



# SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA SEINE-MARITIME

J U I N 2 0 1 8

76

SEINE-MARITIME  
- LE DÉPARTEMENT -



## Edito

Disposer d'un accès aux services du quotidien (santé, commerces, internet, transports, services sociaux, etc.), qu'ils soient publics ou privés, est essentiel pour la qualité de vie dans nos territoires ruraux comme urbains. C'est une préoccupation majeure de l'État, des élus, de nos citoyens.

Pour améliorer l'accès des usagers à ces services, le Département de la Seine-Maritime et les services de l'État en Seine-Maritime, ont mené ensemble la réalisation d'un « **schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public** » en application de la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) du 7 août 2015.

D'une durée de 6 ans, ce schéma comporte un plan d'action qui résulte du travail mené tout au long de l'année 2017, et qui a associé citoyens, élus et forces vives de nos territoires au travers de différents temps de consultation menés par voie d'enquête, d'entretiens ciblés ou de réunions. Il comporte **20 fiches** décrivant les actions que mettrons en œuvre l'État, le Département et différents opérateurs de services. Des propositions d'actions plus locales, validées par les élus et acteurs locaux lors des réunions territoriales d'octobre 2017 y figurent également: elles constituent **un guide** à leur usage.

Le schéma s'appuie sur un diagnostic partagé qui a été étayé par une étude de l'Insee Normandie<sup>1</sup>. Celle-ci dresse le portrait d'un département dont le maillage en équipements apparaît globalement satisfaisant. Pour autant, notre territoire doit également prendre en compte des enjeux majeurs tels que l'évolution rapide des attentes des usagers (évolution des rythmes de vie, accès et usages des services en ligne), le vieillissement de sa population ou encore le besoin d'accompagnement des publics les plus fragiles dans l'accès aux services du quotidien.

C'est en renforçant la présence de certains services, en favorisant leur accès (plages d'ouverture, services en ligne...), en développant les coopérations entre partenaires et opérateurs et en facilitant la mutualisation des réponses au sein des maisons de services au public, que nous apporterons des réponses concrètes aux besoins de nos concitoyens.

Nous souhaitons que la mise en œuvre et le suivi de ce schéma départemental, dans lesquels l'Etat et le Département sont pleinement engagés, apporte une contribution majeure à la réalisation de ces objectifs.

Nous comptons sur l'ensemble des élus et partenaires mobilisés à nos côtés, tout au long de la démarche, pour la faire vivre au cours des 6 prochaines années, au service des habitants de la Seine-Maritime.

**Fabienne BUCCIO,**  
Préfète de la Région Normandie,  
Préfète du Département de  
la Seine-Maritime

**Pascal MARTIN,**  
Président du Département  
de la Seine-Maritime

---

<sup>1</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3149993>

## Sommaire

<b>Partie 1 : objectifs et méthode d'élaboration du SDAASP .....</b>	<b>4</b>
Cadre législatif et objectif des SDAASP .....	4
Méthode d'élaboration du SDAASP de la Seine-Maritime .....	5
<b>Partie 2 : synthèse de diagnostic du SDAASP .....</b>	<b>9</b>
<b>Partie 3 : stratégie d'action du SDAASP .....</b>	<b>27</b>
<b>Partie 4 : plan d'actions du SDAASP .....</b>	<b>31</b>
Architecture du Plan d'actions .....	31
Fiches-actions d'échelle départementale .....	33
<b>Partie 5 : Préconisations d'actions locales.....</b>	<b>77</b>
<b>Partie 6 : Pilotage, suivi et évaluation du SDAASP.....</b>	<b>86</b>
Le instances /acteurs de pilotage.....	87
Outils et processus de suivi-évaluation.....	88

### **Annexes :**

- diagnostic technique (mai 2017),
- retour sur les résultats de l'enquête auprès des habitants.

# Partie 1 : objectifs et méthode d'élaboration du SDAASP

## Cadre législatif et objectif des SDAASP

L'élaboration d'un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), est prévue dans chaque département en application de l'article 98 de la loi NOTRe (Nouvelle organisation Territoriale de la République).

Promulguée le 7 août 2015, la loi NOTRe charge l'État et le Département d'élaborer conjointement ce schéma, en associant les Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre.

« **Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'action destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services.** Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. Il dresse une liste des services au public existants sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès ».

Il participe de l'objectif de l'État de « garantir à tous l'égalité d'accès aux services » : l'article 100 de la Loi NOTRe prévoit la création de Maisons de services au public (MSAP) dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Le schéma traite de l'ensemble des **services** dont les habitants peuvent avoir besoin au quotidien qu'ils soient publics ou privés : services de santé, services sociaux et de l'emploi, délivrance des titres, accès au numérique, solutions de déplacements, commerces de proximité, services en direction des publics en situation de fragilité, etc...

Pour autant, le SDAASP ne se substitue pas aux différents documents de planification et aux schémas thématiques (santé, enfance et famille,...).

Le schéma s'intéresse à la qualité de l'ensemble de la « chaîne **d'accessibilité** » : accès à l'information sur chaque service, couverture territoriale, transports, services dématérialisés et médiation, amplitude horaire et plages d'ouverture, qualité d'accueil, coût...

Les intercommunalités, la conférence territoriale de l'action publique (CTAP) et la Région sont sollicitées pour avis sur le projet de schéma. A l'issue de ces consultations, l'Assemblée départementale doit approuver le schéma. Enfin, le représentant de l'État dans le département a la charge d'arrêter définitivement le schéma.

**La mise en œuvre du schéma** repose sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs du territoire (État, Département, opérateurs sociaux, partenaires, collectivités locales, associations et habitants... ) et son suivi est assuré par une instance mise en place dans chaque département par le Préfet et le Président du Conseil départemental.

## Méthode d'élaboration du SDAASP de la Seine-Maritime

### Une gouvernance élargie

La Préfecture et le Département de la Seine-Maritime ont instauré, dès le début de la démarche, une gouvernance associant l'ensemble des acteurs concernés.

Ces partenaires ont été représentés aux différentes phases de la construction du schéma au travers des instances de pilotage ou de travail. Par ailleurs, les habitants ont été directement consultés lors de l'enquête habitant et l'information sur l'avancement de la démarche a été alimentée en continu via notamment le site internet du Département.

A titre d'illustration, ont été sollicités pour participer à la démarche :

- les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs représentants (Région, intercommunalités, communes, Association des maires),
- les opérateurs nationaux : La Poste, Pôle emploi, Caisse des allocations familiales (CAF), Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Mutualité sociale agricole (MSA),
- les opérateurs locaux de services et représentants de publics spécifiques (centres locaux d'information et de coordination - CLIC, Missions locales, chantiers d'insertion, Maison départementale des personnes handicapées- MDPH, maisons de services au publics – MSAP- etc.),
- les chambres consulaires,
- les services de l'État et du Département.

### Une élaboration organisée en deux phases principales



#### 1. La réalisation du diagnostic territorial

Ce diagnostic s'attache à croiser : des informations factuelles (présence/absence d'un équipement sur un territoire), la perception des usagers sur la présence et la qualité d'un service ainsi que leurs attentes. Il mobilise d'autres informations qualitatives et quantitatives permettant d'objectiver les besoins et les enjeux d'usages (comparaison avec des ratios nationaux, dires d'acteurs portant un regard distancié sur l'adéquation entre les besoins et l'offre, etc...).

Les travaux techniques menés (cartographie de l'offre et des temps d'accès, recherche d'indicateurs et d'éléments d'objectivation) complètent cette démarche participative.

En offrant une lecture croisée des éléments relatifs à l'offre et aux besoins en matière de services au public, le diagnostic permet d'identifier les problématiques prioritaires d'accessibilité dans le département et de définir les enjeux d'accessibilité aux services.

- **7 thématiques de services étudiées**

Le **champ des services au public potentiellement concernés par le schéma est très vaste** et s'étend au-delà des services rendus par l'État et les collectivités territoriales.

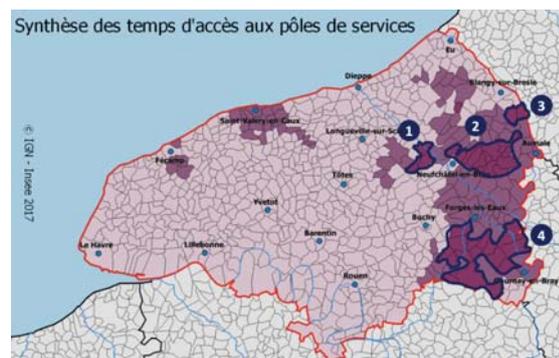
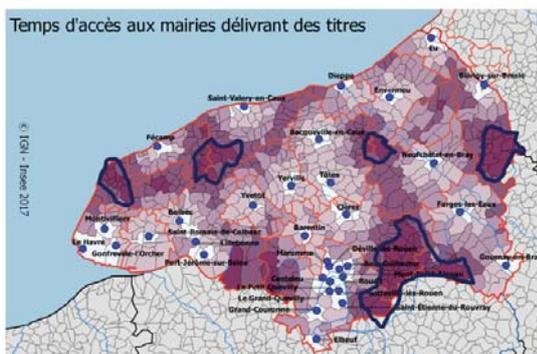
THEMATIQUES	Services/Equipements
Services du quotidien	Distribution du courrier, services bancaires/Distributeurs de billets, commerces de proximité (boulangerie...) ou de gamme intermédiaire (supermarchés...)
Services de santé	Services de santé de proximité (généralistes,...), intermédiaires (laboratoires d'analyses,..) ou supérieurs (spécialistes, maternité...)
Services publics, sociaux et de l'emploi	Accompagnement vers l'emploi (Pôle Emploi,..), services sociaux (centre médico-sociaux, CAF, MSA, CARSAT...) Délivrance des titres
Services à la personne	Services de garde petite-enfance, services d'information en direction des personnes âgées ou handicapées, services à domicile
Services de transport et déplacement	Transports collectifs, transport à la demande, covoiturage
Numérique	Accès Internet, téléphonie mobile, usages numériques
Mutualisation et accès aux droits	Maisons de services au public, points d'accès aux droits

Dans ce contexte, **une priorisation est nécessaire** pour élaborer une stratégie et des préconisations réalistes dans un contexte de moyens humains et financiers contraints. Le périmètre d'étude retenu pour le SDAASP de la Seine-Maritime porte ainsi sur **sept thématiques** (encadré).

- **Une cartographie des temps d'accès aux services réalisée par l'INSEE**

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/3149993>

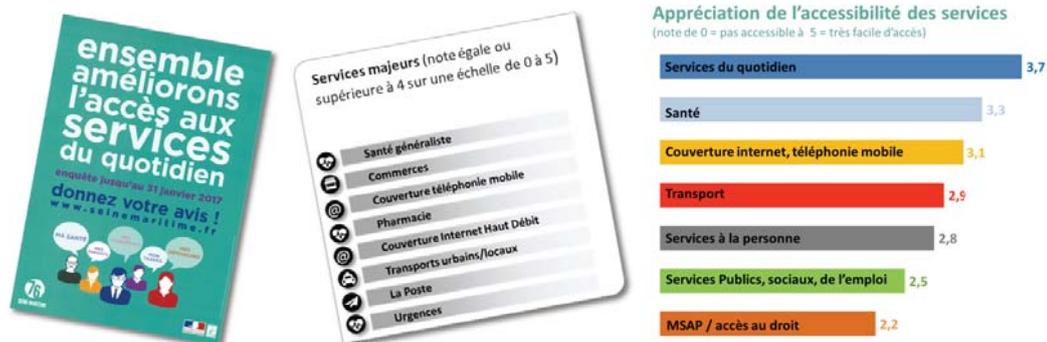
Réalisée entre décembre 2016 et février 2017 sur la base des données BPE 2014, cette étude a permis de faire un état des lieux de la présence physique des équipements de services et de calculer les temps d'accès à ces équipements.



- **Une démarche de travail résolument participative**

Le diagnostic a été mené en lien avec les citoyens et l'ensemble des élus et acteurs locaux. L'association de ces partenaires à la démarche s'est concrétisée sous diverses formes :

- *L'enquête auprès des habitants* : réalisée en janvier 2017 (1186 répondants) ; ses principaux enseignements sont repris en annexe.



- *L'enquête auprès des EPCI* : enquête spécifique adressée aux EPCI en février 2017 afin de recueillir leur perception sur les enjeux locaux.
- *Les entretiens « acteurs »* : entretiens menés entre janvier et mars 2017, auprès des principaux opérateurs de services (La Poste, Pôle Emploi, etc.), des services du Département et de l'Etat.
- *Les réunions territoriales* : entre le 1er et le 9 mars 2017, 4 réunions ont associé les élus locaux, les techniciens, les partenaires, opérateurs et représentants de publics spécifiques à la définition des problématiques et enjeux de l'accessibilité des services au public.



Les enjeux d'accessibilité identifiés dans le cadre du diagnostic ont été validés par l'ensemble des acteurs lors du comité de pilotage de juin 2017.

## **2. Définition de la stratégie et du plan d'actions**

Cette phase a consisté à définir les réponses aux problématiques d'accessibilité identifiées lors du diagnostic, et à proposer des mesures pour favoriser le maintien et l'amélioration des services dans les territoires ; ces mesures sont formalisées dans des fiches-actions, qui donnent sa dimension opérationnelle au SDAASP.

Après un premier travail de formalisation du cadre stratégique du schéma et des pistes de travail, cette étape a mobilisé l'ensemble des acteurs associés lors du diagnostic. Ils ont contribué à

l'élaboration du programme d'actions au travers d'ateliers thématiques avec les opérateurs et d'ateliers territoriaux réunissant représentants des communes et intercommunalités et autres acteurs locaux impliqués dans l'accessibilité aux services.



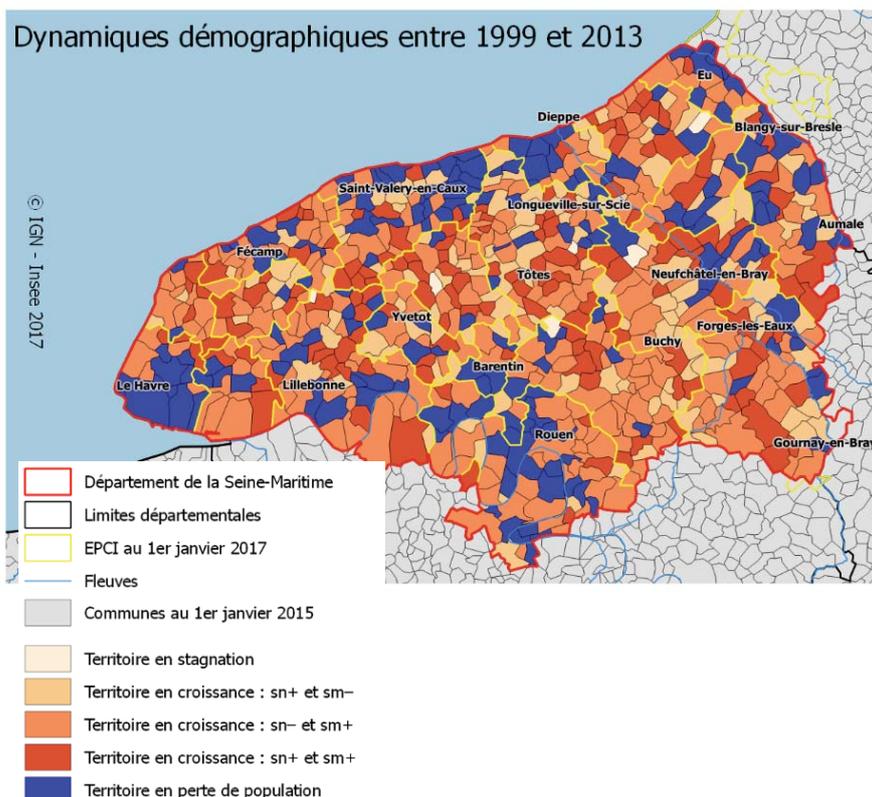
## Partie 2 : synthèse de diagnostic du SDAASP

### 1. Profil socio-démographique du territoire

À partir des grandes caractéristiques socio-démographiques de la Seine-Maritime, le profil vise à appréhender les problématiques rencontrées par le territoire et sa population. Ces caractéristiques ont été étudiées autour de 5 axes dont la présente synthèse rend compte :

1. Les **dynamiques démographiques** (nombre d'habitants, évolutions) parce qu'un territoire attractif ne développe pas les mêmes enjeux qu'un territoire en perte de vitesse.

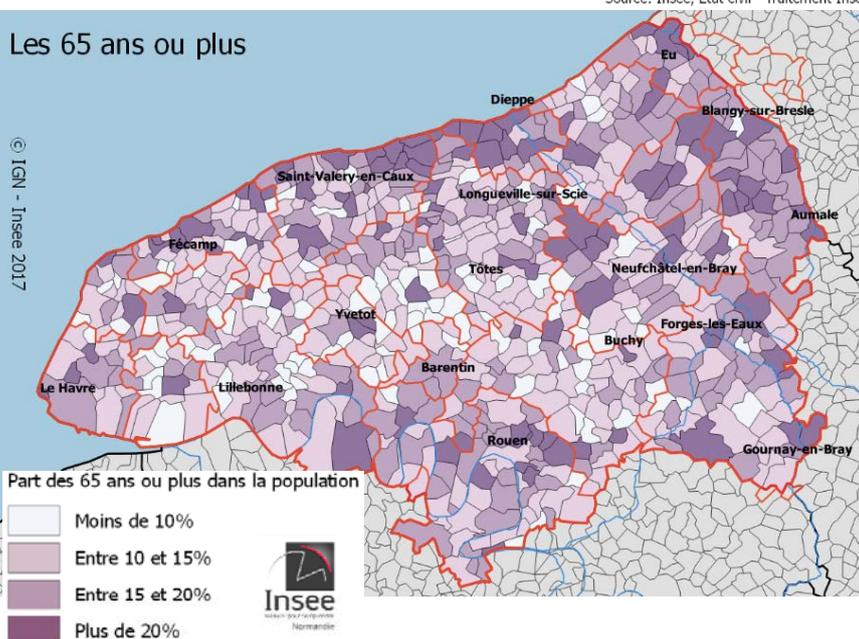
La Seine-Maritime est le département normand le plus urbain (bien que  $\frac{3}{4}$  des communes ont moins de 1000 hab). En croissance démographique, il présente un contraste entre une perte de vitesse des centres urbains et une croissance des secteurs péri-urbains et ruraux.



sn : solde naturel  
sm : solde migratoire  
Source: Insee, État civil - Traitement Insee



### Les 65 ans ou plus



Source: Insee, RP 2013 - Traitement Insee

2. La **structure par âge**, car le vieillissement ou au contraire le rajeunissement des populations nécessitent des adaptations en matière d'offre d'équipements et services du quotidien

**31% de la population a moins de 25 ans** (30% en France); les jeunes sont fortement concentrés dans les centres urbains et en périphérie.  
**17% de la population a plus de 65 ans** (18% en France métropolitaine); proportions plus fortes à l'Est et sur le littoral. **En 2040 sur la région, les plus de 65 ans représenteront 25% de la population contre 16,5% en 2012.**

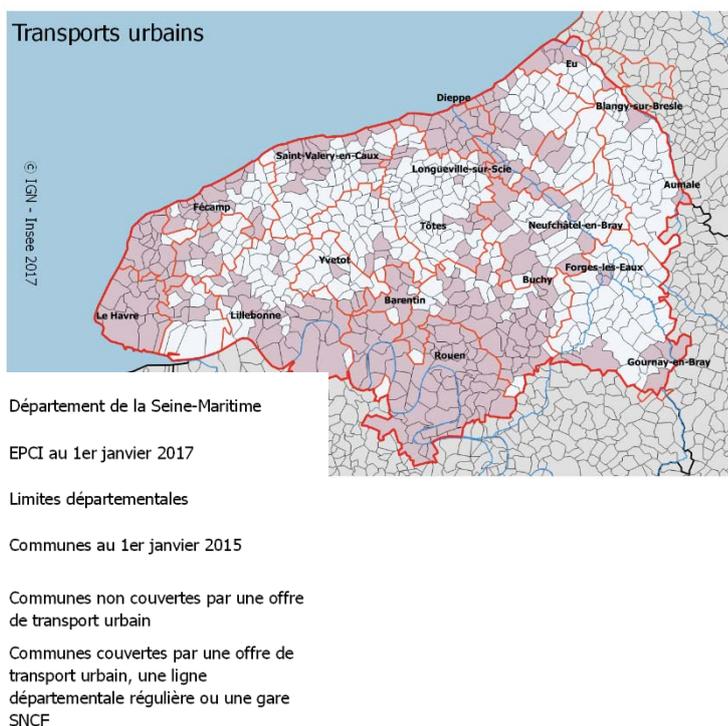
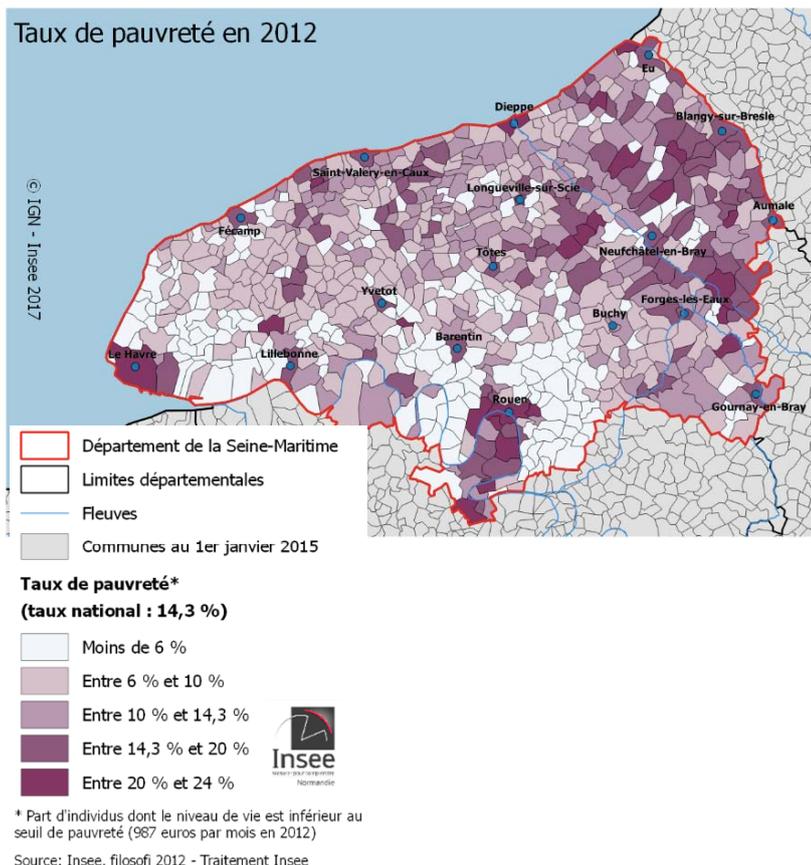
3. Les **fragilités sociales** (bénéficiaires de minimas sociaux, familles monoparentales, demandeurs d'emplois, jeunes non insérés) dessinent un profil de population spécifique, avec des besoins d'accompagnement accrus.

