifs ?

1. Développer les services d'accompagnement des jeunes et communiquer autour de ces services
2. Créer des espaces et des lieux d'animation, de convivialité et de loisirs pour les jeunes
3. Encourager et soutenir les actions et projets des jeunes

Le public cible « Jeunes » est ici entendu comme la tranche d'âge 11-24 ans (collégiens, lycéens, jeunes adultes).



### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### ACTION N° 15 – Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes

##### Leviers d'action

##### 1. Développer les services d'accompagnement des jeunes et communiquer autour de ces services

- **Les adolescents et jeunes adultes peuvent avoir besoin d'un accompagnement dédié dans plusieurs domaines** : pour leur orientation universitaire et professionnelle, leur recherche d'emploi, afin d'améliorer leur mobilité, pour leur donner accès à un logement... Il peut donc être pertinent, au regard des besoins exprimés localement et d'un recensement préalable des structures existantes, de créer des lieux d'accueil des jeunes en milieu urbain et rural : pôles jeunesse, maisons des jeunes, points information jeunesse, permanences dédiées en MSAP... **Une réflexion particulière doit être menée sur l'emplacement de ces services**, en s'efforçant de les placer à proximité des lieux déjà fréquentés par les jeunes. La qualité de l'accompagnement est primordiale pour l'attractivité de ces lieux. Il est possible de réfléchir dans ce cadre à la création de postes de coordonnateurs qui interviendraient dans les maisons des jeunes à l'échelle des intercommunalités, permettant de les mettre en réseau et d'épauler les personnels fixes dans leurs missions d'information, d'accompagnement et d'animation.
- D'autres types d'accompagnement peuvent être imaginés **comme des actions intergénérationnelles (tutorat réciproque...)**
- Parallèlement, il est possible d'encourager le développement d'actions « hors les murs » (actions dans l'espace public, stand d'accompagnement dans les festivals ou autres événements...).
- **Des actions précises peuvent être menées sur plusieurs thématiques, comme l'accompagnement à la mobilité** : communication sur le dispositif d'aide à l'obtention du permis (proposé par des collectivités et/ou par la MSA), création d'un système de location de véhicules, développement de pôles de mobilité pour les jeunes en difficulté, sensibilisation autour des possibilités des mobilités collectives et collaboratives existantes...
- **Le sujet de l'accès au logement peut également faire l'objet d'un focus particulier, afin de favoriser la transition vers le logement autonome pour les jeunes adultes** :
  - Conforter le rôle des Comités Locaux pour le Logement Autonome des jeunes pour l'accompagnement, l'orientation et l'information
  - Développer les Foyers de Jeunes Travailleurs et les Foyers Soleil
  - Développer la location de petits logements meublés par Manche habitat (via des conventions avec le CCAS par exemple).
- Plus généralement, les efforts de coordination avec les missions locales, les chambres consulaires, les Maisons de jeunes et Foyers de Jeunes travailleurs, en lien avec le tissu économique local sont à poursuivre afin de **faciliter l'inclusion professionnelle des jeunes adultes**.
- Enfin, le développement d'outils numériques s'avère également être un levier. Le Département souhaite ainsi développer une plateforme en ligne relayant les offres de stages du territoire.
- L'accompagnement des jeunes en souffrance vis-à-vis des addictions peut également être amélioré, en nouant des partenariats avec l'éducation nationale pour la prévention à destination des 13-18 ans :
  - Mise en place de comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté inter-établissements (de l'école au lycée),
  - **Intervention de professionnels dans les établissements** (gendarmerie, associations de prévention),
  - **Création de lieux d'écoute bien placés** (à proximité des lieux d'animation mais garantissant l'anonymat),
  - Sensibilisation des différents acteurs à la détection des addictions, de nature diversifiée (drogues, alcool, conduite à risques, addiction aux jeux en ligne...).
- De manière à valoriser ces actions nouvelles ou déjà bien implantées sur le territoire (SPOT50, aides au permis de la MSA, Maneo, Cart'@too), **un effort particulier doit être fait en termes de communication** :
  - Valorisation des portails internet existants (portail départemental T-jeune.fr, site du CRIJ Normandie Caen),
  - **Compléter la communication sur internet par une présence sur les réseaux sociaux**,
  - Relayer l'information par l'intermédiaire du tissu associatif local et les fédérations d'éducation populaire.
  - Créer un dispositif d'accueil des nouveaux arrivants du Département (guide des activités existantes, journée ou soirée de présentation, communication spécifique à ces publics sur les forums des associations...).

# 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

## ACTION N° 15 – Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes

### 2. Créer des espaces et des lieux d'animation, de convivialité et de loisirs pour les jeunes

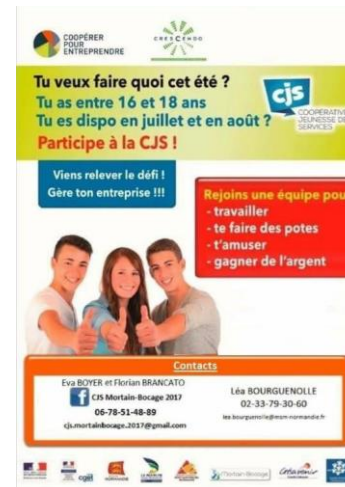
- En complément de ces lieux et dispositifs d'accueil, d'information et de conseil, des espaces plus informels d'animation, de loisirs et de rencontre des jeunes peuvent également être créés pour cultiver le lien social, proposer des activités plus informelles et laisser un espace d'autonomie à ces publics.
- En lien avec le développement de ces lieux, la **promotion de l'accessibilité du public jeunesse aux activités sportives et culturelles** par l'intermédiaire des cartes et chéquiers jeunes est également à poursuivre : élargissement de dispositifs locaux à l'échelle du territoire communautaire (Passport jeune de Cherbourg dans le Grand Cotentin par exemple), augmentation du nombre de partenaires et des possibilités offertes par le dispositif...
- De même, le tissu associatif dédié à l'animation de ces espaces et à l'animation jeunesse en général doivent être soutenus (cf. Fiche-action n°12).

### 3. Encourager et soutenir les actions et projets des jeunes

- Ces structures d'accompagnement, ainsi que les activités proposées dans le cadre scolaire, peuvent servir de soutien à des projets développés par les jeunes en autonomie partielle ou complète. Ces projets, de diverses natures peuvent être valorisés par plusieurs leviers :
  - **Accompagnement, soutien et conseil dans le montage du projet** par les Maisons des Adolescents et autres points information jeunesse : communication sur les subventions et dispositifs existants, aide au montage de dossier et de budget, accompagnement dans la démarche AJIR (Actions Jeunes Initiatives Responsabilités) soutenant les projets des 11-25 ans, ...
  - **Soutien au développement de juniors associations** et accompagnement dans les procédures administratives.
  - **Développement de structures du type « Coopératives Jeunes de Service » sur le territoire.** Ces dispositifs proposent à des jeunes de 16 à

18 ans de créer leur propre coopérative de travail afin d'offrir des services au sein de leur territoire durant les vacances d'été. Il en existe une vingtaine en France aujourd'hui. À ce jour dans la Manche, 3 CJS sont mises en place à Saint-Lô, Avranches et Mortain.

- Ce type de projets peut également être développé dans le cadre scolaire (cf. Fiche-action n°14) :
  - **Maintien et développement des projets artistiques et sportifs** dans le cadre scolaire.
  - **Création de junior entreprises au sein des établissements scolaires** avec reprise de l'activité d'année en année.
  - Proposition d'ateliers de découverte des métiers de l'artisanat en partenariat avec l'association l'Outil en Main.



CJS de Mortain et Saint-Lô

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 15 – Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : développement de lieux d'accueil des jeunes à l'échelle intercommunale, facilitation de l'accès à la culture et au sport



#### Avec quels partenaires ?

- **Département** : mise en réseau et soutien, actions culturelles et sportives
- **Autres acteurs à associer** : Services d'accompagnement des jeunes (PIJ, Mission Locale, CAF ...), associations locales, Education Nationale et établissements scolaires, DDSCS



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté inter-établissements (CESCI) à Coutances, Carentan, Valognes
- Projets Éducatifs Sociaux Locaux existants
- Convention interinstitutionnelle des projets éducatifs sociaux locaux



#### Quels financements mobilisables ?

- Financements européens
- Financement de l'Etat
- Dispositif AJIR (Actions Jeunes Initiatives Responsabilités)



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de dispositifs locaux étendus à l'échelle intercommunale



#### A retenir

**Les enjeux** : services à destination des jeunes existants mais manquant de visibilité et touchant inégalement les différents publics et tranches d'âge, besoin émergeant des territoires de construction de lieux conviviaux à destination des jeunes

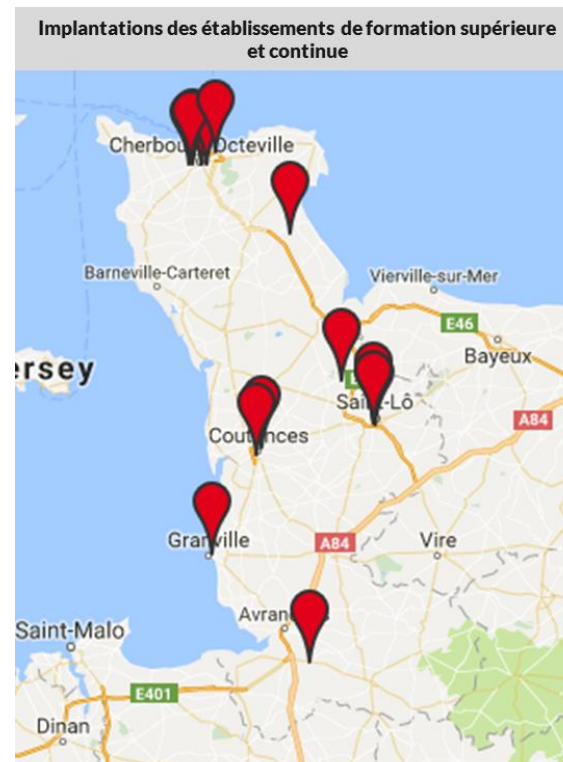
**Les leviers d'action** : diversification des actions d'information, accompagnement au montage de projet, meilleur ciblage de la communication (réseaux sociaux...),...

### 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

#### **ACTION N° 16 – Développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale**

##### **Pourquoi ? Constats et enjeux**

- La Manche est marquée par un **taux de scolarisation des 18-24 ans (39,6% en 2013) plus faible que la moyenne nationale (52,2%)**, malgré de bons résultats scolaires des élèves dans le secondaire.
- Ceci peut être expliqué par plusieurs facteurs :
  - **Une offre d'enseignement supérieur peu importante** qui nécessite de devoir se rendre dans d'autres territoires (Rennes, Caen...);
  - Des problématiques d'auto-censure des jeunes et des freins à la mobilité;
  - **La présence encore importante d'emplois peu qualifiés** sur le territoire qui ne pousse pas les jeunes à mener des études longues.
  - Cette situation est d'autant plus problématique que cela peut entraîner un facteur de précarisation des jeunes actifs avec des niveaux de qualification plus faibles.
- En outre, **on constate une tendance au départ des jeunes du territoire**, ce qui influe sur la structure démographique du département.



##### **Quels objectifs ?**

Au regard de ces enjeux, les objectifs suivants émergent :

- 1. Permettre à tous les Manchois qui souhaitent continuer leurs études d'accéder à l'enseignement supérieur**
- 2. Développer l'offre de formations au regard des besoins des entreprises locales**
- 3. Accroître les liens entre les sphères éducatives et professionnelles**

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### **ACTION N° 16 – Développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale**

#### **Leviers d'action**

##### 1. Permettre à tous les Manchois qui souhaitent continuer leurs études d'accéder à l'enseignement supérieur

Afin d'atténuer les difficultés d'accès à l'offre universitaire et de formation, il est possible d'agir sur les leviers suivants :

- **Communiquer sur les différentes filières disponibles localement et à l'extérieur du département** : visites à des salons de l'étudiant, témoignages d'étudiants et journées des métiers à organiser dans les lycées
  - **Accompagnement à la mobilité** : aide financière à l'achat d'un abonnement de transport, aides à l'obtention du permis de conduire, incitation et facilitation du covoiturage, sensibilisation à la mobilité dans le cadre des études supérieures dès la terminale, communication sur les aides financières déjà existantes.
  - **Augmentation de l'offre de logements et aide à la recherche d'un logement** (création de foyers de jeunes travailleurs et des apprentis, développement de l'offre de petits logements et de logements meublés, communication sur les aides au logement existantes).