**Taux de pauvreté** : 14% (14,3% en France métropolitaine) ; une pauvreté plus marquée à l'est, et dans les pôles urbains.

**37% des plus de 15 ans sont sans diplôme** (34% en France métropolitaine) ; population se situant en plus forte proportion au nord-est.

Part des **familles monoparentales** : 10,5% (taux semblable à la moyenne nationale).

Certains territoires du département, et notamment le nord-est, concentrent les « publics fragiles », il conviendra, dans le cadre de l'élaboration du plan d'actions de prêter attention aux besoins particuliers de ces publics (accompagnement, médiation, accès à l'information etc.).



Source: EDATER



**Fin 2014 :**

**147 communes** (soit 20% des communes du département) avaient **moins de 10% de leurs locaux éligibles à un débit > 3Mb/s** ; de plus larges zones concernées **au nord-est du territoire**. **25 communes couvertes par seulement 2 opérateurs de téléphonie mobile**, et 6 par un seul opérateur (soit **16 000 habitants** concernés au total).

4. La **mobilité** : l'accessibilité des services n'est pas égale pour tous les habitants dès lors que les capacités et l'offre de mobilité sont réduites (ménages sans voiture, communes non desservies par les transports en communs).

**13% des ménages sont sans voiture** (10% en moyenne en province).

**Mode de déplacement** : 76% en voiture ; 10% en transports en commun.

**431 communes** (soit **14,7% de la population**) **non desservies** par une offre de transport public.

Les territoires qui se caractérisent à la fois par des populations peu mobiles et une absence d'offre de transport public doivent donc faire l'objet d'une vigilance particulière.

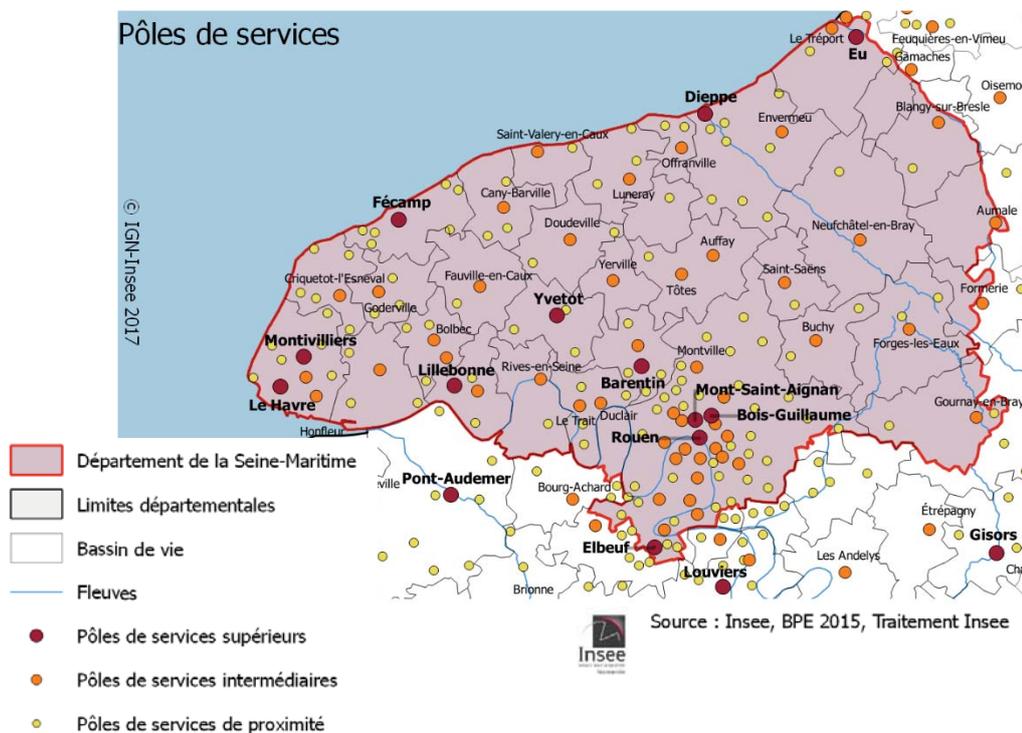
5. La **couverture numérique et téléphonique** : une défaillance de tout ou partie de ces offres génère un mécontentement important des populations et des carences en matière d'accès aux services dans une société en profonde mutation numérique (numérisation de l'économie, des services...).

## 2. Armature urbaine du territoire

L'analyse de l'**armature urbaine** permet une première approche de la notion de **maillage des services**, un des éléments essentiels de la chaîne d'accessibilité. Elle porte sur le **maillage des gammes de services** (services de santé, services publics, etc.). On distingue la **gamme de proximité** (les boulangeries, les pharmacies, etc.), la **gamme intermédiaire** (supermarchés, orthophonistes, etc.), et la **gamme supérieure** (urgences et maternités, théâtre, etc.). Les différentes gammes de services sont étudiées au travers du maillage des **pôles de services** : les pôles de proximité, les pôles intermédiaires et les pôles supérieurs.

Cette analyse permet une première lecture des « **territoires déficitaires** » que la loi demande d'identifier dans le cadre de l'élaboration du SDAASP.

### Pôles de services



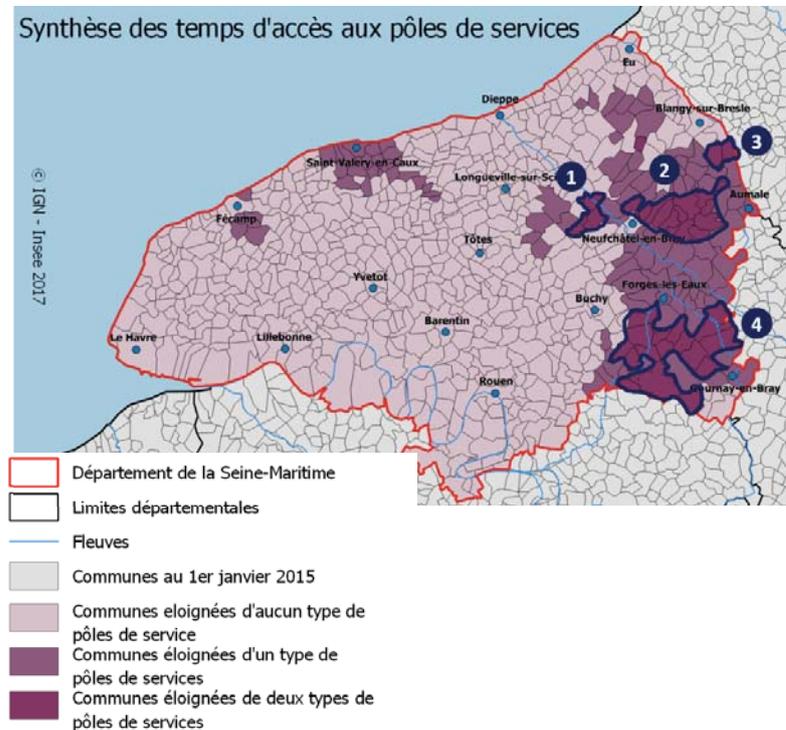
Globalement, on note un **bon niveau d'accessibilité aux pôles de services** dans le département : seul 1,8% de la population est par exemple situé à plus de 10mn d'un pôle de proximité. La Seine-Maritime compte 168 pôles de proximité, 60 pôles intermédiaires et 12 pôles supérieurs, c'est le **département normand qui en est le plus doté** (2,7 pôles pour 100 km<sup>2</sup> contre 2,3 dans le Calvados et 1,8 en France de province). Cependant, le **maillage de ces pôles est hétérogène** ; il est dense à l'ouest et au sud du département (et notamment dans et autour du bassin de vie de Rouen), et des pôles supérieurs sont présents sur l'ensemble du littoral. En revanche dans l'est et le sud-est du département (Vallée de la Bresle / Pays de Bray), le maillage est plus dispersé, avec une absence de pôles supérieurs.

La superposition des cartes des éloignements aux trois types de pôles de services (proximité, intermédiaire, supérieur) révèle les **espaces « éloignés »**, c'est-à-dire **dépassant un seuil acceptable de temps pour accéder à un ou plusieurs niveaux de pôles**. Les communes éloignées de 2 types de pôles peuvent être considérées comme des « **zones grises** », des **espaces à enjeux qui doivent prioritairement attirer l'attention des décideurs**.

Il s'agit de :

- 1 3 communes (Bures-en-Bray, Fresles et Pommeréval), soit 981 habitants
- 2 14 communes soit 2 807 habitants
- 3 2 communes (Campneuseville, Hodeng-au-Bosc), 1041 habitants
- 4 19 communes, 6 467 habitants

### Synthèse des temps d'accès aux pôles de services



### 3. Diagnostic par thématique

Le diagnostic s'est attaché à récolter les informations quantitatives (indicateurs, cartographies des temps d'accès...) et qualitatives (éléments issus de l'enquête habitants, des entretiens avec des personnes ressources, des réunions territoriales avec les collectivités...) pour identifier **les enjeux (problématiques) d'accessibilité**. La synthèse rappelle les enjeux et leurs justifications.

## LES SERVICES DU QUOTIDIEN

### ▪ Enjeu de maintien du maillage de proximité des commerces et services du quotidien :

Les services du quotidien apparaissent **bien répartis**, les temps d'accès sont faibles (inférieurs à 7mn). Seules **quelques communes de l'Est apparaissent plus éloignées**. Globalement, les disparités régionales sont faibles. Les cartes et l'enquête auprès de la population confirment le bon niveau de satisfaction sur ce champ.

Pour autant, l'enquête EPCI et les réunions territoriales ont rappelé que **le maillage réduit sur quelques secteurs ruraux** posait une **problématique d'accès à ces services plus spécifiquement pour les publics âgés et/ou non-motorisés**.

Par ailleurs, certaines filières rencontrent des difficultés (charcuterie-traiteur, coiffure) en raison de problématiques spécifiques (attractivité du métier, changement des modèles économiques...) qui conduisent à une raréfaction de l'offre.

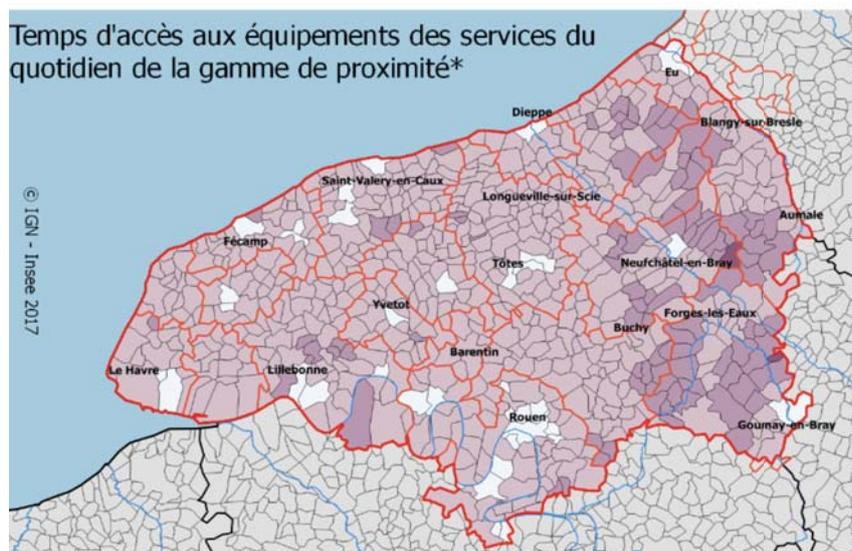
### ▪ Enjeu de maintien de la présence d'un service Postal de qualité (plages d'ouverture suffisantes) :

Selon l'entretien avec La Poste, l'accessibilité au service postal peut être considérée comme **très satisfaisante dans le département de Seine-Maritime**, avec 95% de la population située à moins de 5km de trajet automobile d'un point de contact, même si l'opérateur convient d'un éloignement plus important à l'Est du département (parfois aussi dans le Pays de Caux) et d'une **perspective de réduction de l'offre de service** (amplitude horaire, nature des services proposés) dans les bureaux les moins fréquentés. L'enquête auprès de la population confirme le **bon niveau de satisfaction sur l'accessibilité au service postal** même s'il obtient la note la plus faible sur le thème « services du quotidien » (3,25/5 contre 3,7/5 pour le thème « services du quotidien »). Lors des réunions territoriales, la fermeture de certains points Poste avait été notée.

▪ **Temps d'accès moyen aux services du quotidien (gamme de proximité) : 7,5 min** (7,9 pour les commerces alimentaires).

▪ Thématique qui présente la **meilleure note d'accessibilité dans l'enquête habitants : 3,7/5**.

▪ INSEE : « **à la campagne comme à la ville les normands ne sont jamais très éloignés des équipements** » car « les disparités territoriales sont faibles ».



- Département de la Seine-Maritime
- EPCI au 1er janvier 2017
- Limites départementales
- Communes au 1er janvier 2015
- Fleuves

#### Temps d'accès moyen

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Entre 15 et 20 minutes

\* Bureaux de poste, relais poste, agences postales, banques, caisses d'épargne, boulangeries, épiceries, supérettes, boucheries, charcuteries, stations services

Source: Insee, BPE 2015, Métrix - Traitement Insee

## LES SERVICES DE SANTÉ

- Enjeu de mise en adéquation de la densité et du taux de remplacement des professionnels de santé avec les évolutions de la population

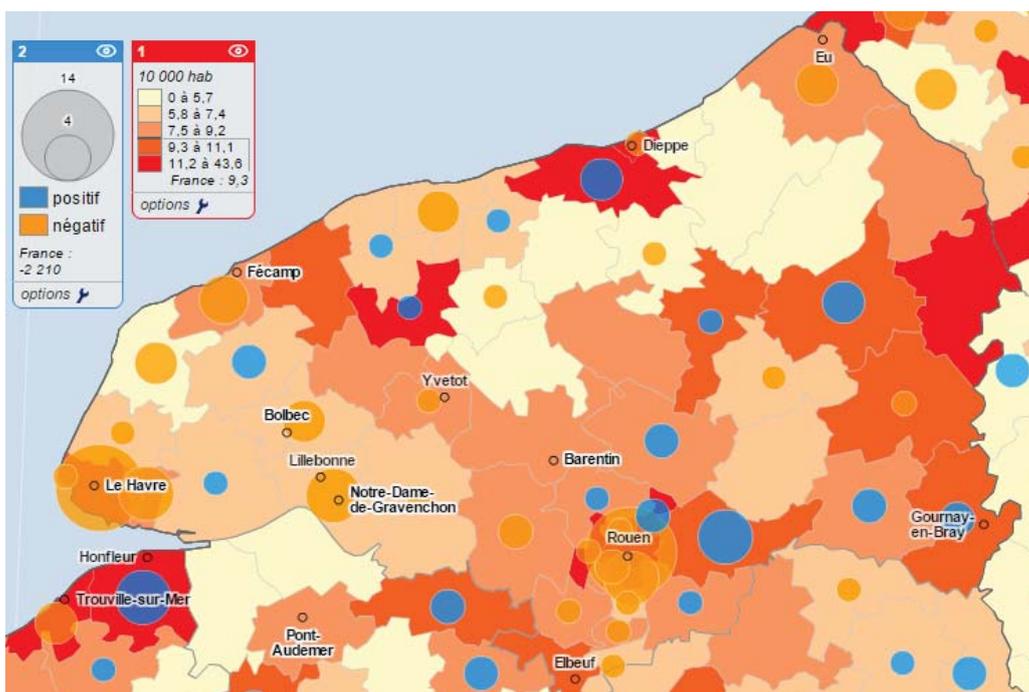
### Généralistes, enjeu de mise en adéquation de la densité et du taux de remplacement des professionnels de santé avec les évolutions de la population :

La **densité de médecins généralistes en Seine-Maritime est égale à la moyenne nationale** (93 généralistes libéraux pour 100 000 habitants), cependant, elle **diminue fortement** (-15% de 2007 à 2015) et la **moyenne d'âge élevée des praticiens** implique de considérer la problématique du **renouvellement de l'offre**. Les projections montrent que, pour assurer le maintien de l'offre, 40% des professionnels doivent être remplacés entre 2013 et 2022 mais le taux de remplacement actuel est quatre fois trop faible. L'augmentation des médecins en formation observée ces dernières années n'est pas suffisante pour combler les besoins.

L'**adéquation avec les évolutions de la population** est également un enjeu majeur : le département de la Seine-Maritime connaît une **croissance démographique** et sa **population est vieillissante** (le poids des plus de 75 ans dans la population sera en forte augmentation à l'échéance 2022, selon les projections), la demande à destination des services de santé va donc fortement s'accroître, les généralistes ayant un rôle central vis-à-vis du parcours de soin des personnes âgées.

**Certains territoires ont été identifiés comme plus spécifiquement déficitaires** (moins de 50 médecins généralistes libéraux pour 100 000 habitants) : à l'Est du département, sur le littoral au nord de la CODAH, sur le secteur de Notre-Dame-de-Gravenchon, de Yerville-Doudeville et d'Auffay.

L'enquête habitants montre un niveau de satisfaction important sur l'accessibilité des services de santé (même si un habitant qui dispose à l'instant t d'un médecin traitant identifié n'est pas confronté aux mêmes difficultés que des nouveaux arrivants par exemple) et en particulier des généralistes mais les données de prospectives ci-dessus montrent qu'une dégradation est très probable dans les années à venir. Les réunions territoriales ont quant à elles rappelé que dans certains territoires, les niveaux de densité de médecins généralistes conduisaient à **des problématiques d'accessibilité** (délai d'attente, prise en charge des nouveaux patients/nouveaux arrivants par un médecin traitant).



## **Spécialistes, enjeu de développement de l'offre sur les spécialités en déficit (l'ophtalmologie, la pédiatrie, la cardiologie et la gynécologie médicale) :**

La **densité de médecins spécialistes est 15% inférieure à la moyenne nationale** (156 pour 100 000 habitants, contre 182 en France selon l'atlas 2015 de l'Ordre des Médecins) ; l'enjeu est de développer de l'offre, en particulier dans les **spécialités les plus déficitaires** : l'**ophtalmologie**, la **pédiatrie**, la **cardiologie** et la **gynécologie médicale**.

Ce déficit d'accessibilité est confirmé par l'enquête habitants : note moyenne de la thématique santé : 3,3/5, note de satisfaction spécialistes : 2,67/5 (et 2,5/5 pour les répondants qui résident en habitat isolé). Elle est inférieure à la note constatée dans les enquêtes SDAASP menées dans d'autres départements.

- **9 maisons de santé en activité, 3 en construction et 4 en projet.**
- **1068 médecins généralistes en exercice** en Seine-Maritime (2015) ; **effectif en baisse de 15,3% depuis 2007** (-8,4% en France).
- **28% des généralistes ont plus de 60 ans** ; moyenne d'âge : 52 ans.
- **Temps d'accès moyen aux médecins généralistes : 5,3 mn.**

## **Infirmiers, kinés et chirurgiens-dentistes, enjeu de rattrapage avec le niveau national :**

La densité de chirurgiens-dentistes est faible, 35 pour 100 000 habitants, identique à la densité régionale mais **loin des 56/100 000 en France (-37%)** (ARS 2014). Les **flux d'installation sont actuellement insuffisants pour assurer le simple maintien des professionnels**, déjà peu nombreux. L'enquête habitants fait remonter des **difficultés d'accès** à ces professionnels.