##### 2. Développer l'offre de formations au regard des besoins des entreprises locales

D'autres actions sont à mener en parallèle pour développer l'offre de formation de la Manche, en lien avec les besoins exprimés dans les entreprises du territoire. Le tissu économique manchois est diversifié (tourisme, commerces et services, agriculture, produits de la mer et agroalimentaire, filière nucléaire, construction navale, travail du métal, le numérique avec l'exemple de NOMOTECH...) et appelle des besoins en main d'œuvre à différents niveaux de qualification. Dans ce contexte, il est possible de :

- **Anticiper les besoins des entreprises pour adapter rapidement l'offre de formation** : travail avec la CCI et les fédérations professionnelles pour mieux connaître les besoins.

- **Créer des pôles de spécialisation dans certains lycées** (formation supérieure sur le domaine du numérique dans le lycée de Mortain par exemple) en lien avec les besoins locaux en main d'œuvre.
- **Favoriser le développement de l'apprentissage** en intervenant auprès des jeunes et des entreprises (sensibilisation envers les étudiants et les employeurs, accompagnement dans les démarches...).

##### 3. Accroître les liens entre les sphères éducatives et professionnelles

Afin d'accompagner l'orientation des jeunes et faciliter l'accès à la formation puis à l'emploi, il est intéressant de développer les liens entre les lycées et entreprises :

- **Développer des journées découvertes entreprises** ou d'autres événements.
- Nommer des professeurs référents en lien avec la sphère professionnelle locale.
- **Créer des Juniors associations dans les lycées** en partenariat avec des entreprises locales.

A noter, le Département porte déjà des actions de sensibilisation au monde de l'entreprise sur le temps scolaire et périscolaire, qu'il s'agit de conforter

## 3. AXE 3- RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ACTION N° 16 – Développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale



#### Qui pilote ?

- **Région** : développement de l'offre d'enseignement supérieur



#### Avec quels partenaires ?

- **Établissements scolaires** : incitation à l'entrée en voies générales et technologiques, mobilisation de tous les acteurs, dont les enseignants
- **EPCI, Département** : aide à la mobilité des jeunes en études supérieures (étudiants en médecine pour le Département)
- **Autres acteurs à associer** : Etat, organisations professionnelles et entreprises du département, chambres consulaires, Centres d'Information et d'Orientation, Mission Locale, communes



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Appel à projets du Département « Découverte du monde économique et professionnel »
- Plan Départemental Insertion et Emploi



#### Quels financements mobilisables ?

- Fonds d'aide aux Jeunes du Conseil Départemental (insertion sociale et professionnelle)



#### Indicateurs de suivi

- Taux de scolarisation des 18-24 ans
- Taux d'apprentissage



#### A retenir

**Les enjeux** : un taux important de jeunes n'accédant pas aux études supérieures, une offre d'éducation supérieure peu importante et un phénomène de départ des jeunes

**Les leviers d'action** : développement de l'offre de formation sur le territoire, renforcement des liens entre lycées et sphères universitaire et professionnelle

# 4

## AXE 4 : AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

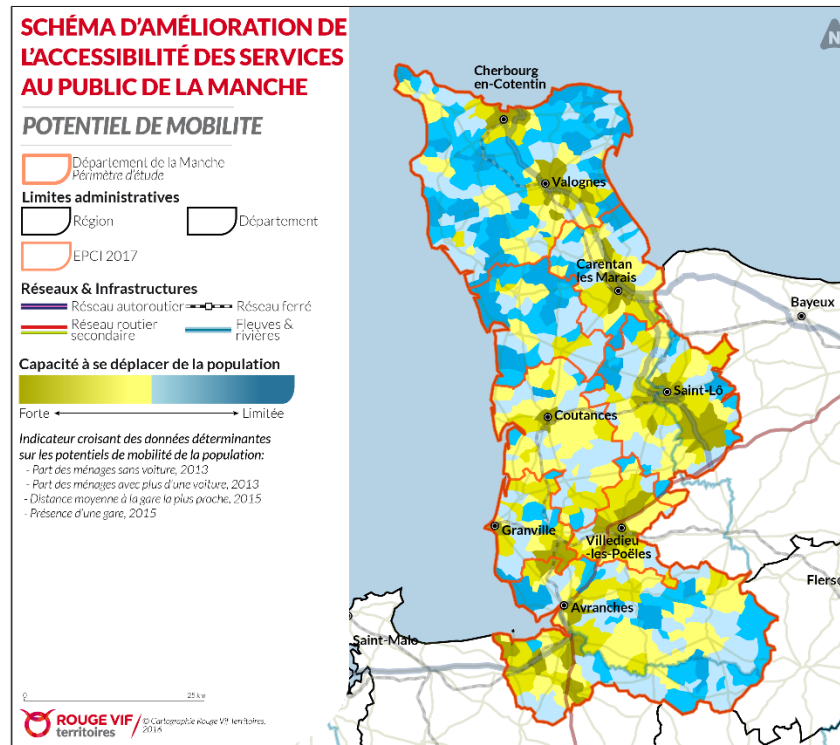


## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 17 – Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- La capacité à se déplacer des habitants de la Manche est très contrastée avec de fortes disparités entre la partie nord et centrale du territoire ainsi qu'entre les zones urbaines et rurales du département. La faible desserte ferroviaire du département et l'absence de maillage en transports collectifs dans de nombreux territoires ruraux aggravent l'isolement de certains usagers. Il convient toutefois de noter l'offre de cars interurbains Maneo. Les secteurs urbains disposent par ailleurs d'une offre plus importante, permettant aux personnes non motorisées, en difficulté financière ou en incapacité physique, de pouvoir se déplacer.
- Le diagnostic (et notamment les ateliers territoriaux et l'enquête à la population) a souligné des **besoins d'articulation entre les différents modes de transport** afin de développer et optimiser l'usage des réseaux de transports existants et de mieux répondre aux besoins des usagers.
- La question se pose d'autant plus au regard de l'évolution récente de la répartition des compétences en matière de mobilité, qui nécessite de revoir les différentes modalités de coopération entre les acteurs du domaine.



#### Quels objectifs ?

1. Conforter les interactions entre les différents modes de transports afin de fluidifier le parcours de l'utilisateur : train, bus urbains et interurbains, TAD, mobilités douces
2. Communiquer sur les services existants notamment auprès des publics fragiles
3. Développer la mise en réseau pour limiter le développement d'initiatives de mobilité isolées

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 17 – Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes

#### Leviers d'action

##### 1. Conforter les interactions entre les différents modes de transports afin de fluidifier le parcours de l'utilisateur : train, bus urbains et interurbains, TAD, mobilités douces

- L'articulation entre les différents transports existants à différentes échelles territoriales peut être améliorée de plusieurs façons. Ce travail est à mener en partenariat avec les différentes autorités compétentes et notamment le Conseil Régional et les agglomérations proposant des transports urbains :
- **Travailler sur la cohérence des horaires entre les différents modes de transport** afin d'améliorer les correspondances. Des efforts ont déjà été menés en ce sens pour coordonner l'offre de transport départementale et l'offre SNCF notamment TER. Le transfert de la compétence mobilité à la Région permet de poursuivre cette dynamique de coordination entre l'offre ferroviaire et le transport Manéo.
- Généraliser les stations d'arrêts communs entre les transports urbains et les cars Manéo.
- Encourager la réflexion en faveur d'un **système de billettique commun**.
- La fluidification du parcours de l'utilisateur peut également être mise en œuvre par la simplification et l'optimisation des trajets : développement de trajets « navettes » avec peu d'arrêts et plus rapides, maintien d'autres trajets plus longs mais marquant l'arrêt dans des pôles secondaires, adaptation des véhicules à la nature des trajets et des publics concernés (minibus, TAD, ...).
- Afin de simplifier l'accès aux transports en commun, il est intéressant d'agir pour faciliter le rabattement vers les principaux points d'arrêt.
- **Faciliter les mobilités douces par la création de chemins piétons sécurisés, bandes ou pistes cyclables** dans les espaces non dotés et permettant de rejoindre les transports collectifs. Si les infrastructures sont déjà existantes, il est possible de les améliorer en mettant en place une signalétique adaptée, ainsi que des éclairages et des cheminements PMR.

- **Développer et sécuriser l'offre de stationnement autour des gares ou des points multimodaux** pour inciter les usagers à prendre les transports en commun.
- Enfin, **le développement de services complémentaires en gare** permettrait également de concourir à faciliter la mobilité des usagers (location de voitures, de vélos, etc.) ou faire le lien avec l'offre touristique (vente de Pass pour des visites touristiques, borne d'information touristique et hôtelière, etc.).



## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 17 – Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes

#### 2. Communiquer sur les services existants notamment auprès des publics fragiles

L'amélioration de l'information sur le transport existant est primordiale afin que tous les publics puissent bénéficier du service. La mise à disposition des informations de chaque mode de transport joue également en faveur de l'intermodalité. Concrètement, il est possible de :

- **Diffuser l'information** par plusieurs canaux pour toucher tous types de publics : plaquettes papier, portail internet (interfaces départementale transports.manche.fr et régionale commenjyvais.fr déjà existantes), application mobile, panneaux d'affichage en gare et dans les communes, réunions d'information et sensibilisation à destination de publics spécifiques.
- **Veiller à la mise à jour des informations** concernant les horaires en temps réel sur les panneaux d'affichage et les portails numériques.
- Créer une cartographie des transports existants mettant en exergue les temps de trajets vers chacun des pôles de services.
- **Centraliser l'information dans les points multiservices** (MSAP ou Maisons de la mobilité dédiées) ainsi que dans d'autres lieux publics de passage (offices du tourisme, centre médicaux, mairies, etc.).
- En MSAP et dans les lieux d'accueil social, un accompagnement plus précis et une explication de l'offre de mobilité peuvent être proposées, sous condition d'une formation du personnel.
- **Développer des plates-formes de mobilité au niveau local**, instances de coordination permettant d'informer les usagers et de leur proposer des solutions de mobilité adaptées à leur situation. Ce service pourrait être proposé notamment par l'intermédiaire de plateformes téléphoniques d'aide personnalisée.

#### 3. Développer la mise en réseau pour limiter le développement d'initiatives de mobilité isolées

- L'articulation des transports existants ainsi que le regroupement de l'information supposent de développer les coopérations et la mise en réseau entre les acteurs publics et de mobilité. Il est pertinent d'agir à plusieurs échelles :
- **Développer la coopération des collectivités locales, de la Région et de l'Etat** pour étudier la répartition des services de mobilité collective et mieux mailler le territoire, dans une optique d'anticipation des dynamiques territoriales et des besoins de la population. Cette coopération pourrait prendre la forme d'un club mobilité à l'échelle départementale regroupant les autorités organisatrices de mobilité et un référent mobilité pour chaque EPCI.
- Penser l'organisation des mobilités à l'échelle des intercommunalités et à l'échelle départementale de manière coordonnée entre les huit EPCI...