La **demande de soins infirmiers** est **amenée à se développer fortement** (en lien avec les évolutions de population déjà évoquées), or **la Seine-Maritime est déjà très sous-dotée** en la matière. Selon Cartosanté /ARS 2014 : la densité s'élève à 81 infirmiers libéraux/100 000 habitants en 2014 contre 125 en France. Cette densité est particulièrement faible à l'Est et au Nord-Est du département ainsi qu'au Nord de la Métropole rouennaise, suivant un axe Martainville, Barentin, Yvetot. Actuellement, le rythme d'installation est élevé et le département gagne des professionnels. L'INSEE estime que la densité se trouvera améliorée de 10 à 15% d'ici à 2022 mais qu'environ 40% des professionnels seront remplacés pour cause de départs à la retraite entre 2013 et 2022. Cette amélioration reste donc à priori insuffisante pour rattraper les densités moyennes, d'autant que les prospectives prévoient l'accroissement de la demande.

Pour les **kinésithérapeutes**, la **densité est très faible sur une grande part du département** (50/100 000 habitants, contre 104/100 000 en France), et de nombreux territoires comptent moins de 30 kinés/100 000 habitants, (selon Cartosanté /ARS 2014), voire moins de 15/100 000 habitants. Pour ces professionnels de santé cependant, les besoins de remplacement liés à la moyenne d'âge seront peu élevés, même si la demande est appelée à croître.

### **Offre hospitalière, enjeu de développement sur le territoire de Dieppe (bilan du SROS), permanence et continuité des soins :**

Le bilan du SROS (schéma régional d'organisation sanitaire) pointe le **territoire de Dieppe comme ayant un accès aux soins plus limité** : il montre en effet des indicateurs faibles en matière d'offre hospitalière et de professionnels de santé. Le tiers des séjours des résidents de ce territoire est ainsi réalisé sur le territoire de Rouen-Elbeuf. L'objectif est donc de développer une offre de médecine spécialisée hôpital ou coordonnée Ville/Hôpital dans plusieurs spécialités bien identifiées (médecine adulte et pédiatrique).

### **Enjeu de la prévention santé en particulier auprès des publics jeunes :**

Les acteurs locaux rappellent le besoin de développement de la prévention en particulier en direction des jeunes. Cet enjeu renvoie à l'accès à l'information sanitaire et sur les services de santé.

- Le **Projet Régional de Santé** normand devrait être adopté à compter du 01/01/2018.
- Une « charte partenariale régionale sur l'offre de soins ambulatoires et sur le déploiement des pôles de santé libéraux et ambulatoires en Normandie » est en cours d'examen par l'ensemble des acteurs.
- **Spécialités en tension : pédiatrie, psychiatrie, ophtalmologie, dermatologie, cardiologie** (-22 à -13% par rapport aux densités en France).
- **Kinésithérapeutes libéraux** : densité de **50/100 000** (55 en Région et 92 en France) en 2015.

# LES SERVICES PUBLICS, SOCIAUX & DE L'EMPLOI

## Délivrance des titres

- **Enjeu d'accessibilité physique, information sur la nouvelle organisation de la délivrance des titres et délai de RDV :**

Dans le cadre du « **Plan préfectures nouvelle génération** » (PPNG) du 9 juin 2016, la **délivrance des titres a été réorganisée**. Désormais, les usagers doivent effectuer leur demande de titre d'identité dans l'une des **34 mairies du département, équipée d'un dispositif de recueil**. Ce maillage réduit, induit des temps d'accès allongés pour accéder au service. La communication sur cette nouvelle organisation constitue un enjeu.

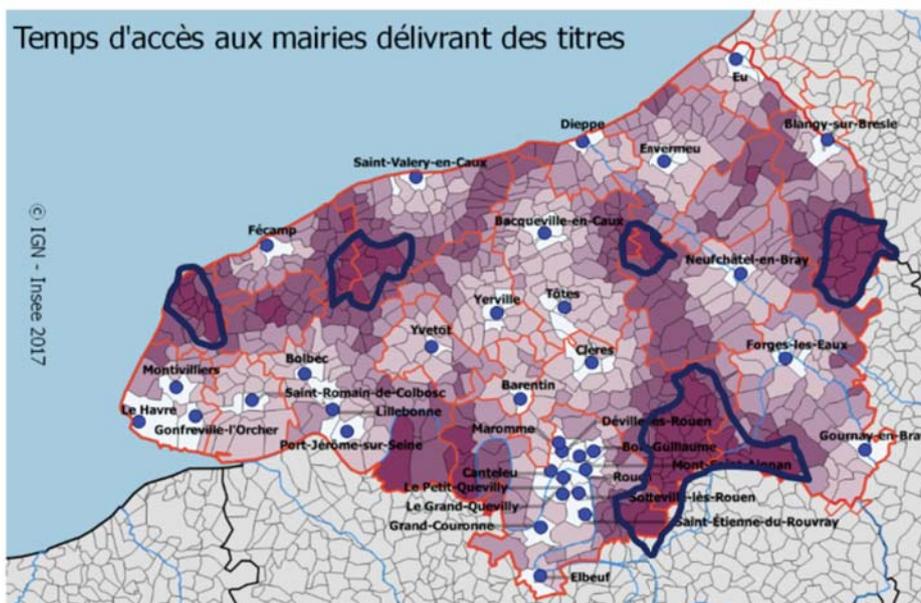
- **Enjeu d'adaptation de l'accessibilité (horaires/jours/délais d'attente) :**

L'**allongement des délais de prise de rendez-vous pour la réalisation de ces titres** a été pointé du doigt par les acteurs locaux lors des réunions territoriales et vient s'ajouter aux délais habituels (plus ou moins longs) de fabrication de ces documents. Dans les enquêtes (réalisée avant la mise en place de la réforme), la satisfaction est relativement bonne pour l'accès à ces services ; les répondants insatisfaits attendent tout de même une **adaptation des jours/horaires d'ouverture**. La qualité d'accueil (et en particulier l'adéquation entre les conditions d'accueil et de prise de RDV et les usages des habitants) constitue donc un enjeu qu'il s'agisse de l'accueil direct en mairie mais également de l'accueil dans les lieux relais pour le pré-remplissage des demandes (ex : MSAP).

- **Enjeu d'accompagnement des publics pour les démarches liées aux impôts :**

Certains **territoires de l'Est du Département** sont situés à plus de 15mn d'une trésorerie. Dans le cadre de la **montée en puissance de la dématérialisation** et de la mise en œuvre en 2018 du prélèvement à la source pour l'impôt sur le revenu, l'accompagnement des personnes au recouvrement d'impôts et taxes est un enjeu.

- Préfecture à Rouen, Sous-préfecture au Havre et à Dieppe.
- **Temps d'accès moyen au service : 12 mn ; 4% des habitants à plus de 20 mn en moyenne.**
- Selon l'arrêté du 20 février 2017, 34 communes pourront recevoir les demandes de cartes nationales d'identité et de passeports, en Seine-Maritime.



\* Carte nationale d'identité, passeport

Source: Insee, DRFIP, Méric - Traitement Insee

## Services de l'emploi

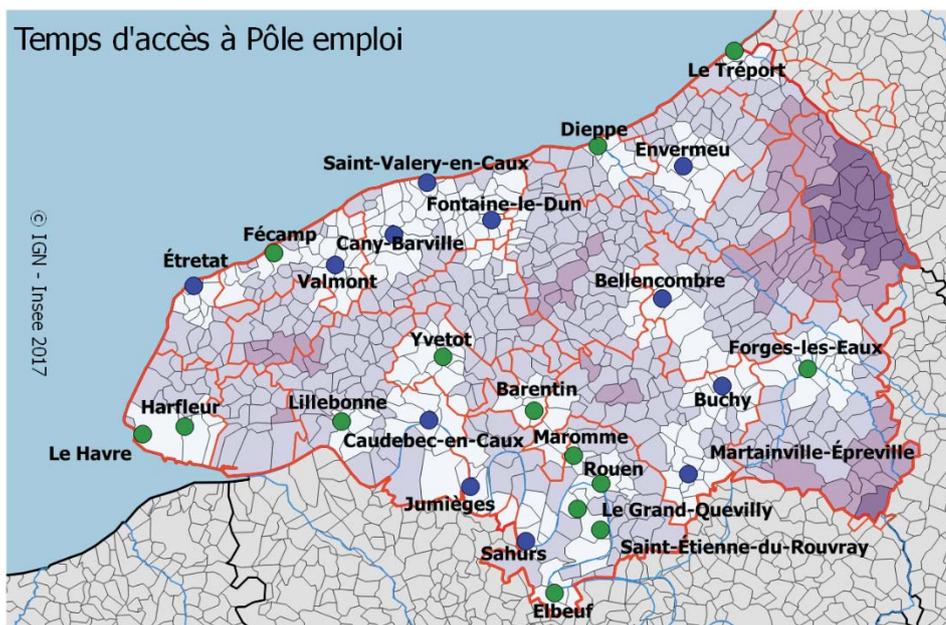
- **Pôle emploi / Missions Locales : enjeu de maillage, enjeu d'accessibilité en transports, enjeu de développement des partenariats :**

Le département montre **des taux de chômage élevés** et les **chômeurs ont des niveaux de formation plus faibles que la moyenne française**. De plus, l'étude sur les différentes facettes de la précarité réalisée par l'Observatoire Départemental en 2015 identifie, dans l'Est du département et la zone de Fécamp/Valmont, des territoires plus en difficultés en termes de précarité et de vulnérabilité de la population.

L'analyse des temps d'accès montre que les **périmètres d'intervention des agences Pôle Emploi** et leur maillage entraînent l'apparition de territoires de « franges » où les temps d'accès, entre 30mn et 1 heure (Gournay en Bray, secteur Ouest de Dieppe, secteur au nord de Neufchâtel...) sont bien supérieurs au temps moyen (agences hors accueil MSAP : 22mn). Les **zones de l'Est cumulent donc une vulnérabilité sociale et un déficit d'accessibilité au service**. L'enjeu de proximité et donc de développement de points d'accès au service (physiques et dématérialisés) est donc posé et par conséquent la nécessité de cibler les rencontres physiques pour certaines démarches ou publics.

- **Temps moyen d'accès à un accueil Pôle emploi** (agences et présence MSAP) : 13 mn.
- **Taux de chômage élevé** : **11,1% fin octobre 2016**, (10% en Normandie et 9,6% en France Métropolitaine); **Le Havre : zone la plus touchée avec un taux de 12,6%**.
- **7 Missions locales** offrant **32 antennes** et **31 permanences** sur le territoire ; temps moyen d'accès : 8 mn ; 2,1% de la population a plus de 15 mn du service dont 380 jeunes non insérés.
- **24 621 jeunes de moins de 25 ans** suivis dans les Missions locales fin 2015.

### Temps d'accès à Pôle emploi



Source: Insee, Pôle Emploi, Préfecture, Métrix - Traitement Insee

- **Enjeu de prise en compte des problématiques des publics spécifiques : les personnes en situation de handicap, les jeunes...**

L'opérateur Pôle Emploi note un enjeu fort, dans le département, de **lutte contre les discriminations et de réponse aux besoins spécifiques de ces populations dans la recherche d'emploi**. Les actions ciblées et ponctuelles menées à plusieurs (opérateurs, partenaires) et répondant à une problématique identifiée, localisée, circonscrite et commune devront être développées.

## Services sociaux

### ▪ **Opérateurs sociaux : enjeux de maintien de l'accessibilité et de réponse aux besoins spécifiques :**

Les **opérateurs** affichent tous un **recul, parfois très net, de leur présence territoriale**, un **développement des services numériques** et la volonté d'améliorer l'efficacité des rencontres physiques par un **accueil « attentionné »**, c'est-à-dire personnalisé, dédié à la problématique de l'utilisateur. Désormais, la plupart d'entre eux rencontrent les usagers sur rendez-vous (majoritairement voire exclusivement), préparent les dossiers et laissent les usagers gérer les besoins quotidiens via des moyens automatisés ou dématérialisés.

L'enquête habitants révèle une insatisfaction quant à l'accessibilité à différents services sociaux (CAF, CARSAT, etc.) comme aux services de l'emploi : notes de 1,98 (MSA) à 2,5 sur 5 (CPAM). Les insatisfactions portent, au-delà du maillage, sur l'adaptation des horaires d'ouverture et la qualité d'accueil, et certains répondants évoquent la nécessité d'une simplification des procédures et d'une amélioration de l'offre de mobilité vers ces services.

### ▪ **Enjeu d'amélioration de la continuité de l'accueil et du parcours des usagers par un développement de la gouvernance entre les acteurs du social (mutualisation, partenariats, interconnaissance) :**

Dans un contexte de **raréfaction des moyens des opérateurs sociaux** et de **retrait des points de contacts physiques**, **l'enjeu de mutualisation** est central. Pour assurer un niveau d'accessibilité suffisant et une qualité d'accueil adaptée, il est nécessaire **d'accroître les partenariats et les mutualisations entre les acteurs du social**. Ces mutualisations doivent permettre **d'améliorer le maillage des services** (accès physiques mais également dématérialisés) et **l'interconnaissance des acteurs** qui favorise l'orientation vers les services partenaires. Cela impose également de revoir les modalités de travail entre les partenaires : identification de référents, instances de gouvernance, formations croisées. Les opérateurs interrogés sont pour la plupart partie prenante des MSAP existantes ou en projet. Ces équipements constituent une forme de la mutualisation évoquée ci-dessus ; ils sont évoqués spécifiquement dans le dernier volet du diagnostic thématique.

### ▪ **Enjeu d'amélioration de l'information sur les services (dont maintien et accès au logement) :**

Le **non recours aux services sociaux** existe et peut être lié dans certains cas au manque de connaissance des droits et des services. Certaines populations n'utilisent pas les outils d'information classique, aussi l'identification des modalités d'information pour véritablement « atteindre » ces usagers est un enjeu important.

### ▪ **Enjeu de lutte contre la fracture numérique et le développement de la médiation :**

Dans un contexte de **dématérialisation accrue des démarches d'accès aux services**, le **risque d'exclusion de certains usagers** et de **non recours aux offres** est croissant. Aussi le développement de la **médiation numérique** est-elle un enjeu majeur dans les territoires. Au-delà de la maîtrise des outils numériques, elle implique une connaissance, par les acteurs délivrant cette médiation, des offres de services des acteurs du social (opérateurs, collectivités, et associations).

#### **Temps d'accès aux lieux d'accueil des opérateurs sociaux (incluant accueils partenariaux) :**

- |                                     |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| ▪ <b>CMS (Département) : 7,6 mn</b> | ▪ <b>CPAM : 16,5 mn</b>   |
| ▪ <b>MSA : 14,1 mn</b>              | ▪ <b>CARSAT : 13,2 mn</b> |
| ▪ <b>CAF : 10 mn</b>                |                           |

- **Enjeu autour de la mobilité des publics fragiles, en insertion et vers l'emploi :**

Les responsables des UTAS, notamment sur les territoires ruraux, posent le constat de difficultés importantes rencontrées par des **usagers précaires ou en insertion en matière de mobilité**. Ce constat a été rappelé lors des réunions territoriales.

- **Enjeu d'accessibilité pour les usagers non francophones :**

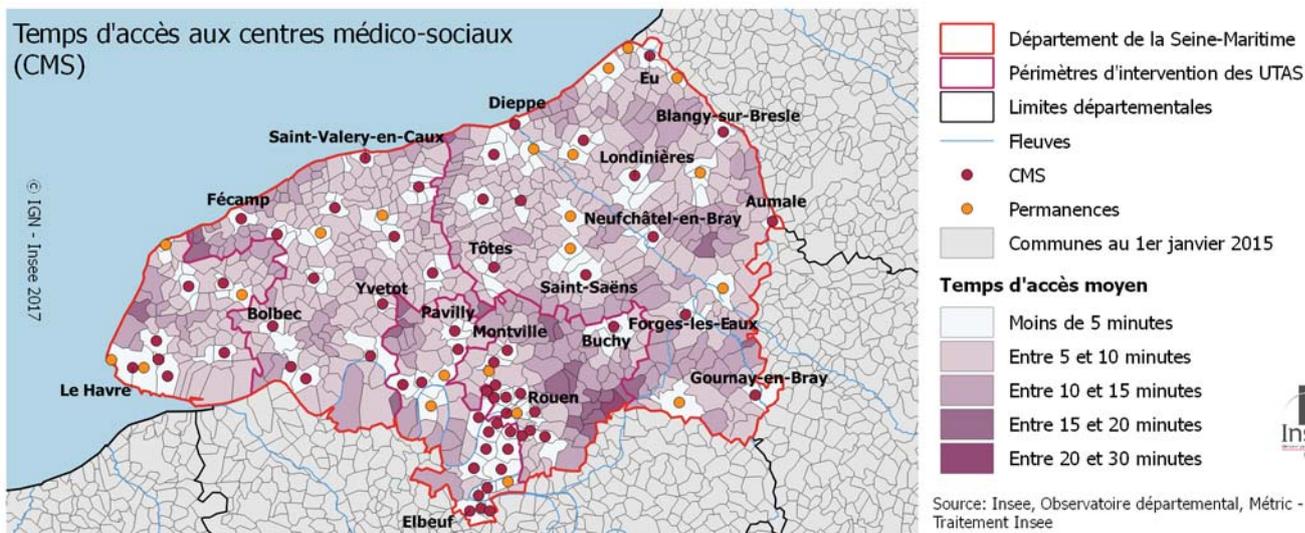
Enjeu identifié lors des entretiens et des réunions territoriales : une faible maîtrise de la langue française constitue pour certains usagers un frein à la compréhension des procédures d'accès aux services sociaux et à la connaissance même des services.

- **Services sociaux du Département : enjeux autour de la proximité, la qualité et la continuité de l'accueil :**

Le **maillage actuel des CMS est particulièrement dense** en comparaison à de nombreux autres départements. Une réflexion est en cours et vise une meilleure adéquation avec les attentes des usagers ainsi qu'une meilleure efficacité et continuité de l'accueil, notamment grâce au développement des partenariats (MSAP, opérateurs sociaux).

Il est cependant noté que certaines MSAP ne proposent pas un accompagnement suffisant (pouvoir imprimer, être accompagné sur l'outil informatique), il y a donc un enjeu à partager les attendus/moyens mis en œuvre dans ce cadre. La **place des outils numériques s'étend** et pose donc **l'enjeu de médiation** face à des populations parfois éloignées des usages numériques pour des raisons matérielles, de couverture ou de compétence.

Les services du Département et les partenaires ont également estimé que certaines des conditions d'accueil pouvaient être améliorées afin de travailler sur **le non recours ou le recours tardif aux droits** : il s'agit de développer **l'accueil inconditionnel de proximité** (un premier accueil sans rendez-vous permettant d'initier une démarche globale pour les usagers), de proposer des horaires élargis (au moins une journée continue chaque semaine), d'assurer une continuité de service, de développer des outils (SMS de rappel des rendez-vous, boîtes mail sécurisées...), d'améliorer l'information sur les services. L'enquête habitants a montré que l'accessibilité aux services sociaux du Département était la mieux notée, parmi les services sociaux (2,9/5 contre des notes allant de 1,98 à 2,5/5 pour les autres opérateurs sociaux).





▪ **Personnes âgées : enjeu de cohérence du parcours de l'utilisateur**

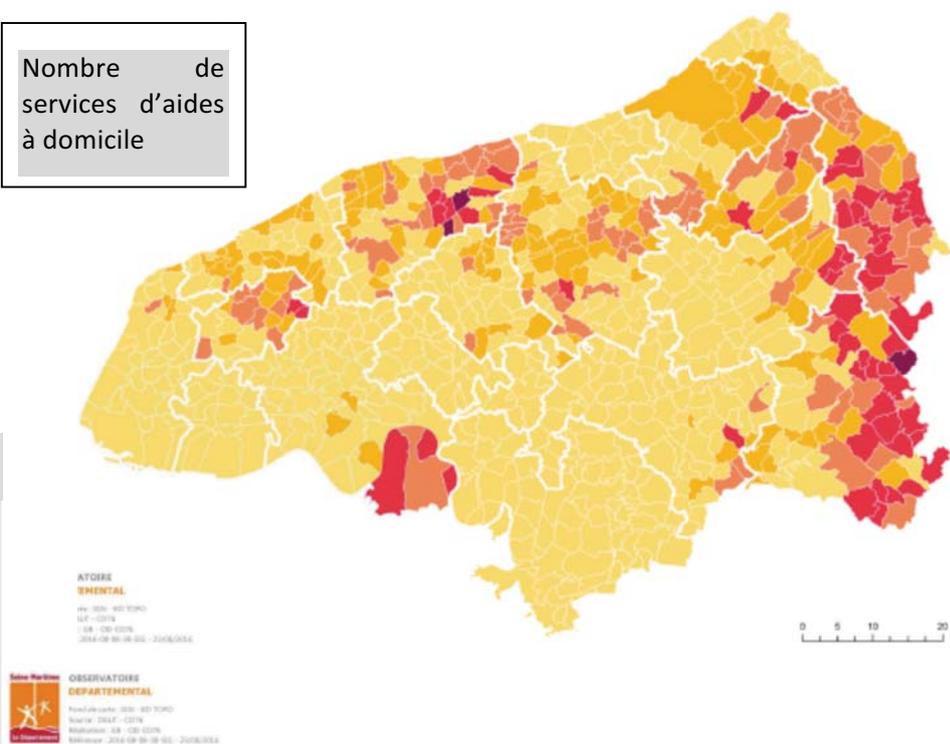
Selon les projections INSEE, un **important vieillissement de la population est à prévoir** car si aujourd'hui, 17% de la population a plus de 65 ans, cette proportion sera en forte augmentation à l'horizon 2022. La dépendance devrait donc s'accroître fortement, de même que les besoins d'accompagnement.