Consultez toutes les actualités >>

Covoiturage, Alerte, Travaux, Horaires, Info transports

Hors transport scolaire)

**comment j'y vais.fr**

Trouvez votre itinéraire avec Commentjyvais

Départ \*  
Adresse, arrêt, lieu X

Arrivée \*  
Adresse, arrêt, lieu X

Date \*  
07/08/2017 Partir après 10 h 05

Modes de transport

Lancer la recherche

Information trafic

1 8 11 13 14 50 51

52

**L1 - MONTEBOURG arrêt "Place St Pellerin" reporté au Garage Thébault le vendredi de 15h à 20h**

Du 21/07/2017 au 25/08/2017

**transports.manche.fr**

*Exemple de services disponibles sur le site transport.manche.fr dont le générateur d'itinéraire du site régional commentjyvais.fr*

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 17 – Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes



#### Qui pilote ?

- **Région** : développement d'infrastructures de transports, optimisation des réseaux existants, communication sur l'offre de transports, création d'outils pour la coordination de l'offre de transports



#### Avec quels partenaires ?

- **Collectivités locales** (communes, agglomérations et autres EPCI, PETR, Syndicats Mixtes)
- **Etat, Département** : accompagnement technique et financier
- **Associations locales à vocation sociale**
- **SNCF/ SNCF Réseau**



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- SRADDET (intégrant le SRIT)
- Plan de Déplacement Urbains et Schéma locaux de Déplacements



#### Quels financements mobilisables ?

- Aide Régionale à la réalisation d'aménagements cyclables ou d'équipements favorisant l'inter modalité
- Aide Régionale à la modernisation des espaces gares et haltes ferroviaires
- CPER, FEDER



#### Indicateurs de suivi

- Nombres d'horaires coordonnées de ligne de bus, de car Manéo et de train
- Nombre de personnes accompagnées via les plateformes téléphoniques d'accompagnement et nombre de visites sur les interfaces numériques
- Nombre de personnes usagers des transports en communs



#### A retenir

**Les enjeux** : articulation entre les différents modes de transport existant en faveur d'une desserte plus efficace des territoires isolés et d'une meilleure connaissance de services

**Les leviers d'action** : mise en cohérence des horaires, partages et mise à jour des données, sécurisation des points multimodaux, ...

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 18 – Soutenir les initiatives innovantes de mobilité

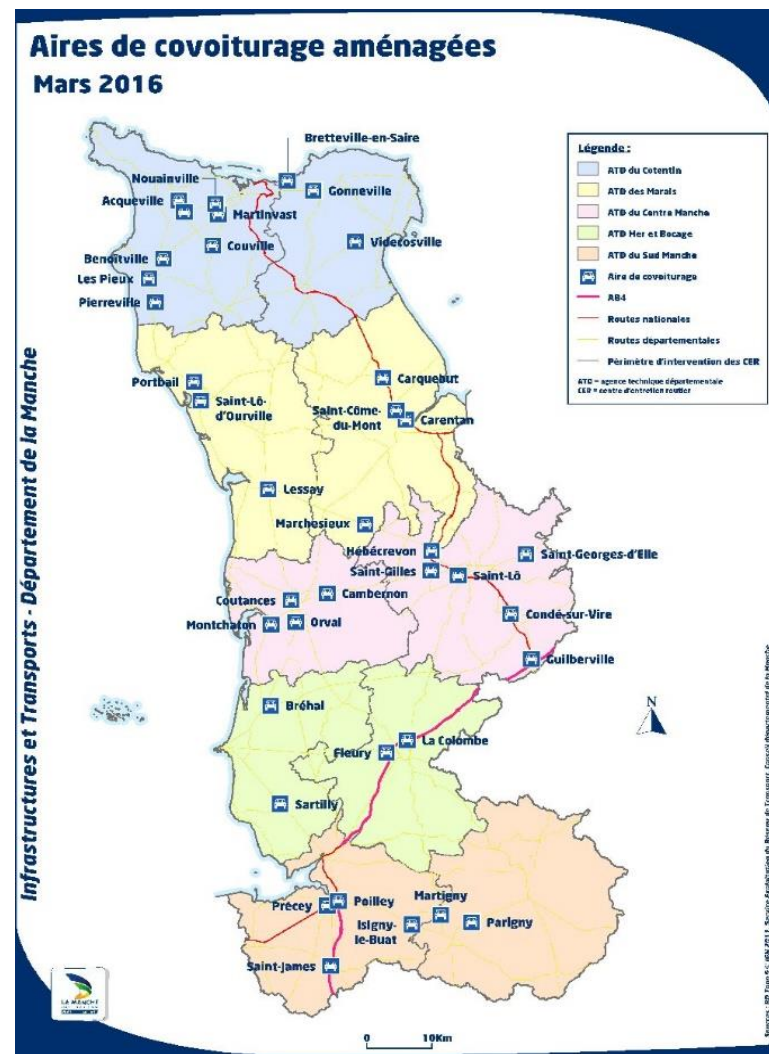
#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- La question des mobilités locales est apparue comme prégnante dans le cadre de l'enquête à la population menée en phase diagnostic. Les répondants ont fait part de **leur insatisfaction ou notent le faible développement ou l'absence d'offre de mobilités locales et collaboratives près de leur lieu de vie**. Les répondants estiment par ailleurs que la communication autour des services existants doit être améliorée.
- Le Département et les collectivités se sont en outre engagés dans le développement d'une offre de mobilité alternative**, notamment par la création d'aires de covoiturage ou le déploiement du réseau des bornes de recharge des véhicules électriques.
- Par ailleurs, un certain nombre d'initiatives visent à proposer aux publics non mobiles et fragiles (séniors, jeunes, personnes en difficultés sociales ou financières) des solutions de mobilité leur permettant d'accéder aux soins, à l'emploi, à l'éducation et à tout autre service du quotidien.
- Malgré ces initiatives, **les besoins et problématiques d'isolement restent forts**. Il s'agit donc ici d'encourager les projets de développement d'offre de mobilité alternative à la voiture individuelle à l'échelle locale et d'accompagner les publics ayant des difficultés de mobilité.

#### Quels objectifs ?

Pour cela, il s'agit de :

1. Sensibiliser et faciliter le recours à la mobilité collaborative
2. Améliorer les infrastructures et promouvoir la mobilité douce
3. Favoriser l'accès de tous à des solutions de mobilité



### ACTION N° 18 – Soutenir les initiatives innovantes de mobilité

#### Leviers d'action

En premier lieu, il est intéressant de repérer et de laisser s'exprimer les besoins des habitants sur les questions des mobilités locales. Si de premiers éléments ont émergé de l'enquête usagers menée dans le cadre de l'élaboration du SDAASP, il est intéressant de poursuivre ce travail localement en observant les dynamiques et évolutions des pratiques de mobilité actuelles et souhaitées par les habitants.

#### 1. Sensibiliser et faciliter le recours à la mobilité collaborative

Les mobilités collaboratives (covoiturage, auto partage, stop...) peuvent offrir des solutions de mobilité adaptées aux besoins de personnes non motorisées tout en permettant de limiter l'autosolisme et de développer des pratiques de développement durable. Dans le cadre du SDAASP et en lien avec l'ensemble des politiques de transports en cours, il convient de :

- **Promouvoir et faciliter le covoiturage** par :
  - La mise en relation des usagers selon les types de publics : actifs travaillant dans la même commune, parents amenant leurs enfants à l'école ou à des activités culturelles et sportives... avec une organisation à mener pour garantir la présence de trajets aller-retour. Les initiatives qui émergent autour du concept de centrale d'aide à la mobilité sociale et solidaire (site web : [centralesdemobilite.fr](http://centralesdemobilite.fr)) pour favoriser les déplacements à pieds, en voiture, en transports en commun des personnes qui ont des problèmes de mobilité seront à encourager.
  - **La poursuite du développement d'aires de covoiturage et de leur aménagement** (signalisation dédiée, éclairage, espaces dédiés à l'attente des covoitureurs...).
- Étudier l'opportunité de déploiement de systèmes d'auto partage : définition de la structure porteuse, du lieu central de stationnement et du dimensionnement de l'offre. Dans ce cadre, il est particulièrement intéressant de recueillir des retours d'expérience d'autres territoires ayant mis en place des services de ce type (commune de Tinchebray-Bocage dans l'Orne par exemple).

#### 2. Améliorer les infrastructures et promouvoir la mobilité douce

Faire évoluer les pratiques de mobilité des manchois afin qu'ils favorisent les mobilités douces (marche, vélo...) **nécessite d'agir sur la sécurisation des trajets et l'accès aux équipements** et plus particulièrement de :

- **Développer les voies vertes et pistes cyclables et sécuriser les itinéraires** : aménagement d'itinéraires sécurisés, éclairés, à prévoir dans le cadre des opérations d'aménagements urbains (vers les collèges, écoles, lotissements, centres sociaux...).
- **Faciliter l'achat ou la location de vélo à assistance électrique** grâce à des primes à l'achat. Ces aides peuvent être à l'initiative des collectivités locales et/ou de l'Etat. Cependant, ces équipements ne peuvent pas aujourd'hui répondre aux besoins de mobilité de tous.



## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 18 – Soutenir les initiatives innovantes de mobilité

#### 3. Favoriser l'accès de tous à des solutions de mobilité

L'accompagnement à la mobilité passe, d'une part, par la meilleure information de tous les usagers (cf. fiche-action n°17) et par le développement ou le maintien de solutions de mobilités locales à destination de publics spécifiques. Concrètement, cela peut se traduire par :

- **Développer des solutions de transport à la demande.** Ce service est proposé par les collectivités locales le souhaitant, avec le soutien du Département. L'objectif est de maintenir l'offre existante dans le cadre du transfert de compétences et de l'étendre à toutes les intercommunalités non dotées.
- Réfléchir à des projets à destination de publics spécifiques (mobilité des jeunes, publics précaires et personnes âgées) correspondant à leurs besoins et communiquer sur les actions déjà existantes et qui sont souvent mal connues (solidarité transports mise en place par la MSA sur une majorité du département par exemple).
- **Encourager les initiatives associatives et entrepreneuriales** favorisant un meilleur usage des transports par tous (garages et auto-écoles solidaires, formation à la mobilité, plateformes mobilités, etc.).
- **Favoriser l'accès aux voitures sans permis, scooters, voitures électriques (pour les trajets domicile/travail, à destination des seniors)** valables pour les trajets courts et à l'échelle locale. Réfléchir à des coopérations spécifiques au profit d'un service plus adapté aux usagers : conventionnement avec des services de taxi pour le transport à la demande...



Dispositif de TAD : Manéo TAD, Itinéo access dans l'agglomération de Cherbourg, OCITOLA pour Saint-Lô Agglo



## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 18 – Soutenir les initiatives innovantes de mobilité



#### Qui pilote ?

- **Conseil Départemental** : rôle d'ensemblier et de coordination des initiatives locales, interface avec la Région sur les questions de mobilité, maillage territorial en aire de covoiturage



#### Avec quels partenaires ?

- **Collectivités locales** (communes, EPCI, PETR, Syndicats Mixtes) : création de service de TAD, création d'infrastructures
- **Région, Département, Etat** : soutien de projets, mise en réseau et communication autour des initiatives
- **Opérateurs de services publics et d'autres services** : développement ou soutien de projets associatifs
- **Associations** : mise en place de solutions innovantes pour la mobilité, accompagnement des publics



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Plans de Déplacements Urbains existants
- SRADDET
- PLUI, SCoT
- Démarches TEPCV (territoire d'excellence de la transition énergétique et écologique), PCAET



#### Quels financements mobilisables ?

- Aide Régionale à la réalisation d'aménagements cyclables ou d'équipements favorisant l'inter modalité.
- Financements de l'Etat



#### Indicateurs de suivi

- Nombre d'initiatives de mobilité collaboratives développées sur le territoire
- Nombre d'infrastructures cyclables ou de mobilités douces créées et linéaires



#### A retenir

**Les enjeux** : isolement de certains publics notamment en milieu rural

**Les leviers d'action** : développement et promotion du covoiturage, développement du transport à la demande, création, réhabilitation et sécurisation des voies de mobilité douce

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- L'enquête à la population menée dans le cadre du diagnostic a montré qu'une majorité de répondants étaient prêts à utiliser internet pour les services du quotidien (banque, poste...) et pour les services administratifs.
- Néanmoins, **une part importante de la population reste éloignée des usages numériques** notamment pour les démarches administratives (séniors, personnes en difficultés sociales et linguistiques, jeunes...). Une enquête 2016 du CREDOC souligne **qu'un tiers des personnes sont éloignées des usages numériques**. Ces personnes sont très peu familières ou ignorantes des usages de l'internet. Ce entraîne une précarité numérique et sociale.
- Les disparités d'accès à l'internet haut débit et très haut débit sur le territoire sont également facteur de moindre utilisation du numérique par certains usagers habitant en zone blanche ou grise.
- Dans un contexte de dématérialisation croissante des services et de généralisation des usages numériques, **l'enjeu est de proposer aux usagers les moins familiers de ces outils un accompagnement au numérique** (accès aux équipements, formation aux usages...). Il convient donc de poursuivre et développer les initiatives existantes pour répondre à ces enjeux dans la Manche.

#### Quels objectifs ?

Pour cela, il convient de :

1. Favoriser l'accès aux outils numériques par tous les publics
2. Développer l'accompagnement au numérique pour tous et notamment les publics fragiles dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches administratives
3. Accompagner le développement et la diversification des usages numériques (télésanté, e-administration, usages culturels et de loisirs...)

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 19 – Accompagner les Manchois dans le développement des e-services

#### Leviers d'action

##### 1. Favoriser l'accès aux outils numériques par tous les publics

Un préalable indispensable au développement des pratiques numériques dans la Manche est l'accès aux infrastructures et au matériel nécessaire. Afin de garantir un meilleur accès, des actions sont à mener sur plusieurs plans :

- **La montée en débit des territoires en THD** conformément au plan de déploiement du Schéma Départemental de l'Accompagnement au Numérique (cf. action n°21).
- **L'ouverture et la bonne connaissance des espaces publics numériques** proposant des outils informatiques et numériques en libre-service. La mise en place de points numériques en préfectures, sous-préfectures, mairies et MSAP, qui peuvent être labellisés Espace Public Numérique.
- Le développement d'initiative de prêts, aide à l'achat et à la réparation de matériel informatique : soutien aux associations ou entreprises de réparation solidaire, prêt de tablettes numériques, ...

##### 2. Développer l'accompagnement au numérique pour tous et notamment les publics fragiles dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches administratives

- **Des formations à l'informatique et aux usages numériques** sont à développer de diverses manières afin de pouvoir toucher tous les publics les moins familiarisés avec internet :
- Dans plusieurs types de lieux ouverts au public : Espaces Publics Numériques (EPN), médiathèques, grâce à un service itinérant...
- À destination du grand public et/ou ciblées sur des publics spécifiques (seniors, publics précaires...).
- **Proposant différents niveaux et thématiques de formation** : bases de la bureautique et des usages numériques, formations ciblées sur des usages spécifiques (PAO-CAO, communication et réseaux sociaux, ...).

Ce volet pourra s'appuyer sur l'action des acteurs privés ou associatifs (Fondation Caisse d'Épargne, Google France, Secours catholique, Emmaüs...) pour développer des initiatives qui réduisent l'inclusion numérique.

**Il est essentiel d'identifier les Espaces Publics Numériques comme lieux principaux de l'accompagnement numérique.** Afin d'améliorer la lisibilité des structures, il serait pertinent de recenser l'offre de service dans les EPN et bien identifier le niveau de service présent (postes internet à disposition sans accompagnement, médiateurs présents pour accompagner, organisation de formations...). A terme, il s'agit de tendre vers une harmonisation des services proposés dans ces structures, en proposant une animation intégrée et non seulement une mise à disposition de matériel.

En outre, les formations déjà proposées par des associations ou institutions sont à recenser afin d'améliorer leur visibilité et de recueillir des retours d'expérience (dispositifs réussis, points d'amélioration...).

L'accompagnement spécifique aux démarches administratives dématérialisées est un enjeu à considérer à part entière, en développant :

- **La présence de facilitateurs dédiés dans les EPN et les MSAP** (jeunes en service civique, contrats aidés, partenariats avec des entreprises d'insertion...). Ces personnels doivent être formés régulièrement par les opérateurs pour connaître les nouveautés et dernières versions des interfaces, comme pour les agents d'accueil MSAP.
- **La communication autour du réseau de visio-accueil de service public existant sur le territoire** (cf. fiche n°4).
- La sensibilisation des opérateurs publics et de services à la simplification de leurs interfaces ou à la création d'interfaces spécifiques « bas débit », à l'image des versions « mobile » des sites internet.

A noter qu'il est important d'essayer d'assurer le maintien d'autres canaux d'information et de traitement des démarches administratives afin que les usagers ne pouvant ou ne souhaitant pas utiliser internet puissent tout de même effectuer leurs démarches. **A ce titre, les usagers doivent pouvoir compter sur la proximité des services publics au travers notamment des points mutualisés (cf. Axe 1),** ou à minima sur un accompagnement de proximité pour les démarches tendant à la dématérialisation complète (déclaration d'impôts à partir d'un certain niveau de revenus par exemple).

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 19 – Accompagner les Manchois dans le développement des e-services

#### 3. Accompagner le développement et la diversification des usages numériques (télétravail, télésanté, e-administration, usages culturels et de loisirs...)

Les politiques européennes, nationales, régionales et départementales inscrivent l'inclusion numérique dans les différentes sphères de la vie publique, et notamment économique, comme une priorité majeure pour les territoires. Afin de conforter le positionnement de la Manche sur ces secteurs, les initiatives en faveur d'un développement des usages numériques sont à poursuivre, et notamment dans les champs suivants :

- **La domotique**, qui répond d'une part à une évolution des modes d'habiter mais également à l'enjeu de vieillissement des manchois qui induit une adaptation des logements.
- **La compétitivité de l'emploi manchois** : il s'agit aujourd'hui d'un impératif, notamment dans le raccordement des zones d'activités aux infrastructures de haut débit mais également pour permettre le développement du télétravail qui offre des potentialités de développement aux espaces ruraux. Les programmes « Zones Numériques Multiservices » portés par la Région, ou encore les dispositifs de Manche Numérique, contribuent déjà à cet objectif.
- **Le développement des tiers lieux (espace de télétravail)** est également incontournable pour répondre aux travailleurs « nomades » qui recherchent des lieux adaptés en dehors de leur domicile. A ce titre, le réseau Zoé d'espace de télétravail, développé par Manche Numérique, doit permettre de fédérer les acteurs publics et privés de ce secteur d'activité pour proposer une offre performante et homogène sur l'ensemble du territoire de la Manche.
- **L'éducation et la recherche** : la Manche s'est engagée dans un développement des outils numériques au sein des établissements, à destination des élèves mais également des parents et du corps enseignant (espace numérique de travail, Educ de Normandie, Visio-Enseignement, ...).

- **La santé et le social**, notamment via le développement de la télésanté (consultations à distance, télécabine, ...) qui posent des enjeux en termes d'installations de nouveaux équipements, et le déploiement de campagne de prévention et de sensibilisation.
- **Le tourisme et la culture** pour lesquels l'outil numérique est désormais incontournable. Il s'agit en effet de pérenniser l'attractivité du département en valorisant ses ressources mais aussi d'assurer une accessibilité à tous les publics de l'offre culturelle notamment dans le cadre de la lecture publique. A titre d'exemple, un projet Mobile multimédia Sans contact (MUST) a proposé aux visiteurs du Mont-Saint-Michel de suivre un parcours touristique et culturel en utilisant un terminal mobile équipé de la technologie NFC. Le visiteur a pu ainsi consulter des informations et accéder à des services spécifiquement développés dans le contexte d'une visite du Mont. A l'échelle départementale, Manche Numérique a mis en place l'application Kit M, guide pratique au format numérique permettant d'accéder à de nombreuses informations touristiques ou concernant les services (transports, agenda d'évènements, parcours thématiques...).



**KIT M**  
LA MANCHE  
À PORTÉE DE MAIN

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 19 – Accompagner les Manchois dans le développement des e-services



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales (communes, EPCI) :** création d'une offre d'accompagnement (en MSAP, médiathèque...), partenariats avec d'autres acteurs privés et associatifs
- **Syndicat Mixte Manche Numérique :** recensement des initiatives existantes, soutien des projets, mise à disposition de matériel (EPN et fab lab itinérant...), mise en réseau



#### Avec quels partenaires ?

- **Autres acteurs pouvant développer une offre d'accompagnement :** Professionnels du secteur de l'informatique, entreprises d'insertion, associations d'envergure nationale ou locale, opérateurs de services
- **Mobilisation de partenariats privés** (fondations, mécénats...)
- **Prestataires de services**



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Volet « Usages » du Schéma directeur d'Aménagement numérique



#### Quels financements mobilisables ?

- Fonds national pour la Société Numérique (FSN)
- Financements de Manche numérique
- Volet numérique du CPER



#### Indicateurs de suivi

- Nombre d'espaces publics numériques présents dans la Manche
- Nombre de formations au numérique proposées sur le territoire



#### A retenir

**Les enjeux :** dans un contexte de développement des services numériques et des démarches administratives dématérialisées, enjeu de familiarisation de tous les publics avec ces outils

**Les leviers d'action :** développement des formations au numérique, favorisation de l'accès aux outils numériques, mobilisation de facilitateurs dédiés...



### ACTION N° 20 – Améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- De très forts enjeux concernant la faible qualité du réseau de téléphonie et d'internet mobiles ont été identifiés dans le cadre du diagnostic.
- Concernant la téléphonie mobile, 14 communes ont été identifiées à l'échelle départementale comme mal couvertes par les opérateurs de téléphonie mobile et ont fait l'objet d'interventions. Seule la commune du Vast est déclarée encore non couverte par les contre-mesures. Néanmoins, de nombreuses zones souffrent d'une couverture trop faible.
- Au sujet de l'internet mobile, **la 4G est disponible surtout autour des centres urbains alors que certains espaces ruraux restent mal couverts en 2G et 3G**. Près de moitié des usagers interrogés dans le cadre de l'enquête en phase diagnostic sont pas ou peu satisfaits de la couverture mobile et cette insatisfaction dépasse 55% pour les répondants des territoires de Côte-Ouest-Centre-Manche, Baie du Cotentin, Coutances-Mer-et-Bocage et Villedieu Intercom.
- A noter que des problèmes sont également identifiés sur le réseau de télévision hertzien et TNT plus particulièrement sur la Côte Ouest du Cotentin, notamment du fait de la proximité des îles anglo-normandes qui cause des problématiques d'interférences.
- **Les services de l'État, le syndicat Manche Numérique et les communes et EPCI concernées développent des solutions** pour pallier ces difficultés qu'il s'agit d'intensifier pour assurer l'accès à un service aujourd'hui perçu comme indispensable par la population.

Pour cela, il s'agit de :

1. **Résorber les zones blanches non couvertes ou mal couvertes par la téléphonie et l'internet mobile**
2. **Signaler et prioriser les problèmes de couverture mobile se situant hors des centre-bourgs**
3. **Améliorer la communication et la concertation autour des solutions de montée en réseau et en débit**

#### Leviers d'action

##### 1. Résorber les zones blanches non couvertes ou mal couvertes par la téléphonie et l'internet mobiles

Les problématiques en matière de couverture mobile sont régulièrement pointées par les communes et recensées par les services de l'État. Le syndicat Manche Numérique prend part également au suivi des démarches d'amélioration du réseau. Ces dernières peuvent prendre diverses formes :

- Poursuivre le projet d'installation d'un pylône en complément de la couverture mobile sur la commune du Vast (identifiée en zone blanche dans le cadre de l'appel à projet «centre-bourgs») **encourager la mise en place de pylônes sur d'autres sites** après identification de sources de financements possibles. Il s'agit notamment pour l'État d'activer le plan national « couverture téléphonie mobile » via les appels à projets de type « **couverture sites stratégiques** » ou « **couverture centre bourgs** ».
- Mettre à disposition des **points hauts fibrés par Manche Numérique pour installer des équipements de téléphonie mobile afin de couvrir les zones blanches et grises**. A titre d'exemple sur 64 communes déclarées sur « France Mobile » comme ne disposant pas d'une couverture GSM, un tiers d'entre elles peuvent être connectés par 6 points hauts. Dès lors que le Département et Manche Numérique garantiront la mise en œuvre de tous les moyens techniques et économiques pour satisfaire les enjeux de cohésion territoriale, l'Etat agira pour imposer la présence d'opérateurs télécom.
- **Favoriser l'amélioration du réseau** dans les communes couvertes mais où les usagers rencontrent des difficultés pour téléphoner en intérieur grâce à la mise en place de solutions techniques :
  - Les solutions d'opérateurs de transformation d'un signal IP en 2G, 3G et 4G via un **FemtoCell** sont supportés par l'abonné (personne physiques ou morales) pour répondre sur un bâtiment donné à une problématique de couverture. Le département via Manche Numérique rend possible ce type de réponse en apportant des solutions de raccordement de ces bâtiments via une liaison internet haut débit et en orientant l'abonné vers les opérateurs de FemtoCell de manière neutre.