Selon le Schéma Départemental de l'Autonomie, le **taux de couverture en structure d'hébergement (EPHAD) est élevé** mais **insuffisant en structures médicalisées**. La carte des services d'aide à domicile réalisée par l'Observatoire Départemental (SAAD/SPASAD) montre quant à elle des disparités sur le territoire avec une moindre couverture en nombre d'opérateurs sur l'Est du département mais aussi sur la Côte d'Albâtre, les boucles de Seine ou la CC Campagne de Caux, offrant ainsi moins de choix à la population et faisant peser un risque de non couverture de la population en cas de défaillance de(s) opérateur(s) présent(s). Il est rappelé que l'enjeu concerne en priorité **l'adaptation de l'offre au parcours de l'utilisateur**, c'est-à-dire la capacité à **accompagner les personnes en fonction de leur niveau de dépendance** d'abord en matière de prévention puis d'information et enfin d'accompagnement.

- **Politiques sectorielles existantes :** Schéma Départemental en faveur de l'Enfance et de la Famille 2016-2021 ; Schéma des services aux Familles 2015-2017 ; Schéma Départemental de l'Autonomie 2013-2017 (en cours d'évaluation) ; Conférence des financeurs ; SROMS 2012-2017.
- **Taux de scolarisation des moins de 3 ans inférieur au taux national :** 9,3% (contre 11,8%).
- **23 426 allocataires de la prestation adulte handicapé** au 31/12/2014 soit **3,2%** des 20-64 ans.

Nombre de services d'aides à domicile

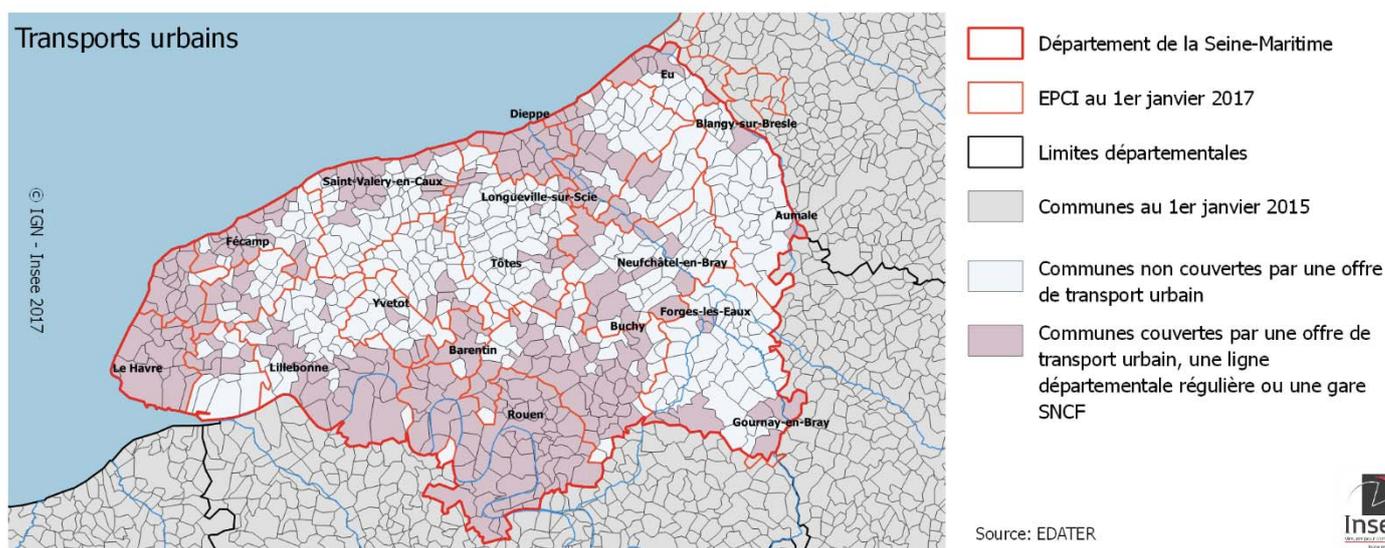
Nombre de SAAD par commune



## LES SERVICES DE TRANSPORT & DÉPLACEMENTS

- **Transport en commun et transport à la demande : enjeu de maintien du maillage des offres et de l'adaptation locale aux besoins**

L'offre en matière de transports publics est relativement dense dans la mesure où les réseaux de transports collectifs sont complétés par une offre départementale de service à la demande (pour l'accès aux services en journée). L'enquête habitants fait remonter une satisfaction globale moyenne. Cependant on note des disparités selon les lieux de résidence : transports urbains (note 3,11/5), transports interurbains (2,7/5), et pour les personnes résidant en habitat isolé (notes inférieures à 2/5 sur l'ensemble des transports). Les réunions territoriales ont fait remonter des **insatisfactions quant à l'adéquation entre les offres disponibles et les besoins spécifiques** (recherche d'emploi, personnes peu mobiles, etc.). La carte des communes desservies par les lignes régulières, les transports urbains ou les gares montre également de larges pans du territoire pour lesquels l'accessibilité quotidienne est plus problématique sans véhicule personnel.



- **Enjeu de connaissance de l'offre de transport par les usagers :**

Le décalage entre un niveau de satisfaction moyen et le niveau de service plutôt élevé semble mettre en lumière un déficit de connaissance du service. Le Département confirme, par ailleurs, le manque d'opération de communication sur l'offre de transport dans les dernières années. Ce déficit d'informations se traduit également dans les retours de l'enquête habitants, où la nécessité de diffuser plus largement les informations pratiques (grilles horaires, tarifs, lignes, etc.), et à travers différents supports, a été soulignée à plusieurs reprises.

▪ **Enjeu de développement de l'accès à la billettique :**

Selon la Direction des transports du Département, les **points de vente et d'information sont limités** : 3 points fixes pour acheter des billets et obtenir des informations (les gares routières de Rouen, Le Havre et Dieppe), horaires disponibles auprès des services sociaux et mairies, achats des titres de transports directement dans les véhicules. Le **développement de la billettique dématérialisée** constitue donc un enjeu.

▪ **Enjeu de maintien d'une politique tarifaire attractive :**

Selon la Direction des transports du Département, le transfert de la compétence transport à la Région devra permettre un maintien de l'accessibilité tarifaire de l'offre, dans la mesure où une **partie importante de la population est économiquement fragile**. Une tarification zonale (proportionnelle à la distance parcourue) serait défavorable à ces publics fragiles.

▪ **Enjeu de développement d'une offre multimodale :**

Il a été évoqué, lors des réunions territoriales, des **déficits en matière d'intermodalité**. Il existe un manque de connexions entre les modes de transport dans certains secteurs du territoire (minibus76-réseau ferré notamment). En revanche l'intermodalité est prise en compte dans les zones urbaines.

▪ **Mobilité des publics en insertion et vers l'emploi :**

Enfin, un constat est posé sur de nombreux territoires, concernant les difficultés rencontrées par des usagers précaires/en insertion en matière de mobilité. Ce constat a été rappelé lors des réunions territoriales.

- Réseau de bus départemental : 30 lignes régulières non urbaines.
- 6 réseaux de transports urbains ; desservent 107 communes, et 65% des habitants.
- Transport à la demande qui est mobilisable sur l'ensemble du territoire.
- 10 millions de passagers transportés chaque année, par les bacs.
- Transfert de la compétence « transport » à la Région.

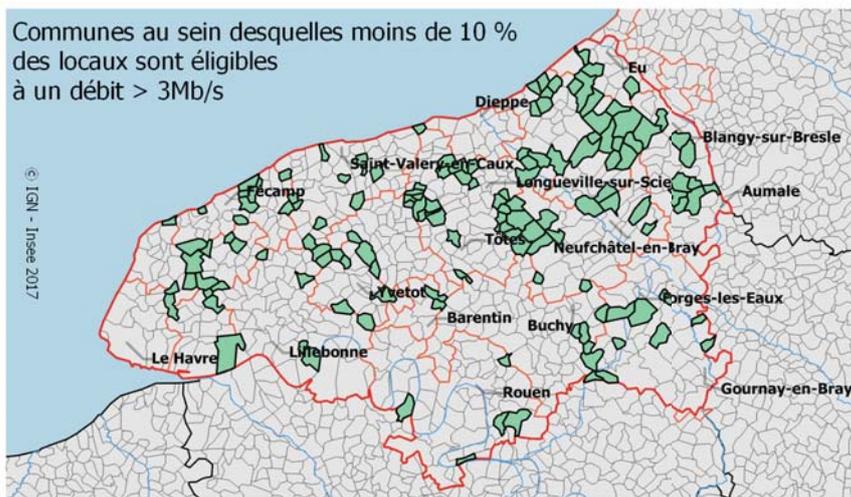
Réseaux de transports collectifs



## LE NUMÉRIQUE

### ▪ Enjeu de développement de l'accès au haut débit pour tous :

L'analyse de la couverture numérique montre une **couverture « moyenne »** : 0,6% des locaux (habitations ou professionnels) sont inéligibles à l'internet, 12,1% ne sont éligibles qu'à un débit inférieur ou égal à 3 Mbits/s ; l'enjeu pour les habitants de ces territoires est l'accès au haut débit pour les usages quotidiens. Des zones de l'Est du département sont plus particulièrement concernées par cet éloignement aux possibilités d'usages numériques des services : sur certains des secteurs concernés, une forte proportion des locaux est inéligible ou à des débits inférieurs à 3 Mbits/s. Ces problématiques de couverture localisées sont remontées lors des réunions territoriales et de l'enquête habitant. Elles constituent un frein à l'usage des services numériques par ailleurs en fort développement. Pour les territoires les moins bien desservis, 49 projets d'opérations de montée en débit sont engagés et un nouveau programme fibre optique à l'habitant est en cours de validation par Seine-Maritime Numérique qui permettra de couvrir 80 % des foyers sur une durée de 7 ans, soit 190 000 prises optiques à horizon 2023.



### ▪ Enjeu de développement de l'accès à la téléphonie mobile :

**Des zones restent partiellement couvertes par les opérateurs** et sont donc **confrontées à de possible perte de réseau et des difficultés en termes de qualité de signal**. 6 communes (2170 habitants) ne sont couvertes que par 1 opérateur et 25 avec uniquement 2 opérateurs (13 866 habitants) soit environ 1,3% de la population départementale.

### ▪ Enjeu d'accompagnement et médiation aux usages du numérique, développement des Espaces Publics Numériques :

Le besoin d'un **accompagnement et d'une médiation aux usages du numérique** est un enjeu identifié par de nombreux acteurs locaux et nationaux face à la dématérialisation croissante d'un grand nombre de services, et de procédures. L'enquête habitant et les réunions territoriales ont rappelé les difficultés rencontrées par de nombreux usagers confrontés à la nécessité d'utiliser des services en lignes.

Le développement de proximité des espaces de type EPN selon une logique de maillage cohérent à l'échelle des EPCI et leur recensement est souhaité par de nombreux opérateurs et par les acteurs locaux. Au-delà de la maîtrise des outils numériques, la médiation vers les outils numériques des services sociaux implique la connaissance des offres de services des acteurs du social (opérateurs, collectivités, et associations).

- **Schéma Départemental d'Accessibilité Numérique (SDAN)** validé en 2012.
- Schéma Directeur des Usages Numériques (SDUN) et Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) en cours de révision.
- **Seine-Maritime Numérique** compte 13 EPCI adhérents sur les 19 EPCI du département correspondant à une couverture de 70% du territoire.

Source: ARCEP - juillet 2016, France Très Haut Débit - juin 2015

## LES MUTUALISATIONS & L'ACCÈS AU DROIT

### ▪ Enjeu de développement qualitatif des MSAP et de la pertinence de l'offre de service proposée :

Le maillage début 2017 (intégrant 11 projets soit 27 MSAP au total) **apparaît relativement complet**. Pour autant, quelques intercommunalités se sont fait l'écho de manques à combler dans certaines zones. L'enjeu actuel concerne donc plutôt la **qualité de l'offre proposée dans les MSAP** : diversité des services et adéquation avec les besoins locaux de la population (par ex : aide à la constitution de dossiers administratifs), modes d'accès à ces services (de la simple information à la possibilité de contact direct avec les opérateurs de services), qualité d'accueil globale et de fonctionnement des MSAP (horaires d'ouverture, conditions d'accueil). Il est noté une **disparité importante entre le niveau de service des différentes MSAP**, l'écart est particulièrement important entre les MSAP portées par des associations ou des collectivités et celles portées par la Poste pour lesquelles les modes de contacts avec les opérateurs sont relativement réduits.

### ▪ Enjeu de développement des partenariats, des mutualisations, enjeu de « montée en puissance » des MSAP ; pérennité des structures associatives :

Les espaces de mutualisation sont recherchés par les opérateurs de services qui souhaitent un **développement fort des partenariats, des relais locaux, de la mutualisation**. Une polyvalence des accueils est souhaitée à la fois par soucis d'économie mais aussi par volonté d'améliorer l'efficacité (proximité qui permet le repérage et favorise la confiance des usagers fragiles, polyvalence qui améliore le recours aux droits...). Le **financement et la pérennité des MSAP** constituent un enjeu en particulier pour les équipements portés par des associations, pour lesquelles le soutien financier devra être renforcé. Concernant **l'information des publics sur l'habitat**, il s'avère nécessaire de prendre en compte dans le développement de ces partenariats l'action de l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) qui dispose de plusieurs centres et permanences.

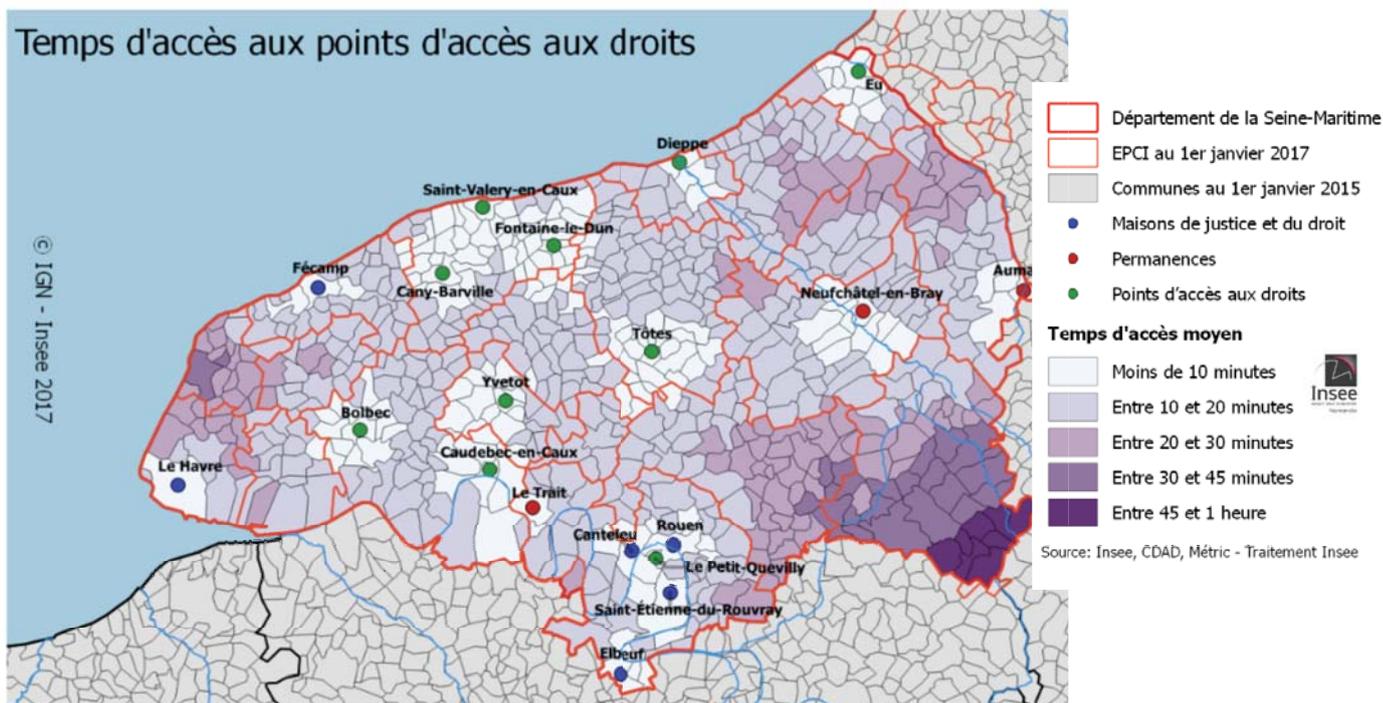


- **Enjeu d'amélioration de la gouvernance des MSAP**

Les opérateurs expriment des souhaits quant à une **coordination globale des MSAP** : faciliter les conventionnements, réduire les délais, rationaliser les temps de pilotage pour permettre aux opérateurs présents sur différentes MSAP de pouvoir mobiliser les ressources suffisantes dans un cadre budgétaire contraint, mais aussi la mise en place de **systèmes de gouvernance locaux** (sur le modèle des contrats de santé). Ils souhaiteraient également une **harmonisation des attendus et modalités d'évaluation**. Les opérateurs évoquent également leurs attentes quant à la gouvernance de ces structures pour l'avenir : les conventionnements sont parfois difficiles à obtenir (difficulté à discerner un interlocuteur, délais très longs), ils varient d'une structure à l'autre. Par ailleurs, le renforcement du nombre de MSAP démultiplie les besoins de suivi en interne et affecte des moyens qui ne pourront tous être maintenus à long terme pour certains opérateurs (personnes dédiées aux questions posées, personnes pour rechercher les conventionnements, assister aux comités de pilotage...).

- **Enjeu de développement et d'information sur les Point d'Accès au Droit (PAD)**

Tous les territoires ne sont pas encore couverts par un **Point d'Accès au Droit**. L'analyse des temps d'accès identifie des **manques à l'Est du territoire**, ce qui est confirmé par les acteurs. L'enquête habitants et les réunions territoriales soulèvent une **méconnaissance des Points d'Accès au Droit**.



- **16 MSAP** recensées début décembre 2016 (7 structures portées par La Poste et 9 par des collectivités ou associations) ; **6 MSAP en projet** (dont 5 portées par La Poste).
- **6 MJD** (Maison de Justice et du Droit) ; **10 PAD** (Point d'Accès au Droit) ; **5 Relais d'accès au droit** ; des permanences diverses. **Temps d'accès moyen au service : 14 mn.**
- **Schéma directeur du CDAD 2014-2018.**

## Partie 3 : stratégie d'action du SDAASP

La densité élevée du maillage en pôles de services du département de la Seine-Maritime lui permet globalement de bénéficier d'une bonne accessibilité physique aux services courants. Toutefois, certaines thématiques de services (la santé par exemple) et secteurs géographiques (l'est et le nord du département) montrent des fragilités qu'il est nécessaire de prendre en considération.

Face au développement de la place du numérique dans le quotidien de chacun, à l'évolution profonde des attentes des habitants ou encore à la nécessaire rationalisation des moyens, l'enjeu du schéma est aussi de substituer à la seule proximité géographique des services, le principe de leur accessibilité au sens large : « des services adaptés à mes attentes, quand j'en ai besoin, où je me trouve, avec les moyens dont je dispose ».

En conséquence, les objectifs prioritaires du schéma visent à résorber les situations déficitaires, à maintenir la qualité de l'offre de services actuelle et à prendre en compte l'évolution des attentes et des besoins. Pour atteindre ces objectifs, trois leviers d'action majeurs ont été identifiés :

- la densité et la qualité du maillage et de l'offre de services physiques et numériques,
- la coordination et la mutualisation des interventions sur le territoire,
- le développement de l'information, de la formation des professionnels et de l'accompagnement des publics.

La stratégie d'action du schéma intègre ces leviers au sein de chacun des **6 axes thématiques** suivants :

**Axe 1 : Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire**

**Axe 2 : Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi**

**Axe 3 : Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie**

**Axe 4 : Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien**

**Axe 5 : Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques**

**Axe 6 : Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire**

## Axes stratégiques : présentation

### Axe 1 : Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire

Le département est confronté à un double défi en matière d'accès à la santé. A court terme, il s'agit de renforcer l'offre dans les zones qui accusent un déficit et de développer le nombre de praticiens dans les spécialités sous dotées. A moyen terme, il est nécessaire de proposer des conditions améliorant l'attractivité du territoire pour pourvoir au remplacement des professionnels de santé partant à la retraite.

Le nouveau Projet Régional de Santé propose notamment de construire à l'échelle des bassins de vie une offre coordonnée de médecine ambulatoire pour favoriser, d'une part, le parcours de soin des patients et, d'autre part, créer des écosystèmes professionnels attractifs pour les professionnels de santé.

La signature de la charte Pôles de Santé Libéraux Ambulatoires (PSLA) va permettre d'agir concrètement sur l'offre médicale en favorisant le développement dans les territoires déficitaires de structures qui regroupent des professionnels de santé. Elle prévoit un appui en ingénierie pour le montage des projets et le soutien du Département, de la Région et de l'État pour financer les investissements portés par les territoires.

### Axe 2 : Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

Le maillage des services sociaux du Département est très important et offre un temps d'accès moyen inférieur à 8 minutes. Néanmoins, dans un contexte de développement croissant du recours aux services en ligne, la plupart des autres opérateurs sociaux disposent d'une couverture territoriale moindre. Il existe un risque de voir les personnes les moins mobiles, ou les plus fragiles, être mises en difficulté pour accéder aux services et prestations.