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 20 – Améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile

- La création de **spots Wifi « espace public libre »** constitue une alternative aux communications téléphoniques via le GSM en utilisant des applications sur IP. Les lieux et sites publics indoor et outdoor, notamment du Département, proposent ces « spot surf ».
- Dans les espaces déjà couverts, **inciter à l'augmentation du nombre d'opérateurs présents en milieu rural notamment**, pour permettre aux usagers d'avoir un plus large choix.

#### 2. Signaler et prioriser les problèmes de couverture mobile se situant hors des centre-bourgs

En parallèle des mesures prises pour couvrir en téléphonie mobile les centres-bourgs encore mal desservis par le réseau, l'État a souhaité porter son action sur d'autres espaces (hameaux, portions de routes accidentogènes, espaces touristiques ou zone d'activités économiques...) a mis en place en fin d'année 2016 la Plateforme France Mobile, dont les modalités d'utilisation sont les suivantes:

- La plateforme est régulièrement alimentée par les acteurs départementaux et régionaux (élus, maires, présidents d'EPCI, du Conseil Départemental et du Conseil Régional). Au 29 mars 2017, la Plateforme avait recueilli 68 signalements situés sur le département de la Manche.
- Les situations sont ensuite priorisées au niveau régional, en lien avec le service infrastructure, énergie et numérique du SGAR de la Préfecture de région et en concertation avec les collectivités. Pour la première vague de recensement, la priorisation a eu lieu le 3 mars 2017 lors de la Commission Régionale de Stratégie Numérique et a retenu trois sites dans la Manche (Isigny-le-Buat, Flamanville, Terre-et-Marais).
- Ces besoins priorisés sont alors transmis à la Direction Générale des Entreprises du Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique. Dans une deuxième étape, la DGE entrera en négociation avec les opérateurs téléphoniques afin qu'ils s'engagent à apporter des réponses aux problèmes identifiés, sans possibilité toutefois de les obliger à apporter une solution.
- Les élus locaux sont demandeurs de retours de l'avancement de ce processus, des recherches et des travaux projetés.

Il s'agit donc de :

- **Communiquer et généraliser l'utilisation de la plateforme « France Mobile »** afin de faciliter et de systématiser le processus de remontée de zones non couvertes. Manche Numérique peut prendre un rôle d'articulation et de coordination pour accompagner les communes dans leurs déclarations sur la plateforme.
- **Poursuivre la démarche d'amélioration du réseau**, notamment pour les 3 sites manchois sélectionnés après la première vague de recensement sur la plateforme (Isigny-le-Buat, Flamanville, Terre-et-Marais) et assurer un suivi spécifique sur les autres communes identifiées par les acteurs locaux mais non sélectionnées.
- **Déployer des infrastructures de spot wifi public sur des communes notamment touristiques**, en proposant une solution numérique de construction de séjour à la carte. Le touriste pourra réserver en ligne des hébergements, des activités ou des sites et lieux de visite à proximité de l'itinéraire.

#### 3. Améliorer la communication et la concertation autour des solutions de montée en réseau et en débit

Les élus et services locaux ne sont pas toujours armés pour bien comprendre et identifier les solutions adaptées à leurs communes. Afin qu'ils puissent s'emparer du sujet et identifier les possibilités qu'ils ont à leur disposition, il est possible d'améliorer la communication et la coordination des acteurs sur ce questions :

- **Poursuivre la démarche de communication et d'explicitation des solutions possibles** : diffusion des documents produits par l'ARCEP, présentations faites par les opérateurs ou Manche Numérique...
- **Déterminer un interlocuteur privilégié chez les opérateurs** pour les élus et services des communes afin d'encourager le dialogue
- **Accompagner financièrement les collectivités** pour qu'elles puissent solliciter des bureaux d'études spécialisés

Le Département peut également fournir une assistance technique aux communes maîtres d'ouvrages d'infrastructures GSM avec maîtrise d'ouvrage déléguée afin qu'elles soient mieux accompagnées dans toutes les étapes du projet.

## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 20 – Améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile



#### Qui pilote ?

- **Collectivités locales** : maîtrise d'ouvrage de la construction et de la maintenance des infrastructures nécessaires (acquisition ou location du terrain, installation du pylône, viabilisation du terrain, raccordement à un réseau d'énergie, entretien et maintenance du site, mise à disposition d'un lien de raccordement)



#### Avec quels partenaires ?

- **Etat** : dans les centres bourgs identifiés en zone blanche, l'Etat finance à hauteur de 80% avec un plafond de subvention à 100.000 €. Pour les sites mobiles stratégiques, l'Etat finance à 50% avec un plafond de 50.000 €
- **Opérateurs mobiles, syndicat Manche Numérique, Commission Régionale de Stratégie Numérique** (suivi des dispositifs), Département



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Démarche de recensement des zones mal couvertes lancée par Manche Numérique dans le cadre de l'appel à projet « 800 sites mobiles stratégiques » en automne 2016, devenu aujourd'hui « 1300 sites stratégiques »
- Plateforme France Mobile » de l'Agence du Numérique
- Enquête des opérateurs auprès des usagers



#### Quels financements mobilisables ?

- Participation financière de l'Etat à 80% des investissements à hauteur de 100k€ via l'appel à projet « 800 sites mobiles stratégiques »



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de communes couvertes en téléphonie et internet mobile
- Nombre de recensements sur la plateforme France Mobile et nombres de situations résolues



#### A retenir

**Les enjeux** : couverture inégale du territoire en téléphonie et internet mobile, enjeux localisés en centre-bourg et hors des communes (routes, lieux touristiques...)

**Les leviers d'action** : résorption des zones blanches, utilisation de la plateforme France Mobile, meilleure communication autour des solutions possibles

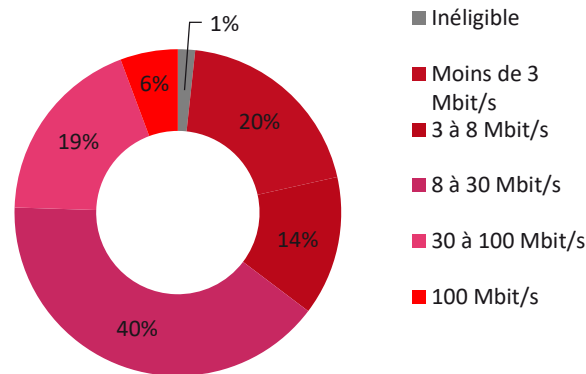
## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 21 – Poursuivre la couverture numérique de la Manche

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- La mise en place et la modernisation des infrastructures numériques au service d'un meilleur débit sur l'ensemble du territoire est une attente forte des habitants et des professionnels manchois, et un véritable facteur d'attractivité du territoire.
- En effet, l'utilisation d'internet est croissante et devenue indispensable dans la vie quotidienne des usagers, afin d'accéder aux services dématérialisés (démarches administratives, informations personnelles...), dans la sphère professionnelle (mise en réseau et transfert d'informations...) ou à visée plus récréative.
- Aujourd'hui, l'accès au très haut débit (supérieur ou égal à 30 Mbit/s selon les seuils fixés par la Commission Européenne) est **très contrasté sur le territoire de la Manche et plus de 35% de logements et de locaux professionnels disposent d'un réseau inférieur à 8 Mbit/s**, service qui ne permet de bénéficier des offres combinées Internet/Téléphone/Télévision proposées par les opérateurs.
- Néanmoins, sur certaines zones, le service d'internet Très Haut Débit est déjà disponible, comme c'est le cas dans plusieurs secteurs de Saint-Lô et Cherbourg-en-Cotentin. En effet, ces pôles urbains ont bénéficié de premières expérimentations de déploiement d'initiative publique.
- Afin de poursuivre l'amélioration du reste de la couverture du territoire, la Région Normandie à **travers ses Stratégies de Cohérence Régionale d'Aménagement Numérique (en Basse-Normandie et Haute-Normandie)**

Pourcentage de logements et locaux professionnels par classes de débit à fin décembre 2016 Dans la Manche



ainsi que le Département de la Manche et les collectivités (via le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique et le syndicat mixte Manche Numérique) développent une stratégie et des actions volontaristes de développement des infrastructures numériques.

- L'objectif initialement fixé par le SDAN et le **syndicat Manche Numérique est la couverture à 100% en FTTH (fibre optique jusqu'à l'abonné) du département de la Manche à horizon 2027.**

#### Quels objectifs ?

1. Déployer la fibre sur la totalité du département de la Manche
2. Proposer des solutions alternatives dans les zones où le déploiement de la fibre est prévu à plus long terme

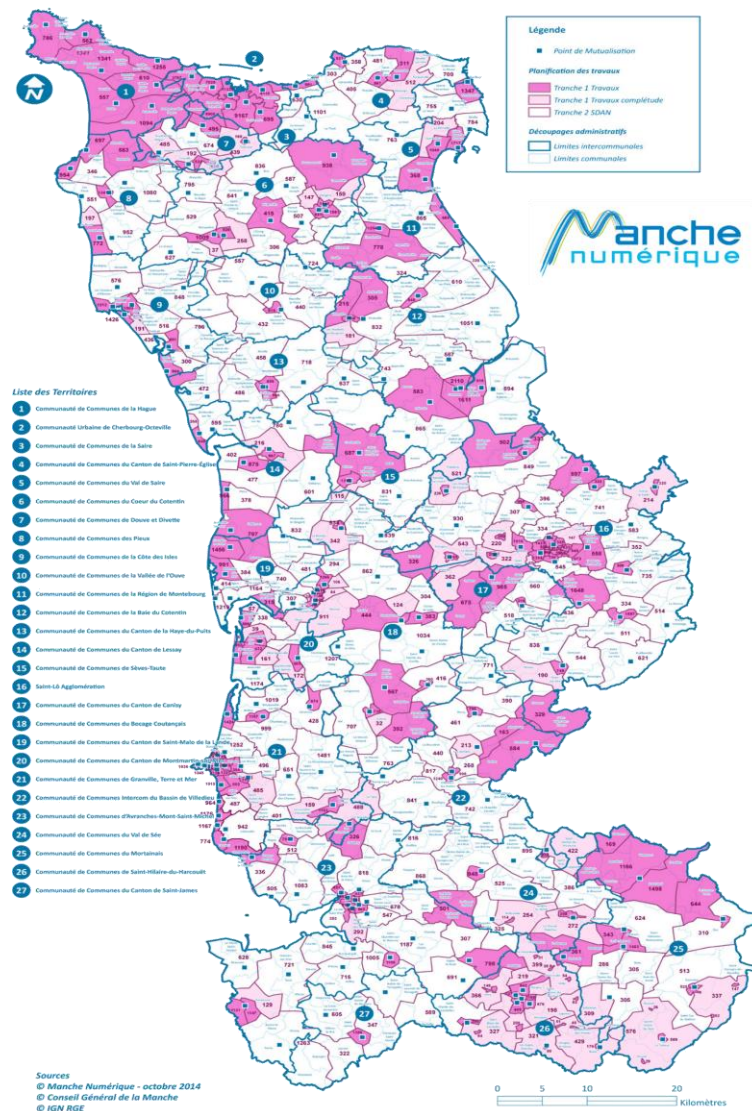
# 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