Pour répondre aux besoins des usagers tout en tenant compte d'un contexte de raréfaction des moyens, il s'avère nécessaire de renforcer le partenariat entre opérateurs et de développer les solutions de mutualisation. L'axe majeur de travail consiste à organiser collectivement, à l'échelle départementale comme au niveau local, les modalités concrètes de cette gouvernance afin d'assurer un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi en combinant accueil physique et dématérialisé.

Enfin, pour faciliter l'accès aux services et limiter le non-recours aux prestations, un travail visant à mieux informer et communiquer auprès des bénéficiaires potentiels est à entreprendre.

### Axe 3 : Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

Même si le département de la Seine-Maritime reste relativement jeune, un vieillissement de la population, comme observé dans de nombreux autres territoires en France, est attendu au cours des prochaines années. Plus que de satisfaire des besoins en nouveaux équipements et services, il s'agit d'abord de répondre aux enjeux de structuration des réseaux d'acteurs de la prévention et d'adaptation de l'offre au parcours de l'utilisateur.

L'information et l'accueil des personnes âgées sont assurés en fonction de la complexité des situations sur 3 niveaux de réponse via les centres médico-sociaux, les CLIC et les MAIA. Le schéma vise donc à encourager le renforcement du travail partenarial entre les acteurs sanitaires, sociaux, médico-sociaux et institutionnels pour améliorer l'information et l'orientation des personnes.

L'enquête auprès des habitants et le dialogue avec les professionnels ont montré qu'en matière de services aux personnes handicapées, dans un contexte parfois difficile pour les personnes et leur entourage, l'accent doit être mis sur l'organisation de l'accueil physique et le développement de la fluidité et de la rapidité de traitement des demandes.

Le plan d'actions intègre donc la poursuite des évolutions engagées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) en matière d'information sur l'offre de services (structuration de l'accueil physique autour des 5 sites et renforcement des compétences des centres médico-sociaux) et de réduction des délais de traitement des dossiers.

#### **Axe 4 : Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien**

Avec une densité en pôles de services 1,5 fois supérieure à la moyenne nationale (hors Île-de-France) et seulement 1,3 % de la population situé à plus de 10 minutes des services du quotidien (boulangerie, épicerie, banque, poste, pharmacie...), l'enjeu réside essentiellement dans le maintien de la qualité de l'offre. Les 2 actions proposées visent en conséquence à maintenir le commerce rural de proximité et à garantir l'accès aux services postaux.

En parallèle, la dématérialisation des services publics (délivrance de titres,...) nécessite de favoriser l'accès du public à ces services et de mener le déploiement et l'animation d'espaces mutualisés telles que les MSAP pour répondre aux besoins des publics les plus éloignés des technologies numériques.

#### **Axe 5 : Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques**

Depuis 10 ans, le numérique est entré dans le quotidien d'une très large part de la population. L'enquête auprès des habitants a montré qu'il s'agit d'un service jugé plus important que l'accès à l'offre de transport.

Le programme d'actions du schéma prévoit une accélération forte du processus de couverture du territoire en très haut-débit. Il fixe l'objectif d'un accès à la fibre pour l'ensemble des foyers à un horizon de 5 ans.

Le numérique offre un extraordinaire potentiel en matière d'accès aux services. Pour que celui-ci ne soit pas source d'exclusion pour les plus fragiles, le schéma prévoit la mise en place d'actions partenariales en faveur de l'accompagnement au numérique. Il propose aussi le développement d'espaces et d'outils numériques et la formation des opérateurs et des acteurs des territoires à la médiation numérique.

#### **Axe 6 : Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire :**

Le Département dispose d'infrastructures routières et d'un réseau de transport en commun denses mais les publics ne disposant pas de véhicule personnel connaissent néanmoins des difficultés de déplacement plus importantes dans certaines zones rurales. Ces difficultés touchent plus

particulièrement les jeunes, les personnes âgées et les publics précaires. Certains habitants, au-delà de la disponibilité des moyens de transport, doivent faire face à d'autres difficultés telles que des freins psychologiques à la mobilité (organisation et planification de parcours,..).

La combinaison des modes de transports peut aussi hors des zones urbaines être améliorée et intégrer les nouvelles mobilités, les modes de déplacements actifs.

Le programme d'action du schéma vise d'abord au maintien d'une offre de transport de type « à la demande » permettant, pour les zones rurales mal desservies, un accès aux pôles de services et aux arrêts des lignes de transport régulières vers les 3 principales agglomérations du département. De manière complémentaire, il vise à soutenir le développement sur le territoire de plateformes de conseil en mobilité ainsi que les réflexions et initiatives en matière de mobilités innovantes et solidaires.

## Partie 4 : plan d'actions du SDAASP

### Architecture du Plan d'actions

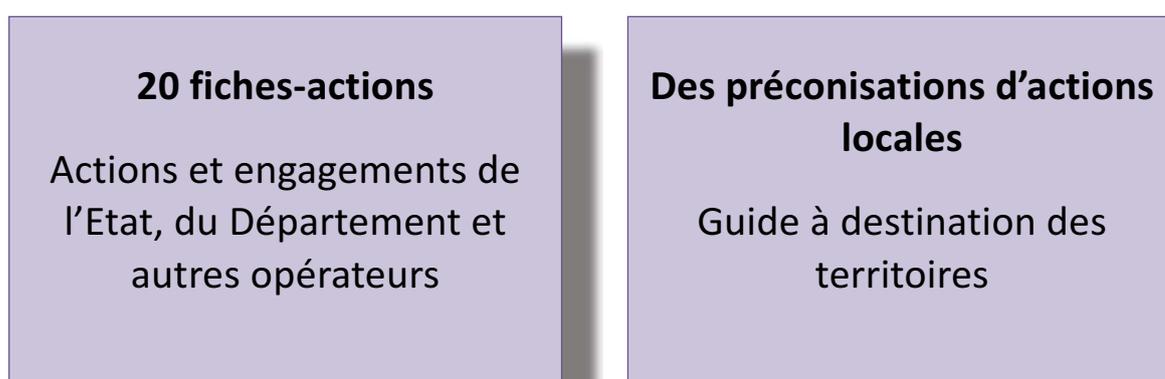
La formalisation du schéma et de son plan d'actions **d'une durée de 6 ans**, s'est appuyée sur 3 principes :

- améliorer la cohérence entre les politiques et projets mis en œuvre à l'échelle du territoire départemental afin d'apporter des réponses complémentaires aux enjeux d'accessibilité (*la gouvernance*),
- l'efficacité des actions menées par l'ensemble des acteurs au regard des besoins exprimés par nos concitoyens (*maillage et couverture territoriale*),
- favoriser l'efficacité des interventions dans le contexte de contraintes notamment financières qui pèsent sur les différentes structures (*mutualisation, subsidiarité*).

Le plan d'action constitue une feuille de route pour chacune des parties prenantes sur la période 2018-2023 et se décline en deux volets :

- d'une part les **20 fiches-actions** qui identifient des actions précises et définies (en termes de moyens à déployer, de calendrier, etc...) qui seront à mener à l'échelle du territoire départemental par les opérateurs sociaux, l'Etat et le Département dans les 6 prochaines années,
- d'autre part des **préconisations d'actions locales** à destination des territoires : il s'agit de leviers prioritaires, bonnes pratiques et propositions qui résultent des ateliers conduits sur les arrondissements avec les partenaires (élus, opérateurs, acteurs locaux).

#### Un plan d'actions organisé autour de :



Les fiches actions du schéma sont présentées dans la suite du document. Elles sont regroupées par axes et détaillent les rubriques suivantes :

- **AXE** : rappel de l'axe stratégique auquel se rattache l'action
- **PILOTE DE LA FICHE-ACTION** : Le pilote a en charge la responsabilité de l'animation et du suivi de l'action tout au long de sa mise en œuvre en lien avec les partenaires identifiés. Il en fait un bilan annuel auprès du comité stratégique (voir partie 6). Il n'est pas toujours le maître d'ouvrage de l'ensemble des sous-actions éventuellement inscrites à la fiche.
- **DESCRIPTION DE L'ACTION ET DES SOUS-ACTIONS QUI LA COMPOSENT** : chaque fiche comprend une ou plusieurs sous-actions qui relèvent d'une maîtrise d'ouvrage à l'échelle départementale (par l'Etat, le Département, les opérateurs de services...). La fiche décrit les objectifs et les modalités de réalisation de l'action.
- **PARTENARIATS** : la rubrique concerne les partenariats techniques et financiers mobilisables au moment de l'élaboration du schéma.
- **CALENDRIER** : indique la période au cours de laquelle l'action doit se dérouler.
- **SUIVI ET EVALUATION** : cette rubrique renvoie à un référentiel de suivi-évaluation qui détaille les modalités et outils (indicateurs notamment) permettant d'effectuer le suivi et l'évaluation de l'action. Il s'agit d'un document cadre destiné à guider le travail des pilotes des fiches et réservé à leur usage.

## Les 20 Fiches-actions d'échelle départementale :

### Axe 1 : Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire

- # 1 Mettre en œuvre le nouveau Projet Régional de Santé
- # 2 Soutenir le déploiement de regroupements de professionnels de santé (PSLA, maisons médicales)

### Axe 2 : Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

- # 1 Piloter la coopération entre acteurs sociaux
- # 2 Définir la communication et l'information sur les services sociaux et de l'emploi
- # 3 Accueil social départemental

### Axe 3 : Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

- # 1 Renforcer les « guichets intégrés »
- # 2 Développer l'information sur l'offre de prévention en direction des personnes âgées
- # 3 Moderniser l'accueil et les services proposés par la MDPH

### Axe 4 : Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien

- # 1 Déployer et animer le réseau des MSAP
- # 2 Favoriser l'accès aux titres
- # 3 Soutenir le commerce rural de proximité
- # 4 Garantir l'accès aux services de la Poste et favoriser la diversification des services rendus aux usagers

### Axe 5 : Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques

- # 1 Déployer un réseau de fibre optique pour tous
- # 2 Résorber les zones blanches en téléphonie mobile
- # 3 Renforcer l'offre de services numériques et sa qualité
- # 4 Accompagner et former à l'usage des services numériques

### Axe 6: Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire

- # 1 Améliorer la desserte des zones rurales non couvertes par une offre de transport public traditionnelle
- # 2 Intégrer les nouvelles mobilités dans le plan de transport régional
- # 3 Développer des solutions de mobilité pour les publics en inclusion
- # 4 Faire connaître et valoriser les initiatives en matière de mobilité : opération « village des déplacements malins »

## Fiches-actions d'échelle départementale

### Axe 1 Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire

# 1 Mettre en œuvre le nouveau Projet Régional de Santé

# 2 Soutenir le déploiement de regroupements de professionnels de santé (PSLA, maisons médicales)



## Mettre en œuvre le nouveau Projet Régional de Santé

### Axe stratégique

Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire

### Pilote de l'action

Agence Régionale de Santé (ARS)

### Description de l'action

L'ARS élabore actuellement le **Projet régional de santé de 2ème génération (PRS2)**. Le PRS2 définit pour les 10 prochaines années les grandes orientations en matière de prévention/promotion de la santé, d'accès aux droits, de démographie des professionnels de santé, d'offre de santé, de qualité des soins et des accompagnements, d'innovation, de droits des usagers... Au sein du PRS, le **Schéma Régional de Santé** décrit les objectifs stratégiques et opérationnels de l'ARS pour la période 2018-2022.

Ce PRS2 s'inscrit dans le cadre de la nouvelle **Stratégie Nationale de Santé**, qui fait actuellement l'objet d'une concertation publique (<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/strategie-nationale-de-sante/article/strategie-nationale-de-sante-2018-2022-4-priorites>) avant d'être arrêtée tout début 2018.

De nombreux objectifs du PRS2 et plus largement de la SNS contribuent à **l'amélioration de l'accessibilité des services de santé**. C'est pourquoi il est important qu'ils intègrent le plan d'actions du SDAASP de Seine-Maritime.

La SNS et le PRS2 décrivent ainsi les leviers pour déployer la politique régionale de santé dans les territoires : notamment l'adaptation des stratégies d'actions aux spécificités des territoires, le décloisonnement entre les acteurs de santé et le renforcement de la coordination des politiques publiques. L'intégration des enjeux du PRS2 Normandie au sein du SDAASP de Seine-Maritime permet ainsi de conforter la coordination des politiques publiques en matière de santé entre les acteurs du département.

Concernant ses modalités d'élaboration, le PRS2 s'appuie notamment sur l'expression de la démocratie sanitaire. La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA ; <https://www.democratie-sante-normandie.fr/qu-est-ce-que-la-crsa-de-normandie>) est étroitement associée à l'élaboration du PRS2, sur lequel elle doit rendre un avis.

Au sein des territoires, constitués en territoire de démocratie sanitaire (TDS), les Conseils territoriaux de santé (CTS ; <https://www.democratie-sante-normandie.fr/qu-est-ce-que-les-conseils-territoriaux-de-sante-cts>) contribuent également à la définition des objectifs du PRS2. Les CTS peuvent ainsi adresser à l'ARS des propositions pour améliorer la réponse aux besoins de la population du territoire. Le Département de Seine-Maritime compte 3 CTS, au sein des 3 TDS : territoire de Rouen Elbeuf, territoire du Havre, territoire de Dieppe.

	<p>En matière <b>d’accessibilité des services de santé</b> au public, le PRS2 prévoit de nombreuses actions au niveau des territoires, en lien avec ses partenaires. Cela se traduit notamment par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le renforcement de l’accès territorial aux soins (soutien au déploiement des Pôles de Soins Libéraux Ambulatoires ; déploiement des dispositifs de télésanté/télémedecine ; gradation des prises en charge dans le cadre de parcours de santé prioritaires),</li> <li>- le déploiement d’actions de promotion et prévention en santé à l’échelle des territoires,</li> <li>- l’appui à la formation et à l’installation des professionnels médicaux et paramédicaux,</li> <li>- la mise en œuvre de méthodes d’intégration et de dispositifs de coordination pour adapter les prises en charges aux besoins des usagers (MAIA, PTA...)</li> </ul> <p><b>La mise en œuvre de ses actions, en particulier sur les territoires dont les indicateurs Santé sont dégradés, peut faire l’objet d’un Contrat Local de Santé (CLS), outil de territorialisation et d’articulation des politiques publiques de santé à l’échelle locale.</b></p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p>Tous les acteurs en charge de politiques publiques ayant trait à la santé (collectivités territoriales, administrations déconcentrées de l’état, établissements de santé et médico-sociaux, éducation nationale, Assurance maladie, CARSAT,</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>Élaboration du PRS2 2017/début 2018 Période de mise en œuvre SRS : 2018- 2022.</p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Soutenir le déploiement de regroupements de professionnels de santé (PSLA, maisons médicales)

Axe stratégique

Renforcer l'accès à l'offre de santé sur l'ensemble du territoire

Pilote de l'action

ARS

Description de l'action

### 1) Soutenir le déploiement des Pôles de Santé Libéraux Ambulatoires (PSLA) dans les zones prioritaires

En Normandie, le soutien technique et financier au déploiement des PSLA est organisé au travers de la Charte partenariale régionale sur l'offre de soins ambulatoires 2017/2020 signée le 15 novembre 2017.

Les PSLA consistent en un regroupement de professionnels autour d'un projet de santé commun permettant une continuité des soins et la mise en place d'un véritable parcours coordonné de santé (présence de plusieurs spécialistes et praticiens). Ces Pôles ont en outre vocation à accueillir en stage de futurs professionnels de santé. Ils sont déployés selon la règle dite des « 3 X 15 » (15 professionnels dans la structure, 15 mn de temps d'accès, 15 000 habitants desservis).

Le déploiement de ces structures repose sur la volonté commune des élus locaux et des praticiens, partenaires fondateurs de l'opération, la mobilisation des professionnels autour d'un projet de santé transversal et partagé.

Les Pôles de Santé Libéraux Ambulatoires apportent une réponse aux besoins des habitants dans les zones identifiées comme Zones d'Intervention Prioritaires (ZIP).

Les objectifs de l'action sont les suivants :

- Garantir l'accès à des soins de proximité,
- Consolider l'offre de soins actuelle,
- Développer un mode d'exercice novateur et attractif pour les professionnels de santé,
- Favoriser l'installation de nouveaux professionnels dans les territoires déficitaires ou en voie de fragilisation.

La charte définit le « cahier des charges » des Pôles auxquels les projets présentés par les territoires doivent répondre pour être soutenus.

Les porteurs de projet peuvent être accompagnés pour le montage du projet de

santé et du projet immobilier. Cette prestation réalisée par un consultant est financée via un fonds d'ingénierie abondé par l'ARS, l'URML et la Région.

Les projets validés par le Comité Opérationnel Départemental de la charte pourront bénéficier :

- d'une aide du Département à hauteur de 25 % dans la limite de 250 000 € de subvention par projet de construction ou de réhabilitation du pôle principal et de 50 000 € par projet de construction ou réhabilitation d'annexes au pôle central partageant le projet de santé.
- D'une aide de la Région à hauteur de 25 % dans la limite de 175 000 € de subvention par projet de construction ou de réhabilitation du pôle principal (+ 125 000 € si cumul des 3 bonifications) et de 50 000 € par projet de construction ou réhabilitation d'annexes au pôle central partageant le projet de santé.
- État : DETR (bâtiments), la DSIL. Intégration possible dans les contrats de ruralité.

## 2) Soutien aux projets favorisant la démographie médicale

Parallèlement au déploiement des Pôles de Santé, le Département, chef de file de la cohésion sociale et des solidarités territoriales, renforce son soutien à la démographie médicale par le financement ponctuel de projets de santé dans le cadre d'un dispositif de droit commun dédié.

Ce dispositif permet de soutenir des initiatives menées sur des territoires figurant en zone déficitaire ou ne répondant pas totalement au cahier des charges des PSLA mais contribuant au maintien d'une offre de santé sur le territoire et examinés dans le cadre des instances de la charte.

Les objectifs de l'action sont les suivants :

- Garantir l'accès à des soins de proximité,
- Consolider l'offre de soins actuelle.

Les projets examinés par le Comité Opérationnel Départemental de la charte pourront bénéficier :

- d'une aide du Département à hauteur de 25 % dans la limite de 50 000 € de subvention par projet de construction, extension ou de réhabilitation.

<b>Partenariats</b>	Département, Région Normandie, Union Régionale des Médecins Libéraux (URML), Communes, EPCI, professionnels de santé, État, FEADER
<b>Calendrier</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Soutien aux PSLA / Charte : Charte signée le 15 novembre 2017, accompagnement des premiers projets courant 2018.</li><li>2) Soutien aux projets favorisant la démographie médicale : à partir de 2018</li></ol>
<b>Suivi et évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

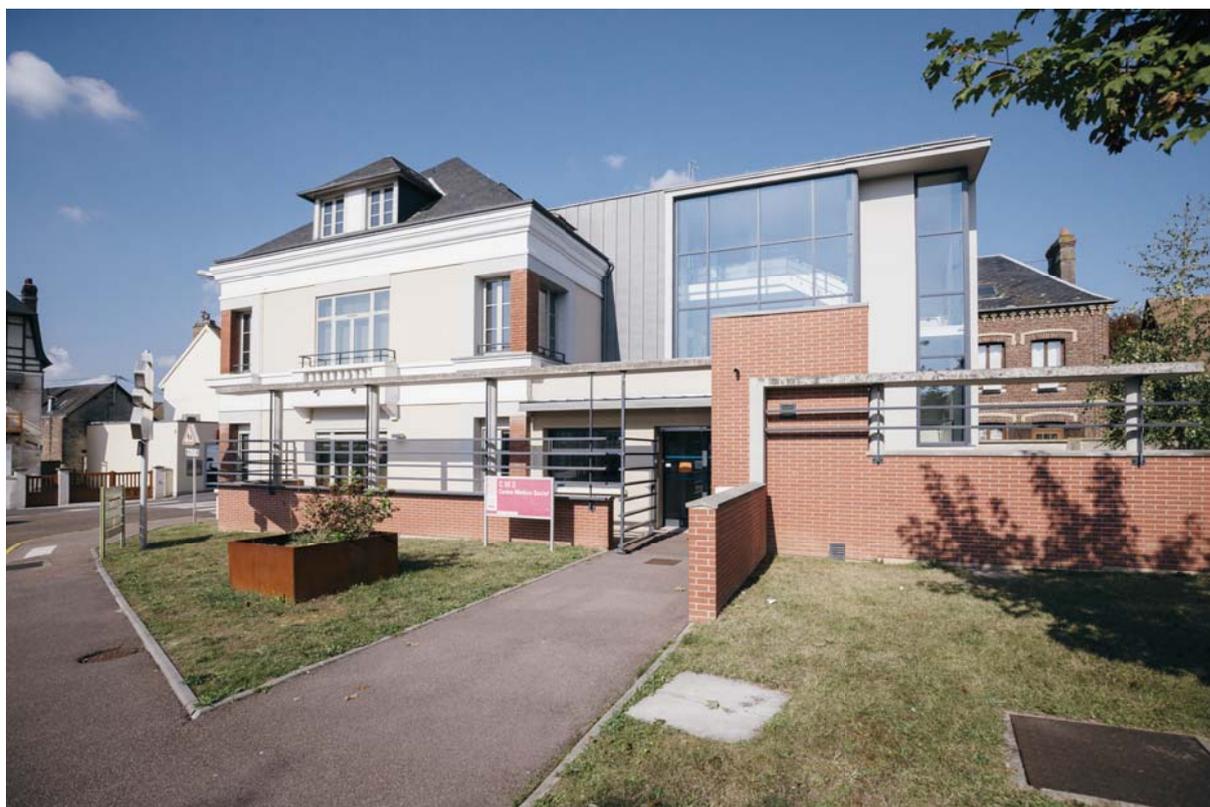
## Fiches-actions d'échelle départementale

### **Axe 2** Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

**# 1** Piloter la coopération entre acteurs sociaux.

**# 2** Définir la communication et l'information sur les services sociaux et de l'emploi

**# 3** Accueil social départemental



## Piloter la coopération entre acteurs sociaux

Axe stratégique

Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

Pilote de l'action

Département

Description de l'action

Actuellement, une réunion annuelle des représentants des opérateurs a lieu mais ne permet pas d'aborder les questions stratégiques liées au maillage et à la présence de chaque opérateur.

Le travail entre opérateurs se réalise essentiellement dans le cadre des conventions souvent bilatérales.

Il convient de poser une analyse pertinente sur la présence des opérateurs sur le territoire, d'arbitrer les besoins et les réponses à y apporter et de partager un travail commun autour des politiques publiques.

1. Mettre en place une instance de **gouvernance stratégique départementale des acteurs sociaux sur l'accessibilité des services au public.**

Cette instance stratégique réunira : le Département, l'Etat, les opérateurs sociaux, le Conseil départemental de l'accès au droit de Seine-Maritime (CDAD 76).

Réunie annuellement, cette instance aura pour objectif de poser un diagnostic global de la présence des opérateurs sur le territoire et favorisera la coordination des réponses à apporter (vigilance sur les calendriers impactant les arbitrages des différents opérateurs sur leurs territoires d'intervention). Elle aura à définir la communication à mettre en œuvre sur les services proposés. Le travail d'animation des acteurs du social par les l'UTAS (cf. sous-action 3) contribuera à alimenter l'état des lieux concernant la présence des opérateurs, objectivée par l'outil partagé de suivi (cf. sous-action 2).

2. Mise en place **d'outils partagés actualisables de suivi de la présence des opérateurs**

Un système d'information partagé est essentiel pour être en capacité de suivre annuellement et de façon consolidée l'évolution du maillage des opérateurs sociaux.

Il est tout d'abord envisagé le déploiement d'Ariane76 : recensement des services et interlocuteurs en matière action sociale, d'emploi, de logement et mise à jour à raison de 2 fois par an.

Ensuite, sera envisagé le développement de fonctionnalités ou d'un nouvel outil permettant le suivi de la présence des opérateurs sur le territoire et des niveaux de services par point d'accès (première information, orientation, accueil, prise en charge...).

	<p>Cet outil permettra alors de fournir un état des lieux actualisé du maillage de l'accueil social, information indispensable pour nourrir les réflexions de l'instance de gouvernance.</p> <p><u>3. Mettre en place une <b>instance de gouvernance locale</b> par territoire d'UTAS pour l'animation des acteurs du social</u></p> <p>Animées par les directeurs des 5 UTAS, ces instances locales contribueront à l'évaluation de la présence et de l'accessibilité aux services sociaux sur le territoire, ainsi qu'à la définition de la communication à mettre en œuvre. Elles doivent permettre de garantir à terme un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi pour l'ensemble des opérateurs.</p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p>Pilotage Département</p> <p>Coanimation de l'instance départementale par l'Etat et le Département</p> <p>Animation des instances locales par les directeurs d'UTAS</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018</p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Définir la communication et l'information sur les services sociaux et de l'emploi

Axe stratégique

Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

Pilote de l'action

Département

Description de l'action

Une bonne information est le premier maillon de la chaîne d'accessibilité aux services. L'un des axes de travail de l'instance de gouvernance stratégique départementale (**fiche Services sociaux et de l'emploi # 1**) des acteurs sociaux sera de définir les axes de cette communication concernant l'accessibilité des services sociaux et de l'emploi.

Les outils et actions déployés doivent permettre à chaque usager d'obtenir facilement l'information dont il a besoin pour accéder aux services sociaux : information sur les lieux d'accueil et les conditions, information sur l'offre dématérialisée, etc... Cela nécessite également de pouvoir identifier les obstacles à cet accès (ex : difficulté d'usage de l'outil numérique) et d'adapter en conséquence les leviers d'action.

Plusieurs pistes opérationnelles sont envisagées :

### 1- Déploiement d'Ariane 76

Le site Ariane76 a pour vocation l'information sur l'ensemble du champ de l'Inclusion Sociale et Professionnelle, des usagers comme des professionnels. Il intègre des applications spécifiques, comme par exemple la cartographie des services, permettant à l'utilisateur de trouver une aide près de chez lui. Chaque rubrique comprend un espace d'information généraliste, mais aussi fréquemment un encart « En savoir plus », destiné plus spécifiquement aux professionnels qui peuvent notamment y retrouver les différents fichiers qu'ils utilisent régulièrement, ainsi que dans les rubriques « Boîte à outils pour l'accompagnement » et « Outils de suivi des actions d'insertion ».

Cet outil à vocation à se développer en termes de couverture de services et un conventionnement à moyen terme avec France Connect est envisagé pour en améliorer l'accès.

### 2- Développement d'un volet communication sur l'Accueil social Départemental

Un volet communication sera développé en lien avec le déploiement du projet d'accueil social départemental. Une concertation sera menée pour identifier les besoins en matière de communication : questionnaires, focus groups de personnes accompagnées.

	<p>3- <u>Numéric'Action Solidaire</u></p> <p>Cette action est détaillée dans la <b>fiche Numérique #4</b>. Elle contribuera indirectement à une meilleure information de l'utilisateur en formant les acteurs relais de l'accueil du public à la connaissance des sites Internet des principaux opérateurs.</p> <p><b>Adaptation des offres de services aux spécificités des publics</b> : les actions menées devront adapter les modalités d'information aux usagers en particulier identifiant les freins à l'accès à l'information (ex : difficulté d'usage de l'outil numérique)</p>
<b>Partenariats</b>	Opérateurs sociaux et de l'emploi
<b>Calendrier</b>	2018
<b>Suivi et évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Accueil social départemental – Garantir un accès de proximité pour l'ensemble des opérateurs sociaux en développant les points d'accès

Axe stratégique

Garantir un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi

Pilote de l'action

Département

Description de l'action

Le Département a été confirmé dans son rôle de chef de file en matière d'action sociale et de développement social (Loi du 27/01/14 de Modernisation de l'action Publique Territoriale et d'affirmation des Métropoles) et conforté dans ses compétences pour impulser des stratégies de développement social (Loi du 07/08/15 relative à la Nouvelle Organisation territoriale de la République).

Dans ce contexte, le Département a initié en 2016, dans le cadre de la définition des orientations de sa politique sociale, un projet d'organisation territoriale de l'action sociale simple, lisible et équilibrée. Depuis le premier juin 2017, le département est découpé en cinq unités territoriales regroupant 23 groupements de centres médico sociaux.

L'accueil social départemental, démarche globale pilotée par le Département, vise à garantir le droit à un accueil immédiat et à un traitement sans délai de la demande sociale par la mise en place d'un dispositif d'accueil effectif, partenarial et accessible par tous.

Les objectifs du projet consistent à :

- Développer une politique d'accueil social départemental :
- Formaliser la coordination des acteurs intervenant dans l'accueil social, et articuler la réponse à l'utilisateur à travers l'élaboration d'un guide et d'une charte de l'accueil social départemental.
- Accompagner l'évolution des pratiques.

Dans ce cadre, un travail sera mené sur les axes suivants :

- Réfléchir l'évolution du principe de « sectorisation » dans le cadre de l'accueil de l'utilisateur
- Construire une vision partagée de l'accueil
- Réfléchir les interfaces avec les autres actions du Sdaasp ( Numéric'action , mobilité)
- L'évolution des pratiques professionnelles et la clarification des rôles de chacun dans le champ de l'intervention sociale
- Le rôle des MSAP dans l'animation de cet accueil social

Ce travail s'appuiera sur :

-La valorisation des besoins spécifiques des publics et leur géolocalisation (DST) : gens du voyage, migrants, sans domicile fixe, quartiers Politique de la Ville...

- une cartographie des lieux d'accueil participant à la mission de service aux publics (MSP, CMS, permanences départementales extérieures (ARIANE 76).

**Dans le cadre de cet accueil, d'autres opérateurs sociaux s'engagent à optimiser et améliorer l'accueil de proximité par des actions partenariales ou individuelles :**

**La CAF :**

L'accueil des usagers de la Caf s'articule autour de deux niveaux : un accompagnement numérique des usagers et un accueil sur rendez-vous pour les situations les plus complexes. Dans le département, l'accompagnement numérique des usagers de la Caf est également assuré par des partenaires et l'objectif est de permettre au public de disposer d'un point d'accès numérique sur chaque bassin de vie. Actuellement, 73 % des bassins de vie sont couverts par un point d'accès numérique. Au sein des MSAP, entre autres, la Caf met à disposition un accueil sur rendez-vous à distance, via des visio-accueils pour prendre en charge les usagers présentant des situations complexes. La Caf souhaite déployer cette offre de service en partenariat avec la CPAM, la CARSAT voire d'autres partenaires. Parallèlement, la Caf met en œuvre des conventions territoriales globales avec les EPCI incluant un volet accès au droit : objectif de couverture 100% du territoire.

**La CPAM :**

Utilisation des visio-guichets déployés par le CAF dans le cadre d'une convention de partenariat. Conventionnement avec l'ensemble des MSAP du Département et réalisation de permanences au sein des MSAP à définir selon les territoires.

**Le CDAD :**

Déploiement des conventions territoriales globales avec les EPCI incluant un volet accès au droit (l'accès au droit (au singulier) traite du domaine exclusivement juridique et relève de la compétence du CDAD. Il est l'une des composantes de l'accès aux droits.

**Partenariats**

Opérateurs et acteurs intervenant dans l'accueil social

**Calendrier**

2017-2019

**Suivi et évaluation**

Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Fiches-actions d'échelle départementale

### AXE

### Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

#### 3

# 1 Renforcer les « guichets intégrés ».

# 2 Développer l'information sur l'offre de prévention en direction des personnes âgées

# 3 Moderniser l'accueil et les services proposés par la MDPH



## Renforcer les « guichets intégrés »

### Axe stratégique

Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

### Pilote de l'action

Département

### Description de l'action

La complémentarité et la coordination des acteurs autour du parcours d'une personne âgée et/ou en situation de handicap est un enjeu majeur pour assurer la fluidité, la cohérence et la qualité d'accompagnement des individus tout au long de leur vie.

Pour ce faire, les services intervenant dans ce champ sont accompagnés par le Département et l'Agence Régionale de Santé dans une démarche d'intégration à travers les « **guichets intégrés** ».

L'intégration va plus loin que la coopération, qui repose seulement sur un principe de coordination. L'intégration conduit tous les acteurs à co-construire leurs moyens d'action, leurs outils collaboratifs, et in fine à partager les actions elles-mêmes et la responsabilité de leur conduite. Cette approche permet d'apporter une réponse décloisonnée, harmonisée, complète et adaptée aux besoins de la personne (accueil, information, orientation et mise en place de soins, d'aides ou de prestations), quelle que soit la structure à laquelle elle s'adresse.

Déjà mis en place sur le territoire, les guichets intégrés seront renforcés. Il s'agit de s'assurer que les usagers puissent avoir une réponse harmonisée et adaptée, au bon moment, et quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Afin d'atteindre cet objectif, les missions suivantes doivent être développées sur les territoires :

- **Mission de formation** des acteurs de premier niveau en particulier pour les usagers éloignés par la formation des acteurs de premier niveau : CCAS, MSAP, cabinets médicaux (assurée par les MAIA en lien avec les CLIC...).
- **Mission d'animation et de coordination**, avec la concertation des acteurs, en s'appuyant sur les MAIA, sur les CLIC ainsi que sur les services du Département. Consolidation du rôle des tables territoriales de l'autonomie.
- **Mission d'accompagnement** avec la mise en responsabilité de chaque structure par rapport à ses compétences, en s'assurant de la continuité et de la complémentarité des interventions.
- **Mission de développement de services innovants** en lien avec les partenaires locaux (accès aux droits et aux soins, habitat) et adaptation des offres de services aux spécificités des publics (prise en compte des freins, adaptation des modalités d'intervention, co-construction des services).

### Partenariats

ARS, MAIA, CLIC, centres hospitaliers, CCAS, Mairies, conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, acteurs de 1<sup>er</sup> recours...

**Calendrier**

2017 - 2020

**Suivi et  
évaluation**

Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Développer l'information sur l'offre de prévention en direction des personnes âgées

Axe stratégique

Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

Pilote de l'action

Département

Description de l'action

A l'heure actuelle, on estime à 218 000 le nombre de personnes âgées de + de 65 ans soit 17% de la population de la Seine-Maritime. Si la tendance récente se poursuit, cette part atteindra 24% en 2030. La prévention devient un véritable enjeu de santé publique. Celle-ci a un rôle essentiel pour bien vieillir, et doit commencer le plus tôt possible et se prolonger à chaque âge de la vie.

La prévention recouvre des axes variés tels que l'aménagement de l'habitat, la pérennité du lien social, aide aux aidants, dépistage : l'accès aux informations sur l'offre de prévention n'est donc pas toujours aisé. L'enjeu est donc de rendre accessible cette information au public âgé, ainsi qu'aux familles.

Il s'agit de s'assurer que les usagers puissent avoir l'information sur l'offre existante dans le domaine de la prévention, le champ de l'accessibilité aux services étant évoqué dans le cadre du guichet intégré. Afin d'atteindre cet objectif, les missions suivantes doivent être développées sur les territoires :

- **Mission d'information** des acteurs, via le réseau partenarial, ainsi que par l'utilisation d'outils comme le PASS Senior actif ... Développement et consolidation des relais territoriaux (UTAS, CLIC, CMS, CCAS, MSAP...)
- **Mission d'animation et de coordination**, avec la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA).

Les orientations du programme coordonné de la CFPPA de Seine-Maritime, fixées en octobre 2016, sont construites autour de 2 axes :

- Élaborer une stratégie globale, transversale et partagée de la prévention de la perte d'autonomie.
- Construire un parcours de prévention adapté à chacun.

Plus concrètement, l'ensemble des orientations qu'il porte s'articule autour de trois idées :

- ✓ Renforcer la lisibilité et la visibilité de l'offre de prévention ;
- ✓ Favoriser la structuration et la coordination de l'existant ;
- ✓ Développer de nouvelles actions de prévention en direction de publics nouveaux, de territoires prioritaires, avec de nouvelles modalités d'organisation ou encore sur des thématiques peu investies jusqu'alors.

	<p>- <b>Mission de développement de services innovants</b> en lien avec les partenaires locaux (accès aux droits et aux soins, habitat, aide aux aidants...) et adaptation des offres de services aux spécificités des publics (prise en compte des freins, adaptation des modalités d'intervention, co-construction des services).</p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p>les membres de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (ARS et inter-régime notamment).</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2017 - 2020</p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Moderniser l'accueil et les services proposés par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

Axe stratégique

Faciliter l'accès aux services à la personne pour l'autonomie

Pilote de l'action

MDPH

Description de l'action

La MDPH reçoit chaque année de plus en plus de demandes et se voit confier des missions supplémentaires. Face à cette situation, la collectivité départementale a décidé de mobiliser des moyens pour moderniser le fonctionnement de la MDPH en soutenant différentes actions visant à :

- **Améliorer la qualité de service de la MDPH :**
  - Numériser les dossiers des personnes ayant un droit ouvert à la MDPH (85 000 personnes) pour une instruction de bout en bout dématérialisée,
  - Développer les services en ligne pour permettre aux personnes de déposer leurs nouvelles demandes ou suivre l'état d'avancement de leur dossier,
  - Améliorer l'information aux usagers, via le site internet du Département (formulaires, documentation...),
  - Mettre en place une interface avec la CAF pour des échanges d'informations automatisés afin de supprimer les nombreuses photocopies et saisies des mêmes informations dans ces deux administrations et de simplifier les démarches des bénéficiaires,
  - S'appuyer sur les réformes en cours au niveau national, pour réduire la charge de travail des MDPH (fabrication par l'imprimerie nationale des nouvelles cartes mobilité inclusion, attribution de certains droits sur des durées plus longues...).
- **Améliorer l'accueil des personnes handicapées :**
  - S'appuyer sur les partenaires existants pour renforcer l'accueil de proximité des usagers et notamment les centres médico-sociaux,
  - S'appuyer sur les organismes et les professionnels pouvant accompagner les personnes dans l'accès au service en ligne,
  - Améliorer la formulation des supports de communication et des courriers en direction des personnes handicapées (« facile à lire et à comprendre » -FALC).
  - Adapter le service en ligne aux personnes déficientes visuelles.

La MDPH dispose de 5 lieux d'accueil en Seine-Maritime et un 6<sup>ème</sup> est en cours d'ouverture à Neufchâtel en Bray. Le renforcement des compétences des CMS sur les dispositifs gérés par la MDPH va contribuer au développement du maillage territorial.

<b>Partenariats</b>	Département, opérateurs sociaux
<b>Calendrier</b>	En cours pour déploiement complet en 2018
<b>Suivi -évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Fiches-actions d'échelle départementale

### **Axe 4 Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien**

**# 1 Déployer et animer le réseau des MSAP**

**# 2 Favoriser l'accès aux titres (identité,..)**

**# 3 Soutenir le commerce rural de proximité**

**# 4 Garantir l'accès aux services de la Poste et favoriser la diversification des services rendus aux usagers**



## Déployer et animer le réseau des Maisons de Services Au Public (MSAP)

Axe stratégique

Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien

Pilote de l'action

État

Description de l'action

1- Poursuite de la volonté de l'Etat de maintenir un service public de proximité.

Poursuite de la politique de déploiement et de financement des MSAP sur le territoire national (travail en cours au niveau du CGET sur la définition de nouvelles modalités d'agrément des MSAP et d'une stratification des modalités de financement du fonctionnement des structures).

2- Développement de l'animation du réseau départemental des MSAP en lien avec le CGET et la Caisse des dépôts et consignations.

La Caisse des Dépôts structure et anime le réseau national des MSAP : l'animation nationale a pour objectif de fédérer le réseau et promouvoir une politique d'accessibilité aux services publics homogène et cohérente sur l'ensemble du territoire national.

Au niveau départemental, l'Etat assure l'animation du réseau au travers d'un comité de pilotage des MSAP qui est réuni annuellement. Il a pour objectifs : le suivi des nouveaux projets, le relais d'information, la mobilisation des MSAP pour des actions communes. L'Etat souhaite poursuivre la mobilisation des porteurs de MSAP au travers de cette instance et notamment diffuser les outils et informations permettant l'amélioration du service rendu dans l'ensemble des MSAP (y compris les MSAP déjà existantes qui sont invitées à se réinterroger en continu sur la qualité de leur prestation).

Il est en effet attendu que l'ensemble des MSAP départementales s'assurent :

- que le **panel de services** présents et les **modalités d'accueil** correspondent aux besoins des habitants (opérateurs représentés, formation des agents d'accueil, ...),
- que la MSAP s'intègre dans le **partenariat social local** en développant les liens avec les opérateurs sociaux présents sur le territoire (participation à la gouvernance sociale locale, partenariat avec les opérateurs pour la mise en place de visio-accueil, etc..),
- que **l'accessibilité géographique** de chaque MSAP soit facilitée sur l'ensemble du territoire d'implantation (réflexion sur les transports vers la MSAP ou déploiement géographique de la MSAP par des permanences ou de l'itinérance, etc..).

<b>Partenariats</b>	Département, opérateurs, structures porteuses des MSAP
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Suivi -évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Favoriser l'accès aux titres (CNI, passeport, permis de conduite, certificat d'immatriculation)

<b>Axe stratégique</b>	<b>Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien</b>
<b>Pilote de l'action</b>	<b>État</b>
<b>Description de l'action</b>	<p>Aujourd'hui 34 mairies réparties sur le territoire départemental possédant une borne numérique sont dotées d'un <b>dispositif d'accueil du public pour la délivrance de CNI et de passeport</b>.</p> <p>En parallèle des points d'accès numériques sont mis en place dans les sous-préfectures d'arrondissement et à la Préfecture de département.</p> <p>L'action consistera en la sensibilisation des mairies à l'élaboration et la mise en place d'un accès à un point numérique au sein de leurs locaux.</p> <p>Ces points d'accès doivent permettre aux citoyens des communes d'effectuer leurs demandes en ligne pour l'obtention de leur certificat d'immatriculation de véhicule et de leur permis.</p> <p>L'État forme l'ensemble des agents des MSAP et des communes qui en font la demande aux télé procédures relatives aux permis de conduire et aux certificats d'immatriculation.</p>
<b>Partenariats</b>	A travers la DETR, les communes qui en font la demande peuvent bénéficier d'un accompagnement financier pour l'acquisition de matériel informatique afin de développer un point numérique dans leurs locaux.
<b>Calendrier</b>	2018
<b>Suivi et évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Soutenir le commerce rural de proximité

Axe stratégique

Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien

Pilotes de l'action

L'État et le Département

Description de l'action

Les commerces de proximité (épiceries, multi-services, boulangeries, etc...) conservent une importance cruciale dans la vie quotidienne des habitants. Les services du quotidien, plutôt bien répartis sur le territoire départemental, restent néanmoins insuffisants dans certains secteurs ruraux sur les communes de l'Est de la Seine-Maritime. Cette problématique d'accès à ces services se pose plus spécifiquement pour les publics âgés et/ou non motorisés.