## ACTION N° 21 – Poursuivre la couverture numérique de la Manche

### Leviers d'action

#### 1. Déployer la fibre sur la totalité du département de la Manche

- Les acteurs publics et opérateurs se sont engagés dans le cadre du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique à déployer progressivement le réseau d'initiative publique de fibre optique sur la totalité du Département. Il s'agit de s'assurer de la bonne mise en œuvre de la stratégie et du plan d'action décrits dans ce schéma.
- Une première délégation de service public en charge de déployer et exploiter le réseau haut-débit (Société Manche Télécom fruit du groupement LD Collectivités, Vinci Networks et Axia France) a permis d'installer la fibre dans les agglomérations de Cherbourg-en-Cotentin et de Saint-Lô.
- Aujourd'hui, une deuxième DSP a été mise en place avec la société Altitude Infrastructures afin de couvrir les territoires ruraux. Le déploiement est en cours, suivant plusieurs phases (cf. carte ci-contre)
- Une première phase de raccordement de 69 000 foyers est en cours et a permis en avril 2017 la commercialisation de la fibre pour les habitants des communes suivantes : Isigny-le-Buat, Les Loges-Marchis, Martigny, Parigny, Saint-Brice-de-Landelles, Saint-Hilaire-Du-Harcouët, Virey, soit un peu plus de 4300 foyers et/ou entreprises éligibles.
- L'objectif est de relier d'ici 2019 65% du territoire manchois à la fibre, ce qui correspond à 300 000 prises.
- Le reste du déploiement s'effectuera progressivement jusqu'en 2027.
- Les acteurs locaux soulignent par ailleurs un enjeu d'amélioration de la coordination entre le travail des opérateurs, les actions de Manche Numérique et les collectivités. Des réunions d'informations régulières sur l'avancée des travaux, la possibilité pour les collectivités d'avoir des interlocuteurs dédiés chez les opérateurs des télécommunications pour transmettre les éventuels retours et difficultés peuvent permettre de conforter le dialogue et les coopérations.





## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 21 – Poursuivre la couverture numérique de la Manche

#### 2. Proposer des solutions alternatives dans les zones où le déploiement de la fibre est prévu à plus long terme

- Le Plan de déploiement de la fibre permettra à terme l'accessibilité de tous à ce service mais pour certaines communes aujourd'hui mal desservies en couverture numérique la commercialisation ne se fera pas avant une dizaine d'années.
- Afin de ne pas accentuer les phénomènes de fracture numérique, le **syndicat Manche Numérique a donc déployé le réseau MiMo** (Multiple inputs, Multiple outputs), d'abord au travers d'expérimentations sur différents territoires, puis à destination des autres secteurs en zones blanches où le débit ADSL est inférieur à 2 Mbit/s.
- Le déploiement du MiMo offre une montée en débit significative (de l'ordre de 10 Mbit/s pour le débit descendant et 3 Mbit/s pour le débit montant) comparable à une connexion ADSL de bonne qualité.
- D'autres solutions de montée en débit (via l'internet mobile satellitaire, via le fibrage de certains bâtiments en centre-bourgs...) permettent également d'améliorer la connexion internet de certains usagers habitant en zone non ou mal couvertes. Afin d'améliorer l'utilisation de ces solutions, il serait intéressant de renforcer la communication et le partage de connaissance autour de celles-ci afin que les collectivités soient mieux armées pour mettre en place des projets de montée en débit.
- En outre, **les solutions d'amélioration du réseau sont souvent déployées autour d'un bâtiment public (mairie...)** qui n'est pas forcément le plus central dans la commune. Des réflexions pourraient être portées afin de proposer d'autres lieux (commerce, autres bâtiments plus centraux...).



Alternatives de montée en débit :  
le MiMo  
Source : Manche Numérique



Guide pratique sur  
l'arrivée de la Fibre dans  
la Manche  
Source : Manche  
Numérique



Déploiement d'un réseau de fibre  
optique  
Source : S. Bachelot @cg27/ 2014



## 4. AXE 4 - AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### ACTION N° 21 – Poursuivre la couverture numérique de la Manche



#### Qui pilote ?

- **Manche Numérique** : développement du réseau d'initiative publique



#### Avec quels partenaires ?

- Opérateurs de télécommunications, collectivités



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique pour la Basse-Normandie, 2010 (SCORAN)
- Stratégie numérique partagée en Basse – Normandie 2014-2020, 2013
- Schéma directeur d'Aménagement numérique (SDAN) de la Manche, 2011



#### Éléments de calendrier

- 2019 : 65% du territoire manchois reliés à la fibre
- 2027 : le territoire est équipé à 100%



#### Quels financements mobilisables ?

- Les coûts de déploiement de la fibre optique sont estimés à 356 M€ sur 15 ans. Son financement est partenarial entre acteurs publics et acteurs privés avec une participation de :
  - L'Union Européenne à travers le FEDER
  - L'État par l'intermédiaire d'une aide accordée dans le cadre de l'appel à projets "France Très Haut Débit - réseaux d'initiatives publiques" du FSN (Fonds national pour la Société Numérique).
  - La Région Normandie
  - Le Département de la Manche
  - Les EPCI de la Manche
  - La commercialisation des prises aux opérateurs pour la partie financement privé.
- Le réseau satellite MiMo est quant à lui subventionné par l'UE à travers le FEADER, la Région Normandie et le Département.



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de bâtiments et foyers raccordés à la fibre
- Nombre de foyers bénéficiant de solutions alternatives de montée en débit



#### A retenir

**Les enjeux** : couverture inégale du territoire en internet haut et très haut débit

**Les leviers d'action** : déploiement progressif de la fibre sur le territoire, mise en place plus rapide de solutions transitoires pour les territoires en zones blanches ou grises

# 5

## AXE 5 : DEVELOPPER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- Le diagnostic a soulevé la densité et la richesse des services proposés dans la Manche mais aussi, en corollaire, le manque de lisibilité, de visibilité et de connaissance partagée de l'offre et des diverses initiatives.
- En effet, les différents champs des services regroupent de nombreux acteurs (institutions, associations, acteurs publics, entreprises...) qui n'ont pas toujours une vision transversale des actions menées dans le département et peuvent agir de manière isolée, ne saisissant pas les opportunités d'éventuelles complémentarités.
- De même, les collectivités n'ont pas toujours une vision exhaustive des services sur leur territoire.

→ **L'enjeu est donc de parvenir à recenser l'ensemble des services**, à l'échelle de EPCI notamment, et de partager cette connaissance entre les structures pourvoyeuses de services et vers les collectivités et notamment les élus afin de **disposer d'une connaissance commune à l'échelle départementale.**

#### Quels objectifs ?

La présente fiche-action s'intéresse donc au partage de la connaissance des services entre les acteurs publics ou privés proposant des services sur les territoires et a pour objectifs de :

1. **Améliorer le recueil des informations sur les besoins et l'offre de services proposée dans les territoires**
2. **Diffuser et actualiser les informations sur les services**

#### Leviers d'action

##### 1. Améliorer le recueil des informations sur les besoins et l'offre de services proposée dans les territoires

Une meilleure analyse des besoins de la population et de la composition de l'offre à différentes échelles peut passer par :

- **L'amélioration de la connaissance des services à l'échelle des intercommunalités** en encourageant les démarches d'analyse des besoins et de l'offre en services dans les territoires. Cela doit passer par des études fines de l'offre et de la demande à partir du travail réalisé à l'échelle départementale.

- **La diffusion et transmissions d'informations entre les différents acteurs** (mise en commun de données, mise à disposition de diagnostics menés par des opérateurs de services) via des outils de partage.
- **La création d'un réseau de techniciens territoriaux référents sur la question des services au sein des EPCI** en charge d'organiser le recueil de la connaissance et d'en assurer le partage mais aussi de faire remonter la connaissance locale de services à l'échelle du département.

#### Leviers d'action

##### 2. Diffuser et actualiser les informations sur les services

Au-delà de l'acquisition et de la centralisation des connaissances, l'enjeu fort est d'en assurer sa diffusion. Différentes actions peuvent être mobilisées pour améliorer la diffusion de la connaissance autour des services entre les différentes structures :

- **Capitaliser et mettre à disposition des données à l'échelle départementale** avec des déclinaisons à l'échelle des EPCI. Il s'agit notamment de mettre à jour, en partenariat avec l'Insee et les référents territoriaux, une série d'indicateurs de suivi de la présence et de la qualité des services permettant de suivre la situation.
- Utiliser et alimenter les ressources d'open data déjà mises en place dans le département (site internet Wikimanche notamment).
- **Organiser des rencontres départementales d'information sur la situation en termes de services.** Celles-ci pourraient être annuelles et se focaliser sur des sujets transversaux permettant de faire participer des acteurs diversifiés en termes de domaines, de champ et d'échelle d'intervention.
- Structurer les partenariats entre les acteurs avec la définition d'un chef de file responsable de la coordination, de la diffusion et de la mise à jour des informations



#### Qui pilote ?

- **Département :** consolidation et diffusion des connaissances, organisation des temps de mise en réseau
- **EPCI :** désignation de référents « services »



#### Avec quels partenaires ?

- **Etat, Collectivités, référents territoriaux (EPCI), INSEE, prestataires de services, associations :** fourniture de données actualisées



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Schémas et diagnostics sectoriels
- Diagnostics territoriaux



#### Quels financements mobilisables ?

- Financement propre à chaque acteur



#### Indicateurs de suivi

- Données mises à disposition en open data par les structures pourvoyeuses de services et les collectivités
- Réunions des référents responsables par EPCI



#### A retenir

**Les enjeux :** recensement des services présents et développement de la connaissance de ces services par les différents acteurs locaux

**Les leviers d'action :** amélioration et mutualisation de la connaissance des services, développement de l'interconnaissance entre les acteurs, transmission des informations

## 5. AXE 5 - DEVELOPPER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES

### ACTION N° 23 – Assurer une communication efficace et cohérente vers le grand public

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

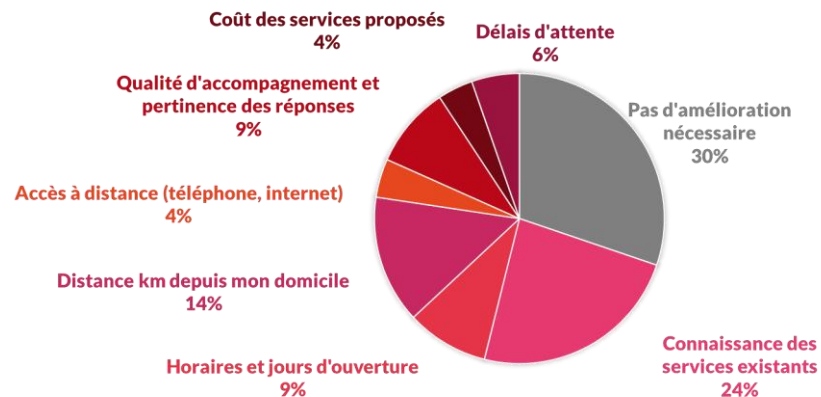
- Un des premiers critères de la chaîne de l'accessibilité est la connaissance par les usagers des services présents sur leur territoire. Or, les phénomènes de non-recours aux droits et la moindre fréquentation de certaines services peuvent souligner la méconnaissance de l'offre proposée aux usagers.
- En outre, la variété des initiatives mises en place par les différentes structures pourvoyeuses de services, qu'elles soient publiques, privées ou associatives, permet de proposer une offre dense et diversifiée mais peut se traduire **par un manque de lisibilité pour les usagers**, qui ne savent pas toujours vers quel interlocuteur se tourner
- Enfin, les nouveaux mode d'accès aux services ne sont pas toujours connus des usagers (interfaces internet et application mobile, réduction des accueils sans rendez-vous...)
- L'enquête à la population a ainsi permis de soulever les attentes en termes de communication sur les services existants. Il s'agit donc de réfléchir à des outils et modes de communication simplifiés et coordonnés afin **d'améliorer la connaissance des services par les usagers** et améliorer ainsi le recours aux droits.
- **Le Département a déjà mis en place des outils de communication au travers notamment de son site internet**, qui présente entre autres des portails dédiés par type de public (famille, seniors, handicap, jeune, personne en recherche d'emploi...).
- La Préfecture de la Manche est quant à elle engagée depuis 2011 dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil du public qui lui a permis d'obtenir le label QUALIPREF 2.0 en 2015 ainsi que le label Marianne et qui comprend des actions en matière de communication.
- L'enjeu est de poursuivre cette dynamique et de garantir la bonne connaissance et l'utilisation de ces outils par les usagers concernés.