**Cette fiche présente les appuis apportés par l'État et le Département, dans le cadre de leurs compétences et attributions, en faveur du maintien et du développement des commerces de proximité.**

- **Le Département** a mis en place depuis plusieurs années un dispositif d'intervention (subvention) en faveur du commerce rural de proximité dont les bénéficiaires sont les communautés de communes, communes rurales situées en dehors de la Métropole et des grandes agglomérations. L'objectif est de faire évoluer ses conditions de mises en œuvre afin de favoriser sa mobilisation notamment sur les secteurs ruraux déficitaires tels que le Pays de Bray. Un travail est également à mener concernant la communication sur le dispositif en lien avec les différents partenaires (réseau consulaire, SMA, ...).
- **L'État** dans le cadre du **Fonds d'Intervention pour les Services l'Artisanat et le Commerce** a mis en place de nouvelles modalités de sélection des dossiers au moyen d'appels à projets. Ces appels à projets permettent de sélectionner, parmi les dossiers éligibles, ceux qui bénéficieront d'une aide du FISAC compte tenu des ressources disponibles et des priorités fixées par le ministre chargé du commerce. Le règlement de l'appel à projet 2017 reste articulé autour de priorités géographiques et thématiques.

Les zones géographiques privilégiées demeurent les communes classées en zones de revitalisation rurale, les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les centralités commerciales dégradées connaissant un fort taux de vacances.

Les priorités thématiques de l'édition 2017 pour les opérations collectives en milieu rural et en milieu urbain sont :

- La modernisation, diversification, accessibilité physique et numérique ainsi que sécurisation des entreprises de proximité existantes ;
- La création et modernisation des halles et des marchés couverts, ainsi que

	<p>des marchés de plein air, tant au niveau des infrastructures matérielles que digitales.</p> <p>Les opérations collectives concernent des entreprises appartenant à un secteur géographique donné, fragilisé par l'évolution démographique ou par une situation économique particulièrement difficile, générant un taux de vacances commercial important et/ou un taux important de fermeture d'entreprises commerciales ou artisanales. Ces opérations visent à maintenir ou à améliorer le tissu d'entreprises commerciales, artisanales et de services de proximité implantées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En milieu rural : dans les pays et dans les groupements de communes rurales ;</li> <li>- En milieu urbain : dans les centres villes et les quartiers des communes de plus de 3000 habitants.</li> </ul> <p><b>Les dossiers présentés au titre d'une opération collective doivent impérativement comporter au moins une action se rapportant à l'une des priorités thématiques définies ci-dessus, sachant que ces priorités font explicitement référence aux technologies numériques.</b></p> <p>Une attention particulière est également apportée aux projets des collectivités publiques de moins de 3000 habitants qui se mobilisent pour favoriser le maintien et le développement de leurs activités de proximité sur leur territoire.</p> <p><b>Le financement d'une action par le FISAC est subordonné à la condition que celle-ci ne bénéficie pas par ailleurs d'un autre financement de l'État.</b></p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p><u>Appuis :</u></p> <p>Département : application du dispositif d'aide au commerce en milieu rural avec l'appui du réseau consulaire et de SMA pour la communication et/ou la prescription</p> <p>État : FISAC</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p><u>Dispositif du Département :</u></p> <p>Lancement de la démarche au 1er semestre 2018. Adaptation du dispositif et communication début 2019.</p> <p><u>État :</u> dispositif en cours – annualité du dispositif et des crédits</p> <p><i>Pour l'appel à projet 2017, les dossiers de candidature portant sur ces opérations collectives doivent être déposés à la DIRECCTE au plus tard le 29 janvier 2017. Les DIRECCTE les transmettent au fil de l'eau à la Direction Générale des Entreprises avant le 30 mars 2018.</i></p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Garantir l'accès aux services de la Poste et favoriser la diversification des services rendus aux usagers

Axe stratégique

Permettre à tous les habitants d'accéder aux services du quotidien

Pilote de l'action

La Poste

Description de l'action

### Maintien de l'accessibilité au réseau postal

Au titre de sa mission d'aménagement du territoire, La Poste est soumise par la loi à des règles d'accessibilité (90% de la population du département à moins de 5 km d'un point de contact de La Poste) et d'adaptabilité. Afin de prendre en compte l'évolution des usages et de la fréquentation de ses points de contact, La Poste doit adapter son réseau, notamment par la conclusion de partenariats publics ou privés. En 2016, en Seine-Maritime, 95,2% de la population est à moins de 5 km d'un point de contact de La Poste. La présence postale est constituée de 238 points de contact dont 67 agences postales communales et 27 relais poste commerçants.

Dans l'optique de pérenniser et de permettre la meilleure réponse aux besoins de services des usagers dans un contexte de baisse de fréquentation des bureaux traditionnels, des projets de mutualisation seront développés sous la forme de création d'agences postales communales, de relais poste chez les commerçants ou de mutualisation interne sous la forme facteur / guichetier.

### Développer la palette de services rendus dans les Maisons de Service au Public portées par La Poste

Dans les 9 MSAP portées par La Poste en Seine-Maritime, l'objectif de développement de la fréquentation, de la qualité des réponses aux usagers, l'offre de services utiles constituent les enjeux de développement.

Des actions portant sur la notoriété des MSAP, des modules complémentaires de formation des personnels, l'accueil de nouveaux partenaires, sont conduits.

### Accompagner les clientèles fragiles dans les « Quartiers Politique de la Ville »

Dans le cadre de l'accompagnement des clientèles fragiles dans les bureaux de poste situés en QPVS, La Poste consacre une partie de son fonds de péréquation pour nouer des partenariats avec des associations et financer la présence de médiateurs sociaux à Rouen, Le Havre, Elbeuf, St Etienne du Rouvray.

### Développer l'offre de services au domicile

En complément de la distribution 6 jours sur 7 du courrier et des colis en tout point du territoire, La Poste développe de nouveaux services de nature à faciliter le quotidien des habitants : 2<sup>ème</sup> présentation des lettres recommandées et colis, envoi de colis depuis son domicile, vente de produits postaux... En outre des services de veille sur les personnes isolées et fragiles, de portage de médicaments ou de courses, de produits culturels, de collecte d'information, de fourniture et

	<p>d'installation de tablette numérique destinée aux séniors, sont proposés et sont de nature à répondre aux besoins nouveaux.</p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p>Collectivités locales et opérateurs partenaires  A l'échelle du département, les actions sont financées par le fonds de péréquation postal (adaptation du réseau, MSAP et accompagnement des clientèles fragiles) ou sont intégrées dans le service courrier ou colis, ou sont des offres commerciales destinées aux particuliers ou aux collectivités.</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2017 / 2019</p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Fiches-actions d'échelle départementale

### **AXE 5** Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques

- # 1 Déployer un réseau de fibre optique pour tous
- # 2 Résorber les zones blanches en téléphonie mobile
- # 3 Renforcer l'offre de services numériques et sa qualité
- # 4 Accompagner et former à l'usage des services numériques



## Déployer un réseau de fibre optique pour tous

<p><b>Axe stratégique</b></p>	<p><b>Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques</b></p>
<p><b>Pilote de l'action</b></p>	<p><b>Seine-Maritime Numérique (SMN 76)</b></p>
<p><b>Description de l'action</b></p>	<p>1- <u>Mise en place d'un nouveau schéma directeur d'aménagement numérique (SDAN)</u></p> <p>Rappel des engagements nationaux et européens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les engagements nationaux : 2020, 100% &gt;8mbits</li> <li>• France THD : 2022, 100% &gt; 30mbits</li> <li>• Europe 2025 : &gt;100mbits et sites prioritaires&gt;1Go</li> </ul> <p>Le prochain SDAN intègre l'accélération du programme de déploiement de la fibre optique sur l'ensemble du territoire départemental.</p> <p>Le nouvel objectif est une couverture à 100 % du territoire en services d'accès à Internet à très haut débit (THD) d'ici 2023, débit conforme à la réglementation européenne.</p> <p>Le SDAN prévoit une concertation large avec les collectivités locales et les acteurs publics du territoire pour aboutir à plus long terme à un schéma partagé de développement des usages numériques et de mutualisation informatique.</p> <p>Une contractualisation déclinant le schéma à l'échelle de chaque EPCI sera établie dans les 6 mois suivants son vote par l'assemblée départementale.</p> <p><u>2) Zonages pour le déploiement de la fibre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zones d'investissements privés à la charge d'Orange et SFR : communes membres de la Métropole Rouen Normandie, Agglomération Havraise, Agglomération Dieppoise et Ville de Fécamp.</li> <li>- zone d'investissements publics avec construction d'un réseau d'initiative publique dans les autres communes du département.</li> </ul> <p>Financement en zone d'investissement public : 360 M€ dont Département de la Seine-Maritime (50 M€), EPCI (50 M€), Région Normandie (50 M€), État (90 M€ escomptés), Connect76 (120 M€)</p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan France Très Haut Débit</li> <li>- Subventions Région / Conseil Départemental / EPCI → l'objectif de déploiement porte sur les espaces hors zones AMI. Partenariat avec la société Connect76 (DSP)</li> <li>- financements privés. Maîtrise d'ouvrage des déploiements à la charge d'Orange et SFR sur la CODAH, MRN, Dieppe Maritime et la Ville de Fécamp</li> </ul>

**Calendrier**

SDAN : Rapport présenté le 25/9/2017. Mise en œuvre : 2017-2023

Déploiement de la fibre par les opérateurs privés (suivi des conventions de déploiement) d'ici fin 2020

**Suivi et  
évaluation**

Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

N.B : Suivi des déploiements publics et privés assuré dans le cadre de la CRSN (Commission Régionale de Stratégie Numérique)

## Résorber les zones blanches en téléphonie mobile

<b>Axe stratégique</b>	<b>Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques</b>
<b>Pilote de l'action</b>	<b>État</b>
<b>Description de l'action</b>	<p>L'action vise une couverture totale du territoire départemental en 3G/4G.</p> <p>L'Etat accompagne les porteurs de projet dans leur démarche (au niveau technique, financier et juridique) de résorption des zones blanches de téléphonie mobile dans les centres bourgs (PIA) et les sites mobiles stratégiques (PIA).</p> <p>En termes de suivi, il est prévu :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- tous les 6 mois : l'établissement de la liste des sites mobiles prioritaires</li><li>- 2 réunions par an pour les centres bourgs</li><li>- Une réunion annuelle de la CRSN</li></ul> <p>Il revient aux collectivités locales de procéder au signalement des zones blanches sur le site France connect (cf. préconisations d'actions locales).</p>
<b>Partenariats</b>	Partenariats techniques et financier : Etat, SMN, EPCI, communes
<b>Calendrier</b>	Fin 2018 / 2020
<b>Suivi et évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Renforcer l'offre de services numériques et sa qualité

Axe stratégique	Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques
Pilote de l'action	Département et Seine-Maritime Numérique
Description de l'action	<p>Le Département s'est doté en 2014 d'un Schéma des Usages Numériques pour la période 2014-2018. Une actualisation de ce schéma sera élaborée à partir de 2018. L'objectif est de proposer parallèlement au déploiement du Très Haut Débit le développement de <b>services numériques</b> adaptés.</p> <p>Cette stratégie indiquera notamment les actions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au développement des télé-services destinés au public,</li> <li>- Au développement des services numériques supports aux communes et EPCI leur permettant de développer eux-mêmes des-télé services,</li> <li>- A la médiation pour accompagner l'utilisateur dans l'usage des télé-services.</li> </ul> <p>Concernant l'appui aux communes et EPCI dans le développement de leur télé services, un contrat de moyens et services sera souscrit par chaque EPCI sur la base d'un projet de développement intégrant le numérique. En lien avec l'identification de ses besoins prioritaires, chaque EPCI pourra se positionner pour disposer d'outils et d'assistance adaptés à sa stratégie de développement de son territoire.</p>
Partenariats	Lancement d'une consultation d'assistance à maîtrise d'ouvrage, en partenariat SMN et CD76, en 2018 (Rappel du budget : 50 K€ au CD76 en 2018 puis 75K€ en 2019 et 2020)
Calendrier	2018-2020
Suivi et évaluation	Cf. Référentiel de suivi-évaluation.

## Accompagner et former à l'usage des services numériques

Axe stratégique

Garantir à tous les habitants l'accès aux services numériques

Pilote de l'action

Département

Description de l'action

### 1- Numeric'action solidaire

Les institutions présentes sur le territoire (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, Finances Publiques ...), dans une logique de modernisation de l'action publique, mais répondant également à leurs propres contraintes de gestion, se sont engagées dans un mouvement de dématérialisation de leurs services. Le développement des outils numériques permet en effet de simplifier l'accès aux droits et à l'insertion sociale et professionnelle, cependant son accès requiert un accompagnement pour les publics fragiles.

Dès lors, afin de ne pas accentuer les difficultés des usagers à accéder à leurs démarches faute de connaissances nécessaires de ces outils, il convient de mener des actions de sensibilisation et d'appropriation de ces outils à destination du public mais également des professionnels du travail social. Ainsi, en réponse à cette problématique, il est proposé de décliner le projet Numéric'Action solidaire dont les objectifs sont les suivants :

- Réduire les inégalités sociales en favorisant l'accès à la culture numérique des publics qui en sont le plus éloignés,
- Rendre les personnes autonomes dans l'utilisation des plateformes internet afin de réaliser les démarches administratives nécessaires pour accéder à leurs droits de base.

La mise en œuvre de cette action doit donner lieu à l'organisation de journées d'information et de sensibilisation à l'utilisation des plateformes internet proposées par les opérateurs sociaux du territoire. Ces journées sont destinées aux professionnels de l'accueil et de l'accompagnement en situation de recevoir le public (communes, centres-sociaux, MSAP, etc..).

Objectif cible : d'ici à 2019, sensibiliser 1500 acteurs de l'accompagnement et de l'accueil.

Une réflexion sur la création d'un module de formation des professionnels du travail social pourrait être menée s'il s'avère d'inscrire cette action dans la durée.

A noter que le Département s'emploie à compléter l'accessibilité numérique à ses services par l'équipement de locaux des UTAS de postes de travail et de tablettes destinés à la médiation numérique.

	<p><b><u>2- Accompagnement à l'accès aux services numériques de la CAF</u></b></p> <p>La CAF développe une démarche de diagnostic d'autonomie numérique permettant une meilleure prise en charge de ses usagers. Cette démarche pourrait être proposée aux partenaires assurant l'accompagnement numérique des usagers de la CAF en complément des formations déjà dispensées. Afin d'élargir l'offre d'accompagnement numérique des usagers et l'accessibilité de celle-ci sur le territoire, la CAF cherche à accroître le nombre de points d'accès numérique.</p>
<p><b>Partenariats</b></p>	<p><b><u>Numeric'action solidaire</u></b> : opérateurs sociaux du territoire, professionnels de l'accueil et de l'accompagnement en situation de recevoir le public (communes, centres-sociaux, MSAP, etc..).</p> <p><b><u>Accès aux services numériques de la CAF</u></b> : partenaires assurant l'accompagnement numérique des usagers de la CAF</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2020</p>
<p><b>Suivi et évaluation</b></p>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p>

## Fiches-actions d'échelle départementale

### **AXE 6 Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire**

- # 1 Améliorer la desserte des zones rurales non couvertes par une offre de transport public traditionnelle**
- # 2 Intégrer les nouvelles mobilités dans le plan de transport régional**
- # 3 Développer des solutions de mobilité pour les publics en inclusion**
- # 4 Faire connaître et valoriser les initiatives en matière de mobilité : opération « village des déplacements malins »**



## Améliorer la desserte des zones rurales non couvertes par une offre de transport public traditionnelle

Axe stratégique

Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire

Pilote de l'action

Région Normandie

Action

Le milieu rural et périurbain connaît une forte dépendance de ses habitants à la voiture individuelle pour répondre aux besoins de déplacements. Certaines personnes disposent à ce titre de difficultés dans leur mobilité, en raison du budget que cela représente, de leur manque d'autonomie pour conduire ou encore en raison de leur handicap.

Afin de proposer une réponse à cet enjeu de mobilité, un service de desserte locale est déployé par la Région Normandie en Seine-Maritime afin de proposer une solution de déplacement ponctuelle en milieu peu dense : le Transport A la Demande - dit TAD – « Minibus 76 ».

Minibus 76 est un service de véhicules légers (- de 9 places) qui dessert les usagers aux points d'arrêt de transport les plus proches de leur domicile par simple appel téléphonique passé au plus tard la veille à 16h00, pour les acheminer vers des lieux de destination bien déterminés, le temps d'une matinée, d'une après-midi (2h30 à 3h sur place) ou d'une journée. L'arrivée à destination est fixée aux environs de 9h30 le matin et de 14h l'après-midi. Les retours ont lieu à midi ainsi qu'à 16h00.

Seules les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent bénéficier d'une prise en charge à domicile.

Depuis toutes les communes de Seine-Maritime situées en dehors des ressorts territoriaux (agglomérations), les lieux de destination proposés par Minibus 76 sont :

- La commune-centre située à proximité du domicile, qui offre les services couramment présents dans des villes de 3 à 5 000 habitants (qui correspondent aux ex chefs-lieux de cantons) ;
- Le marché local pour faire ses emplettes ;
- L'agence de la Caisse d'Assurance Familiale, le Pôle Emploi voire le(s) CMS dont dépend la commune de l'utilisateur ;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un point d'arrêt de transport ou une gare qui permet de se rendre, par le biais des correspondances, dans les grandes agglomérations du département (Rouen, Le Havre ou Dieppe en fonction de son lieu de domiciliation).</li> </ul> <p>Minibus 76 joue également le rôle de transports de substitution pour les personnes en situation de handicap vis-à-vis des lignes régulières interurbaines non encore intégralement accessibles (service dit « TPMR »).</p> <p>Au-delà de ce service, la Région conduit actuellement une réflexion à l'échelle des 5 départements normands sur la problématique des déplacements en zones peu densément peuplées.</p>
<b>Partenariats</b>	<p>Les partenaires de la Région Normandie sont les EPCI ainsi que les structures d'insertion et médico-sociales. Ces partenaires permettent de jouer un rôle de relais local dans l'information sur l'existence de ce dispositif ainsi que dans son fonctionnement.</p> <p>Sur le plan financier, ce service est financé exclusivement par la Région Normandie.</p>
<b>Calendrier</b>	<p>2018 – 2020.</p>
<b>Suivi et évaluation</b>	<p>Cf. Référentiel de suivi-évaluation.</p> <p>Il est attendu la réalisation d'environ 15 000 voyages annuels avec Minibus 76.</p>

## Intégrer les nouvelles mobilités dans le plan de transport régional

<b>Axe stratégique</b>	<b>Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire</b>
<b>Pilote de l'action</b>	<b>Région Normandie</b>
<b>Action</b>	<p>Nous assistons actuellement à une grande diversification des modèles et des offres de déplacements à la faveur de l'essor des technologies numériques et de l'économie collaborative.</p> <p>Qu'il s'agisse de covoiturage, d'auto-partage ou encore de réflexions sur le véhicule autonome, de nombreuses solutions alternatives de mobilité émergent et contribuent à redessiner les formes de déplacements utilisées par nos concitoyens.</p> <p>Ainsi, le Département de la Seine-Maritime aménage et promeut le covoiturage au travers de la réalisation d'aires de covoiturage. À ce jour, 21 aires ont été aménagées par le Département, ce qui représente la réalisation d'environ 750 places de stationnement dédiées au covoiturage dans le département.</p> <p>Les « nouvelles mobilités » représentent des services alternatifs de déplacements qui viennent en complément des réseaux de transports publics. Compte-tenu de leur souplesse et de leur diffusion progressive sur le territoire, il s'avère opportun de conduire une réflexion générale sur l'intégralité de ces solutions de déplacements en vue de proposer le service le plus adapté aux attentes de nos concitoyens.</p> <p>À l'horizon 2020, la Région Normandie deviendra Autorité organisatrice des Trains d'Équilibre du Territoire (trains intercités) en complément de ses compétences ferroviaires et routières actuelles. La Région sera alors en mesure de proposer un plan global de transport, cohérent et multimodal, qui réunira les offres de déplacements routières et ferroviaires dans son schéma, ainsi que la composante « nouvelles mobilités ».</p>
<b>Partenariats</b>	Région et autres collectivités.
<b>Calendrier</b>	2018 - 2020
<b>Suivi et évaluation</b>	Cf. Référentiel de suivi-évaluation. Nouveau plan de transport régional 2020.