#### Quels objectifs ?

1. Diffuser et actualiser les informations sur les services vers le grand public
2. Simplifier la recherche d'informations pour les usagers

Cette fiche transversale s'articule pleinement et peut reprendre certains éléments de réflexions portées sur la communication au sein de chacune des fiches ci-dessus, portant plus spécifiquement sur un type de service.

#### LEVIERS D'AMÉLIORATION, TOUS SERVICES CONFONDUS



Résultat de l'enquête à la population déployée en octobre 2016 et soulignant les leviers d'amélioration privilégiés par les répondants, la connaissance arrivant en tête

#### Leviers d'action

##### 1. Diffuser et actualiser les informations sur les services vers le grand public

- Afin de mieux communiquer sur les services, il s'agit de produire des outils de communications intégrateurs et mutualisés, aussi bien à l'échelle départementale que plus localement dans chaque EPCI et à diffuser auprès des communes. **Le développement d'une charte graphique et des modalités de communication harmonisées** peut tout d'abord concourir à une meilleure identification de l'information par l'utilisateur.
- Ces outils de communication peuvent prendre des formats divers :
  - Communication papier : annuaires, plaquettes, guides, flyers, posters
  - Utilisation du numérique (site internet, annuaire en ligne, application, réseaux sociaux)
  - Diffusion sur les panneaux lumineux installés dans certaines communes
- **L'enjeu est avant tout de concevoir des outils simples**, non redondants et centralisant les informations utiles aux usagers dans leur parcours de vie. Il s'agit donc de promouvoir la mutualisation des outils de communication entre acteurs afin de limiter la multiplication de supports et **de mettre en place une communication sous la forme de « guichets uniques »**.
- L'amélioration de la diffusion de l'information passe également par un relais entre les différentes structures et notamment **une communication mutualisée dans les points multi-services (MSAP, ...)** et les secrétariats de mairies à l'échelle locale, pour maintenir un contact direct et de proximité. L'information doit leur être transmise et mise à jour régulièrement (cf. fiches 1, 2 et 21). **L'enjeu est de créer un réseau de points d'information** vers lesquels transmettre les informations afin qu'ils puissent apporter aux usagers l'information la plus fiable et actualisée.
- La diffusion de l'information peut également passer par des événements ponctuels. Il est possible d'organiser dans les territoires des événements d'information du public sur l'offre de services (« Journée des services ») ou de s'appuyer sur les forums des associations déjà existants.

- Enfin, **il est envisageable d'outiller les différents acteurs** (associations, commerçants ou collectivités notamment) en leur apportant un conseil en communication, voire même des formations ou des outils facilement réutilisables (par exemple des kits de communication harmonisés). L'enjeu est ici de partager des principes communs pour une communication efficace, cohérente et surtout lisible pour les usagers.

##### 2. Simplifier la recherche d'informations pour les usagers

- **Simplifier la recherche d'information** permet d'améliorer l'accès aux services des usagers et peut être mise en place via différents leviers, qui ont pour but de regrouper l'information dans des espaces bien identifiés (un lieu d'information, un numéro de téléphone ou un site internet uniques...)
- Tout d'abord, **les usagers doivent être orientés vers les « guichets uniques » et points mutualisés**, qui peuvent être ciblés sur un certain type de public (MSAP, Centres Médico-sociaux, CCAS, Point Information Jeunesse/Bureau Information Jeunesse, Centre local d'information et de coordination, Maison de l'autonomie...) qui sont en mesure de répondre à leurs questions et leur proposer des solutions ou leur présenter des adaptés à leur situation. Ces espaces doivent faire l'effet d'une communication spécifique afin d'être bien identifiés par les usagers. Pour ce faire, le Conseil Départemental souhaite proposer une appellation unique pour ces lieux quel que soit leur type (« Point Accueil 50 », « Point Services 50 » par exemple).
- Il est également pertinent **d'encourager les sites internet mutualisant les informations**. A titre d'exemple, le site régional commentjyvais.fr regroupe toutes les données des acteurs de mobilité normands et permet de générer des itinéraires et d'obtenir des informations sur chaque type de transport. Ce type de portail internet (mis en place également par le Conseil Départemental à destination des jeunes, des seniors, des publics en situation de handicap... est à promouvoir et peut être développé sur d'autres thématiques.



## 5. AXE 5 - DEVELOPPER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES

### ACTION N° 23 – Assurer une communication efficace et cohérente vers le grand public

- Une **simplification des démarches et recherches** peut également être bénéfique à l'usager notamment dans le cas de non-recours aux droits. Une sensibilisation des différents prestataires de services et des collectivités aux enjeux de simplification et de mise en cohérence des outils d'information est à mener sur ce point. Des efforts de pédagogie et d'explicitation du langage peuvent également être utiles (définition des sigles, FAQ...).
- Une **sensibilisation des acteurs et des structures accueillant du public** est également à mener afin que **leurs documents soient faciles à comprendre pour les habitants**. Ceux-ci peuvent notamment utiliser les principes de l'écriture en « langue facile à lire et à comprendre ». Cette démarche, initiée à l'échelle de l'Union Européenne, permet d'améliorer l'accès à l'information des personnes handicapées intellectuelles et peut également être utile pour les publics allophones ou en situation d'illettrisme.
- Cette amélioration de la communication (et plus globalement de la qualité du service) peut être renforcée dans le cadre du label Marianne. Cette démarche permet de faire vérifier par un organisme indépendant la qualité du service rendu dans les lieux d'accueil du public et de valoriser ce service auprès des usagers. Toute entité (établissements publics, opérateurs, collectivités) peut candidater à l'obtention du label. Après labellisation, la structure concernée peut bénéficier des outils de communication dédiés au label (logo...).



#### Qui pilote ?

- **Département** : mise en cohérence de la communication sur les points d'accueil (« marque » unique à l'échelle du département), coordination



#### Avec quels partenaires ?

- **État, Pays/PETR, EPCI, communes, opérateurs de services** : production partenariale des outils de communication et attention à leur communication propre
- **Associations locales, MSAP** : relais dans l'information et amélioration de leur communication propre



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Articulation avec les points d'information locaux et guichets uniques évoqués dans l'axe 1 et qui doivent constituer les relais des outils de communication



#### Quels financements mobilisables ?

- Budget communication des porteurs et partenaires



#### Indicateurs de suivi

- Nombre de campagnes de communication mutualisées à l'échelle EPCI ou Département



#### A retenir

**Les enjeux** : manque de visibilité des services pour le grand public entraînant une méconnaissance des usagers et parfois un non-recours

**Les leviers d'action** : mutualisation, harmonisation et regroupement des outils de communication, simplification des démarches pour l'usager, développement de guichets uniques

#### Pourquoi ? Constats et enjeux

- La loi NOTRE impose la mise en place d'un dispositif de suivi et d'évaluation du SDAASP dans un objectif de mesure de l'efficacité et de l'efficience des politiques publiques. Elle enjoint également à laisser **la possibilité de réviser les objectifs et actions du SDAASP au regard de son suivi et de l'évolution des besoins et problématiques.**
- Dans ce cadre, il est indispensable de définir un dispositif de suivi du SDAASP dès le début de sa mise en œuvre, se basant notamment sur les indicateurs de suivi identifiés pour chaque fiche-action. Cela doit également passer par le maintien d'instances de suivi et d'arbitrages autour du Schéma.

#### Quels objectifs ?

La présente fiche-action répondre à un triple objectif :

- 1. Organiser le suivi du SDAASP**
- 2. Évaluer sa mise en œuvre**
- 3. Communiquer sur la mise en œuvre du SDAASP**

#### Leviers d'action

##### 1. Organiser le suivi du SDAASP

- Pour assurer une continuité et poursuivre la dynamique amorcée dans le cadre de l'élaboration du schéma, **il est pertinent d'organiser une réunion annuelle du comité de pilotage du SDAASP.** Son rôle sera de suivre la mise en place des actions et de la convention, surveiller la situation de l'offre départementale de services, réaliser le bilan annuel du schéma ainsi que ses évaluations au bout de 3 et 6 ans et éventuellement proposer sa révision.
- Cette instance de suivi pourra s'appuyer sur l'organisation de **réunions techniques régulières**, sous forme de groupes de travail, permettant de suivre la mise en œuvre du Schéma et de travailler sur la déclinaison opérationnelle des actions sur les thématiques jugées prioritaires.
- Le suivi du Schéma **repose également sur l'analyse des indicateurs définis**, via le renseignement du dispositif de suivi et d'évaluation du Schéma (indicateurs de réalisation et de suivi des fiches-actions). Il s'agit pour **les porteurs du SDAASP de se doter d'un outil opérationnel permettant de disposer d'une vision de l'avancement de sa mise en œuvre.** Cet outil devra être renseigné à partir de données chiffrées recensées par les porteurs du SDAASP mais aussi d'analyses qualitatives recueillies à partir des remontées et échanges avec les partenaires.
- Afin de mener à bien ce suivi, il pourra être intéressant de désigner un référent pour le suivi du SDAASP à la Préfecture et au Département ainsi que des interlocuteurs transversaux sur la question des services au sein de chaque EPCI.

## 5. AXE 5 - DEVELOPPER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES

### ACTION N° 24 – Suivre et évaluer la Schéma Départemental D'amélioration de l'Accessibilité des Services au public

#### 2. Evaluer sa mise en œuvre

- Les informations provenant du suivi régulier du SDAASP et des remontées des acteurs des territoires, serviront de base à la **réalisation d'une évaluation à mi-parcours pour étudier l'opportunité de réviser le SDAASP**.
- Une évaluation à la fin des six années du programme d'actions devra être également réalisée afin d'identifier les points d'amélioration et de faire un nouvel état des lieux de l'offre de services sur le territoire.

#### 3. Communiquer sur la mise en œuvre du SDAASP

- La mise en œuvre du SDAASP pourra **faire l'objet d'une communication particulière afin de valoriser les actions conjuguées des acteurs du territoire sur la question du maintien des services**. Celle-ci pourra prendre la forme d'une lettre aux habitants, d'un portail numérique de suivi du schéma, de la diffusion de fiches projets avec indicateur de réalisation et de suivi, ...
- Une communication ciblée auprès des partenaires pourra également être menée afin de poursuivre la dynamique partenariale amorcée lors de l'élaboration du SDAASP



#### Qui pilote ?

- **Préfecture et Département** : pilotage et suivi du SDAASP, coordination assurée par un chargé de mission du Département



#### Avec quels partenaires ?

- **Opérateurs de services, services de l'Etat, EPCI, communes** : apport des toutes les informations nécessaires relatives aux actions menées et permettant de suivre les indicateurs définis, participation au suivi du SDAASP



#### Documents ou schémas à prendre en compte

- Suivi et évaluation des schémas sectoriels



#### Quels financements mobilisables ?

- Financement interne de la Préfecture, du Département et des partenaires



#### Indicateurs de suivi

- Nombre d'indicateurs de suivi recensés et analysés
- Réunion annuelle de suivi du comité de pilotage



#### A retenir

**Les enjeux** : organiser et assurer un suivi du SDAASP, préparer les bases de sa révision

**Les leviers d'action** : suivi régulier en se référant aux indicateurs de suivi, poursuite de l'animation et de la communication autour du SDAASP

# 6

## ANNEXES

## Suivi du schéma

Des indicateurs de suivi ont été définis pour chacune des fiches-action. Il conviendra de s'assurer que les données correspondantes puissent être effectivement renseignées à l'échelle adéquate, puis collectées et agrégées au niveau départemental. Pour ce faire, le pilotage du SDAASP définira le circuit de collecte et de transmission des données, ainsi que l'outil d'agrégation, de capitalisation et de traitement des données (tableau de bord, graphiques, cartes). Les éléments recueillis permettront de dresser un bilan au moins annuel de la mise en œuvre du SDAASP.

Les tableaux des pages suivantes récapitulent les indicateurs définis pour chaque fiche-action et rappellent également les pilotes de l'action.

	Fiches actions	Pilote(s) de l'action	Indicateurs de suivi
<b>AXE 1 : MAILLER LE TERRITOIRE EN ACCUEILS DE PROXIMITÉ</b>	1. Étendre et valoriser l'offre de services des Maisons de Services Au Public (MSAP)	Etat, Département, MSAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi du nombre de MSAP et des services présents au sein de chaque MSAP</li> <li>▪ Evolution de la fréquentation des MSAP</li> <li>▪ Nombre de rencontres organisées dans le cadre du réseau</li> </ul>
	2. Renforcer et valoriser le maillage en Visio accueils avec un usage simple et accessible	Manche Numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre annuel de connexions sur l'ensemble du réseau</li> </ul>
	3. Encourager les mutualisations de services en faveur d'une plus grande proximité	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de points multi-services ouverts sur le département</li> <li>▪ Nombre d'usagers ayant visité un point multi-service par an</li> <li>▪ Temps d'accès à moyen à un point multi service</li> </ul>
	4. Assurer un premier accueil social de qualité	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de sites d'accueil social inconditionnel de proximité sur le territoire</li> <li>▪ Nombre de réunions du groupe de travail de l'accueil social</li> <li>▪ Nombre de formations organisées et nombre d'agents bénéficiaires</li> </ul>
<b>AXE 2 : CONFORTER L'OFFRE DE SANTÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>	5. Encourager le regroupement des professionnels de santé dans le cadre de projets adaptés aux enjeux territoriaux	ARS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MSP et PSLA créés sur le territoire</li> <li>▪ Taux de satisfaction des usagers / patients des MSAP et MPS</li> <li>▪ Taux de fréquentation des lieux</li> <li>▪ Evolution du nombre de professionnels présents dans les PSLA et MPS</li> </ul>
	6. Déployer la politique départementale pour attirer de nouveaux professionnels de santé	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de médecins/dentistes ayant bénéficié d'une bourse qui exercent maintenant sur le département</li> <li>▪ Nombre d'actions de communication menées</li> <li>▪ Nombre de nouveaux contrats de prime d'exercice forfaitaire</li> </ul>
	7. Décloisonner les services d'accès à l'emploi et à l'insertion par l'économie pour un accompagnement de proximité	DIRECCTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de structures IAE</li> <li>▪ Nombre de personnes en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI)</li> <li>▪ Taux de sortie vers l'emploi</li> <li>▪ Nombre de nouveaux chantiers d'insertion créés sur le Département</li> </ul>
	8. Agir en faveur de parcours de vie autonomes	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de logements adaptés créés</li> <li>▪ Nombre de seniors et personnes en situations de handicap informées et accompagnées par les territoires de solidarité</li> </ul>
	9. Développer le partenariat entre les acteurs au profit d'un décloisonnement de l'accompagnement social	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombres de services ayant harmonisé leur zonage d'intervention sur le périmètre intercommunal</li> <li>▪ Nombre et type d'outils communs mis en place à l'échelle départementale</li> </ul>

## Suivi du schéma

<b>AXE 3 RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU QUOTIDIEN</b>	10. Adapter le commerce et l'artisanat aux nouveaux modes de consommation	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évolution de la vacance commerciale</li> <li>Évolution de la couverture du territoire en commerces de proximité</li> </ul>
	11. Mailler les synergies entre services récréatifs, culturels et sportifs pour un accès à tous	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'équipements sportifs, récréatifs et culturels</li> <li>Taux de licenciés dans le département</li> <li>Taux d'adhésion à des structures culturelles et autres</li> </ul>
	12. Développer l'engagement bénévole, pilier de la vie associative locale	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de bénévoles associatifs dans le département</li> </ul>
	13. Soutenir la parentalité et une offre petite enfance adaptés aux nouveaux modes de vie	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évolution du nombre d'établissement et de places par type d'offre d'accueil</li> <li>Ratio nombre de places d'accueil/nombre d'enfants de moins de 3 ans à l'échelle départementale et par EPCI</li> </ul>
	14. Organiser une offre éducative de qualité, ouverte sur les territoires	Education Nationale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'équipement scolaire</li> <li>Nombre de Projets Éducatifs Sociaux Locaux mis en place</li> <li>Nombre de projets d'expérimentation culturels ou citoyens développés dans les établissements</li> <li>Evolution des effectifs par secteur géographique</li> </ul>
	15. Développer les initiatives intergénérationnelles et collaboratives autour de l'accompagnement des jeunes 16. Développer le goût d'entreprendre et des parcours de formation en adéquation avec les besoins de l'économie locale	Collectivités locales Région	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de dispositifs locaux étendus à l'échelle intercommunale</li> <li>Taux de scolarisation des 18-24 ans</li> <li>Taux d'apprentissage</li> </ul>
<b>AXE 4 AMÉLIORER L'OFFRE DE MOBILITÉ ET L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET À LA TÉLÉPHONIE MOBILE</b>	17. Répondre aux besoins de mobilité en coordonnant les offres existantes	Région	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombres d'horaires coordonnées de ligne de bus, de car Manéo et de train</li> <li>Nombre de personnes accompagnées via les plateformes téléphoniques d'accompagnement et nombre de visites sur les interfaces numériques</li> <li>Nombre de personnes usagers des transports en communs</li> </ul>
	18. Soutenir les initiatives innovantes de mobilité	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'initiatives de mobilité collaboratives développées sur le territoire</li> <li>Nombre d'infrastructures cyclables ou de mobilités douces créées et linéaires</li> </ul>
	19. Accompagner les Manchois dans le développement des e-services	Collectivités locales, Manche Numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'espaces publics numériques présents dans la Manche</li> <li>Nombre de formations au numérique proposées sur le territoire</li> </ul>
	20. Améliorer la couverture du territoire en téléphonie mobile	Collectivités locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de communes couvertes en téléphonie et internet mobile</li> <li>Nombre de recensements sur la plateforme France Mobile et nombres de situations résolues</li> </ul>
	21. Poursuivre la couverture numérique de la Manche	Manche Numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de bâtiments et foyers raccordés à la fibre</li> <li>Nombre de foyers bénéficiant de solutions alternatives de montée en débit</li> </ul>
<b>AXE 3 : DÉVELOPPER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES</b>	22. Améliorer la veille sur l'offre de services au public disponible sur les territoires	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données mises à disposition en open data par les structures pourvoyeuses de services et les collectivités</li> <li>Réunions des référents responsables par EPCI</li> </ul>
	23. Assurer une communication homogène et efficace de l'offre disponible pour le grand public	Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de campagnes de communication mutualisées à l'échelle EPCI ou Département</li> </ul>
	24. Suivre et évaluer le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public	Etat, Département	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'indicateurs de suivi recensés et analysés</li> <li>Réunion annuelle de suivi du comité de pilotage</li> </ul>



## Glossaire

### A

**ACTP** : allocation compensatrice pour tierce personne  
**ANAH** : Agence nationale de l'habitat  
**ARS** : Agence Régionale de Santé  
**APA** : Allocation personnalisée d'autonomie  
**AVS** : Animation de la Vie Sociale

### C

**CAE** : Contrat d'accompagnement dans l'Emploi  
**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales  
**CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail  
**CASA** : *contrats* aidés – structure apprenante  
**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale  
**CCI** : Chambre de Commerce et d'Industrie  
**CDCA** : Conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie  
**CDDI** : Contrat à durée déterminée d'insertion  
**CDIAE** : Conseil départemental de l'insertion par l'activité économique  
**CGET** : Commissariat général à l'égalité des territoires  
**CJS** : Coopérative Jeunesse Services  
**CNCA** : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie  
**CLIC** : Centres Locaux d'Information et de Coordination  
**CLS** : Contrat Local de Santé  
**CESCI** : Comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté inter-établissements  
**CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
**CPER** : Contrats de Plan État-Région  
**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens  
**CREDOC** : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie  
**CRIJ** : Centre Régional d'Information Jeunesse  
**CUI** : Contrat Unique d'insertion

### D

**DDCS** : Directions Départementales de la Cohésion Sociale  
**DETR** : Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux  
**DIRECCTE** : Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi  
**DRAC** : Direction Régionale des affaires culturelles

### E

**EPCI** : Établissement public de coopération intercommunale  
**EPN** : Espace Public Numérique

### F

**FAJ** : Fonds d'Aide aux Jeunes  
**FDI** : Fonds Départemental d'Insertion  
**FEADER** : Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural  
**FEDER** : Fonds Européen de Développement Régional  
**FISAC** : Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce  
**FNADT** : Fond National d'Aménagement et de Développement du Territoire  
**FSE** : Fonds Social Européen  
**FSL** : Fonds de Solidarité pour le Logement

### G

**GHT** : Groupement Hospitaliers de territoire  
**GSM** : Global System for Mobile Communications

### H

**HAD** : Hospitalisation à Domicile

### I

**IAE** : Insertion par l'activité économique

### M

**MAIA** : Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie  
**MAM** : Maison d'assistant(e)s maternel(le)s  
**MDA** : Maison Départementale de l'Autonomie  
**MSAP** : Maison des Services au Public  
**MSA** : Mutualité Sociale Agricole  
**MSP** : Maison de Santé Pluriprofessionnelle  
**MUST** : Mobile Multimédia sans contact

## Glossaire

### N

**NOTRe** : loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République

### P

**PAO,CAO** : Publication et Conception assistée par ordinateur

**PCAET** : Plan climat-air-énergie territorial

**PCH** : prestation de compensation du handicap

**PEDT** : Projet Educatif Territorial

**PEM** : Pôle d'Echanges Multimodal

**PESL** : Projet Educatif Social Local

**PETR** : Pôle d'Equilibre Territorial et Rural

**PH** : Personne Agée

**PIJ** : Point Information Jeunesse

**PLS** : Plan Local de Santé

**PMR** : Personnes à mobilité réduite

**PSLA** : *Pôle* de Santé Libéral et Ambulatoire

### R

**RPI** : Regroupement Pédagogique Intercommunal

**RSP** : Relais Services Publics

### S

**SAAD** : Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

**SAVS** : Services d'Accompagnement à La Vie Sociale (SAVS)

**SCORAN** : Stratégie de Cohérence Régionale d'Aménagement Numérique

**SDAASP** : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

**SDEPAA** : Schéma départemental des enseignements et pratiques artistiques en amateur

**SESSAD** : Services d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile

**SIAD** : Soins Infirmiers A Domicile

**SPE** : Service Public de l'Emploi

**SROS** : Schéma Régional de l'Offre des Soins

### T

**TAD** : Transport A la Demande

**TEPCV** : Territoires à énergie positive pour la croissance verte

**TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication

**THD** : Très Haut Débit

### V

**VAE** : Validation des acquis de l'expérience

**Etude réalisée pour le compte du Conseil  
département et la Préfecture de la Manche**



**Par le cabinet Rouge Vif Territoires, membre du  
Groupe Rouge Vif**



f [facebook.com/Agence.Rouge.Vif](https://facebook.com/Agence.Rouge.Vif)  
t [@GroupeRougeVif](https://twitter.com/GroupeRougeVif)