## Développer des solutions de mobilité pour les publics en inclusion

Axe	Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire
Pilote de l'action	Département
Action	<p>La mobilité est un enjeu global de société. Elle influe directement sur la vie quotidienne de chacun et va de pair avec le développement économique, social et environnemental.</p> <p>Le cumul de difficultés sociales et de mobilité pour les personnes en inclusion entraîne le développement de certaines problématiques telles que l'isolement ou encore le sentiment d'exclusion et de démobilité, lesquels constituent des freins importants à la mise en œuvre des parcours d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>Depuis plusieurs années, différentes structures agissent pour lever les freins à la mobilité qu'ils soient d'ordre personnel (cognitifs, psychologiques, financiers, ...) ou d'ordre structurel (absence de moyens de transport, ...) en apportant des réponses partielles, fragmentées en différents lieux du territoire.</p> <p>Au travers de la mobilité inclusive, il s'agit de favoriser la mobilité des personnes en développant leurs compétences autant que les moyens dont ils pourront disposer et de privilégier des solutions durables – économiquement supportables, socialement pertinentes, éducatives et écologiquement responsables.</p> <p><u>Trois objectifs opérationnels</u> sont identifiés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux faire connaître l'offre de service existante en matière de mobilité sur l'ensemble du département pour optimiser son utilisation</li> <li>- Mettre en place 3 ou 4 plateformes mobilité assurant une bonne couverture du territoire départemental</li> <li>-Renforcer les services non suffisants, diversifier la palette de réponses, développer des réponses innovantes.</li> </ul> <p>Le Département a lancé un <b>appel à projets</b> mobilisant les crédits du Fonds Social Européen pour développer sur 2017-2019 des réponses en matière de mobilité.</p> <p>Dans ce cadre, les projets attendus devaient s'inscrire dans au moins deux des missions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La mission d'accompagnement</b> : prise en compte par un accompagnement spécifique des problématiques mobilité des publics en inclusion.</li> </ul>

- **La mission d'animation et de coordination** : rôle "ressources" en direction de l'ensemble des acteurs locaux de l'inclusion.

- **La mission de développement de services innovants** : développement de services innovants sur les territoires en lien avec les partenaires locaux.

Les projets déposés pour 2017-2019 couvrent actuellement :

- le territoire de la Métropole rouennaise
- le grand secteur LE HAVRE, Littoral Fécampois
- le territoire de Caux Seine Agglo

Ces projets sont en cours d'instruction, les deux premiers étant déjà opérationnels puisque déjà financés par des crédits FSE en 2016.

En 2016-2017, la DIRECCTE a financé une étude spécifique sur les besoins en matière de mobilité sur le territoire de l'arrondissement de Dieppe ; de nombreux partenaires ont été associés à la réflexion et au comité de pilotage. Dans la foulée de cette étude le Département a lancé un appel à projets complémentaire pour 2018-2019 sur ce territoire. Les réponses sont attendues pour le 31 décembre 2017.

A terme, si les instructions aboutissent à un avis de faisabilité favorable, ce seraient 4 plateformes qui pourraient couvrir la plus grande partie de la Seine-Maritime.

Dans la conception de ces plateformes mobilité, il est prévu un diagnostic préalable, un conseil en mobilité et recherche de solutions de déplacement adaptées à la personne et à son besoin de mobilité : utilisation de « *commentjyvais.fr* », information sur les réseaux de transport en commun, orientation vers d'autres réponses (en interne si intégrées à la plateforme ou orientation vers des partenaires locaux repérés), covoiturage, préparation du permis de conduire en auto école traditionnelle ou auto-école sociale si difficultés particulières d'apprentissage, , orientation vers garage social pour réparations ou achat de véhicule (2 roues ou automobile) montage de dossiers micro crédit si nécessaire pour solvabiliser les personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire classique.

#### Partenariats

Le Fonds Social Européen (FSE)

#### Calendrier

Instruction des dossiers en 2017 et 2018 pour déploiement des services sur les 3 années courant jusque fin 2019.

#### Suivi et évaluation

CF. Référentiel de suivi-évaluation

## Faire connaître et valoriser les initiatives en matière de mobilité / « village des déplacements malins »

Axe

Favoriser la mobilité sur l'ensemble du territoire

Pilote de l'action

Département en partenariat avec la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire

Action

La mobilité est un enjeu majeur dans l'attractivité des territoires et l'accès à l'emploi des personnes. Pourtant on observe encore aujourd'hui de nombreuses problématiques autour de la mobilité, qu'elles soient matérielles, financières ou bien même sociales, freinant l'individu dans ses modes de déplacements personnels ou professionnels. C'est une véritable problématique dans le cadre de la recherche d'emploi pour les personnes, qu'elles soient éloignées ou proches de l'emploi.

Fort de ce constat, le Département de la Seine Maritime, en co-organisation avec la CRESS (Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire) de Normandie, propose des échanges sur la thématique au sein du « village des déplacements malins », de nature à découvrir des témoignages d'acteurs et différentes initiatives du territoire. Il s'agit à la fois de :

- permettre aux usagers de découvrir les actions autour de la mobilité, d'outiller les professionnels et de valoriser les actions sur la mobilité. Pour les entreprises c'est également un enjeu important – certains métiers exigent des déplacements, d'autres sont situées loin des transports en commun ou ne sont pas desservies en horaires décalés. Elles peuvent donc être confrontées à une pénurie de main d'œuvre et passer à côté de certaines compétences, faute de mobilité des candidats. Faire découvrir aux habitants de la Seine Maritime l'existence d'actions, d'associations pour leur permettre de s'investir, faire un don de véhicule,...
- Poursuivre l'organisation d'une manifestation (en accès libre et gratuit) *Village des déplacements malins* (1<sup>ère</sup> Edition 2016 Rouen ; 2<sup>ème</sup> Edition 2017 Le Havre), réunir les acteurs, faire témoigner les usagers, les professionnels qui les accompagnent, les entreprises, pour pouvoir permettre l'insertion des publics<sup>1</sup> du Département.
- organiser un temps d'échanges entre professionnels pour créer des liens, des partenariats permettant d'essaimer et couvrir l'ensemble du territoire

<b>Partenariats</b>	<p>CRESS</p> <p>Ensemble des participants présents sur les stands</p>
<b>Calendrier</b>	<p>1 fois par an, idéalement en lien avec le mois de l'ESS ( les 2 premières Éditions ont été organisées pour marquer la clôture du mois de l'ESS)</p>
<b>Suivi et évaluation</b>	<p>CF. Référentiel de suivi-évaluation</p>

## Partie 5 : Préconisations d'actions locales

Ces préconisations sont rassemblées dans les pages suivantes sous la forme d'un **guide à l'usage des acteurs locaux** (collectivités locales et leurs partenaires) qui identifie des leviers prioritaires d'actions pour répondre aux enjeux d'accessibilité aux services sur les 5 thématiques suivantes :

- Santé,
- Services sociaux et de l'emploi,
- Services publics et services du quotidien
- Numérique,
- Mobilité.

Ce guide, qui ne prétend pas à l'exhaustivité, a été construit collectivement en associant très largement les collectivités et acteurs locaux notamment lors de la phase de diagnostic puis lors d'ateliers de travail directement focalisés sur ce document.

Afin d'en promouvoir le partage et la diffusion, il cite différentes **bonnes pratiques** et **idées d'actions** qui ont été présentées par ces acteurs, lors des ateliers.

Les territoires sont invités à consulter ce guide et à l'utiliser pour procéder à l'auto-évaluation de leur marge d'action (« cette action serait-elle pertinente sur mon territoire ? »).



## SANTE



### Quelles actions pour les territoires ?

#### **La mise en place d'un Contrat Local de Santé (CLS)- voir *fiche action Santé #1***

Le CLS est un outil de territorialisation des politiques de santé. Le CLS porte à la fois sur la promotion de la santé, la prévention, les politiques de soins et l'accompagnement médico-social. Le CLS est un levier pour mobiliser l'ensemble des acteurs qui agissent sur la santé dans un territoire afin d'apporter une réponse cohérente et globale aux problématiques de santé identifiées localement. Il se décline par des « fiches actions » construites à la suite d'un diagnostic territorial permettant d'identifier des objectifs.

*Pour aller plus loin :*

- <https://www.ars.sante.fr/les-contrats-locaux-de-sante>
- <https://www.normandie.ars.sante.fr/contrats-locaux-de-sante-8>

#### **La participation aux Conseils Territoriaux de Santé (CTS) -voir *fiche action Santé #1* :**

Au sein des territoires, les CTS contribuent à la définition des objectifs du Projet Régional de Santé en adressant à l'Agence Régionale de Santé (ARS) des propositions pour améliorer la réponse aux besoins de la population. Il existe 3 CTS en Seine-Maritime. Les territoires sont invités à participer à ces instances afin de pouvoir échanger sur les problématiques de santé.

*Pour en savoir plus :*

- <https://www.normandie.ars.sante.fr/les-conseils-territoriaux-de-sante-2>

#### **La création de Pôles de Santé Libéraux Ambulatoire - voir *fiche action Santé #2*:**

Les PSLA consistent en un regroupement de professionnels autour d'un projet de santé commun permettant une continuité des soins et la mise en place d'un véritable parcours coordonné de santé (présence de plusieurs spécialistes et praticiens). Ces Pôles ont en outre vocation à accueillir en stage de futurs professionnels de santé. Ils sont déployés selon la règle dite des « 3 X 15 » (15 professionnels dans la structure, 15 mn de temps d'accès, 15 000 habitants desservis).

*Pour en savoir plus :*

- <https://www.urml-normandie.org/6655-psla-2/>

### **La mise en place d'autres démarches locales en faveur du renforcement du parcours de soin :**

Les collectivités locales ont un rôle important à jouer dans l'animation de démarches partenariales en faveur de l'offre de santé et particulièrement dans la mobilisation des professionnels de santé. Au-delà des démarches de PSLA (cf. action précédente), d'autres démarches locales peuvent être engagées portant sur : l'attractivité du territoire pour les médecins (faciliter l'accueil du conjoint,...), l'appui aux réseaux de soin (ex : logiciel commun), l'amélioration des conditions matérielles d'accès à l'offre de soins (ex : systèmes de transports vers les pôles de santé), etc...

### **La prévention santé :**

Les collectivités locales et leurs partenaires peuvent conduire des actions de prévention dans le cadre notamment de leurs politiques : sociales, jeunesse, personnes âgées. Ils ont un rôle à jouer dans la prévention primaire en développant des actions auprès de ces différents publics concernant l'alimentation, l'activité physique, les pratiques culturelles, la lutte contre l'isolement, etc.

#### **« Ça marche ici, pourquoi pas chez vous ? » *retour de bonnes pratiques***

- ✓ Forum "ça va ti ? Pi té?" : réseau local de promotion de la santé
- ✓ Pôle médical intercommunal, maisons de santé, etc...
- ✓ Initiatives communales, des CCAS ou encore d'associations sur la prévention (auprès de publics jeunes, des seniors, de publics en difficulté...)
- ✓ Service de transport porté par l'EPCI et le CCAS vers les médecins
- ✓ Etablissement d'une convention entre une commune et un centre hospitalier sur des actions de prévention, sur la vaccination, les addictions
- ✓ Travail en réseau avec les établissements scolaires et un centre social sur l'équilibre alimentaire et les addictions
- ✓ Financements par les territoires de postes de professionnels de santé

#### **« Les bonnes idées des territoires »**

- ✓ A défaut de CLS, bien identifier les problématiques du territoire et mettre en place une organisation entre professionnels et élus
- ✓ Développer une plaquette de communication destinée aux professionnels de santé pour rendre le territoire attractif
- ✓ Étudier un partenariat avec les pharmacies pour faciliter le retrait des médicaments (ex : livraisons)



## LES SERVICES SOCIAUX & DE L'EMPLOI



### Quelles actions pour les territoires ?

**La participation des collectivités aux gouvernances locales des acteurs sociaux et de l'emploi (voir fiche action : Services sociaux et de l'emploi #1).** Animées par les directeurs des 5 Unités territoriales d'Action Sociale (UTAS) du Département, ces instances locales contribueront à l'évaluation de la présence et de l'accessibilité aux services sociaux sur le territoire, ainsi qu'à la définition de la communication à mettre en œuvre. Elles doivent permettre de garantir à terme un accès de proximité aux services sociaux et de l'emploi pour l'ensemble des opérateurs.

#### **L'information sur l'accès aux services sociaux et de l'emploi à l'échelle des territoires :**

En cohérence avec les communications déjà effectuées par les opérateurs de services, les communes et intercommunalités constituent des relais importants de diffusion de l'information sur la disponibilité, la localisation et l'accessibilité des services sociaux et de l'emploi via les outils qu'ils développent : newsletter communale, bulletin municipal ou intercommunal, site Internet, affichage. Cette information doit autant que possible concerner l'ensemble des services, qu'ils soient développés par les collectivités locales, les acteurs locaux (associations, habitants...), le Département, l'État ou les opérateurs.

**La participation, aux côtés des opérateurs sociaux, au déploiement des outils numériques d'accès aux services (points d'accès numériques, visio-accueil, etc...).**

*Voir fiche action Numérique #4*

#### **L'accueil d'un Point d'Accès au Droit :**

Les points d'accès au droit (PAD) accueillent gratuitement et anonymement les personnes rencontrant un problème juridique et/ou administratif. Les territoires, sont encouragés à accueillir un ou plusieurs PAD par la mise à disposition d'un local d'accueil et d'un agent d'accueil. Les permanences d'avocats sont financées par le CDAD. L'accueil peut être mutualisé avec l'accueil des EPCI ou d'une MSAP par exemple. Un retour de terrain montre que les permanences isolées d'avocats ne permettent pas d'attirer les usagers. L'intégration d'un véritable espace d'accès au droit comprenant la formation de l'agent d'accueil pour la délivrance des informations de bases hors temps de permanences constitue donc l'intérêt d'un PAD.

*Pour en savoir plus :*

- <http://www.cdad-seinemaritime.justice.fr/>

**Une participation active au réseau des MSAP :** dans le cadre du comité de pilotage des MSAP organisé par la Préfecture de la Seine-Maritime et la participation aux différentes actions associées.

Le comité de pilotage réunit l'ensemble des acteurs porteurs de MSAP (voir fiche action services du quotidien #1 )

### **Le développement du rayonnement géographique d'une MSAP :**

Soit par le développement de nouveaux projets de MSAP dans des zones non pourvues, soit par une réflexion visant à améliorer l'accès de la MSAP existante pour l'ensemble des habitants des communes du territoire : MSAP itinérante, permanence et antennes des MSAP, etc...

*Pour en savoir plus :*

<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

#### **« Ça marche ici, pourquoi pas chez vous ? »** *retour de bonnes pratiques*

- ✓ Fort partenariat en matière d'action sociale entre le CCAS et le Département. Un CCAS très ancré et très développé.
- ✓ Bus itinérant numérique / MSAP mobile
- ✓ « Ariane 76 » : site d'information sur l'ensemble du champ de l'Inclusion Sociale et Professionnelle, des usagers comme des professionnels.
- ✓ Filleul'Âge : lutte contre l'isolement des personnes âgées (ACSAD-Association des Centres Sociaux et des Centres d'Animation Locale de l'Arrondissement de Dieppe)
- ✓ « Clic'n'Job » (site d'accompagnement gratuit vers l'emploi des jeunes en insertion)
- ✓ Des points d'accès au droit, mutualisés avec des MSAP

#### **« Les bonnes idées des territoires »** *Des pistes à explorer*

- ✓ Optimiser les MSAP en développant une véritable coordination entre tous les acteurs sociaux du territoire
- ✓ Développer la fonction de « lieu de vie » des espaces mutualisés d'accès aux services pour favoriser le lien social
- ✓ Mettre en place des points d'accompagnement numérique labellisés (ex : points CAF) par les CCAS

# LES SERVICES PUBLICS et SERVICES DU QUOTIDIEN



## Quelles actions pour les territoires ?

### Mettre en place un point d'accès au numérique :

A travers la DETR, les communes qui en font la demande peuvent bénéficier d'un accompagnement financier pour l'acquisition de matériel informatique afin de développer un point numérique dans leurs locaux.

### Soutenir l'implantation de commerces de proximité – voir fiche action Services du quotidien # 2

Les territoires disposent de différents leviers complémentaires qu'ils peuvent actionner en fonction du contexte local :

- Les politiques d'urbanisme qui permettent de rendre accessibles et attractifs les centres-bourgs (aménagement, stationnement, implantation de services à proximité du/des commerces...) et qui régulent également la concurrence entre les commerces de proximité et les grandes surfaces.
- Les politiques de soutien à l'installation de projets privés ou associatifs : soutien à l'investissement et l'immobilier, soutien au fonctionnement dans le cas d'une solution associative, partenariat avec des grandes enseignes pour la mise en place d'épiceries avec une gamme de proximité, etc...
- L'utilisation du levier de la commande publique pour favoriser l'approvisionnement local. (contacts : réseau des acteurs Normands pour la commande publique éco-responsable – RAN COPER : <http://apesasitesweb.wixsite.com/ran-coper> et plateforme agri-local pour les acheteurs de restauration collective)

### « Ça marche ici, pourquoi pas chez vous ? » retour de bonnes pratiques

- ✓ Appui aux commerces et producteurs locaux par les démarches de type projet alimentaire territorial, charte agricole, etc...

*Pour aller plus loin : <http://agriculture.gouv.fr/comment-construire-son-projet-alimentaire-territorial>*

- ✓ L'utilisation du transport à la demande - Minibus 76 - ou d'autres modes de transport pour se déplacer (covoiturage,...)

*Pour aller plus loin : <http://www.commentjyvais.fr/fr/>*



## NUMERIQUE



### Quelles actions pour les territoires ?

#### **Recenser et valoriser les points d'accès au numérique :**

Il s'agit d'établir la liste des Espaces Publics Numériques officiels, des points d'accès à Internet en accès libre, des points d'accès à internet avec accompagnement par un agent d'accueil, les associations et acteurs favorisant la formation ou l'accompagnement des usagers à l'outil numérique, etc. Ces informations sont ensuite communiquées aux usagers.

En parallèle, il pourra être organisé une répartition de l'accompagnement entre ces points et les Maisons de Services Aux Publics : accompagnement numérique pour l'accès aux services sociaux dans les MSAP, accompagnement numérique généraliste dans les autres points.

#### **Contribuer à la 1<sup>ère</sup> information sur les services publics et services sociaux accessibles en ligne :**

Face aux demandes des administrés, les collectivités peuvent proposer des matériels informatiques en libre accès ainsi qu'un soutien à l'utilisation des services internet des institutions (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, Finances Publiques ...). Afin d'être en mesure de mieux orienter les usagers, les agents des collectivités assurant ce soutien de base peuvent recevoir une première information sur le contenu des sites internet des principaux opérateurs en participant aux sessions de formation de Numéric'Action Solidaire (voir fiche action Numérique #4).

#### **Engager des réflexions locales sur les services dématérialisés en lien avec le Schéma Départemental des Usages Numériques (SDUN). (voir fiche action Numérique #3).**

Ces démarches locales pourront porter sur le développement des téléservices destinés au Public (démarches d'inscription, paiement de la cantine en ligne, accès dématérialisé à tout autre service de la collectivité ...).

L'objectif est de proposer, parallèlement au déploiement du Très Haut Débit, le développement de services numériques adaptés visant une amélioration de l'accessibilité générale aux services.

#### **Participer à la résorption des zones blanches de téléphonie :**

Les collectivités peuvent jouer un rôle actif dans la résorption des zones blanches : diagnostic et localisation des zones blanches de téléphonie mobile sur leur territoire, signalement via la plateforme internet France mobile dont les codes d'accès aient été transmis par la Préfecture de Département/DCPE aux maires, aux EPCI, au syndicat mixte et au conseil départemental. Si le site est analysé "comme situé en zone blanche de téléphonie mobile", les collectivités ont alors la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage de construction ou d'aménagement de ces points hauts.

*Pour en savoir plus :*

<https://www.francethd.fr/mobile/plateforme-francemobile.php>

**« Ça marche ici, pourquoi pas chez vous ? »** *retour de bonnes pratiques*

- ✓ Mission de service civique pour la médiation numérique et mutualisation de ce poste entre plusieurs collectivités.
- ✓ Bus itinérant numérique / MSAP mobile.
- ✓ <https://www.hariane.fr/> : site de démarches en ligne de la ville du Havre et de la CODAH.
- ✓ Espaces Publics Numériques / mise en œuvre de points d'accompagnement au numérique labellisés



## MOBILITE



### Quelles actions pour les territoires ?

#### **Informier et communiquer sur les offres de mobilité - voir fiche action Mobilité #4**

Le « conseil en mobilité » consiste en un accompagnement adapté à l'utilisateur dans sa démarche de mobilité vers les services du quotidien. Le conseil en mobilité peut-être fourni dans différents lieux d'accueil du public (MSAP, mairies, CCAS, etc...) via une formation des agents à la fonction de conseiller en mobilité. La formation des conseillers en mobilité intègre la capacité à réaliser un diagnostic des besoins et à proposer un accueil et des réponses adaptées aux typologies de publics (de l'information jusqu'à la mise en place d'un accompagnement au déplacement).

Par ailleurs, les communes et EPCI sont des acteurs d'échelle pertinente pour relayer l'information sur l'offre de services de déplacement, en effet, les habitants mobilisent régulièrement les outils d'information développés par ces acteurs : newsletter communale, bulletin municipal ou intercommunal, site Internet, affichage. De nombreuses initiatives de mobilités solidaires sont particulièrement méconnues sur les territoires que ce soit par les usagers finaux mais également par les acteurs publics en contact avec les usagers.

Les collectivités sont encouragées à organiser des événements locaux permettant de découvrir ses offres.

#### **Diffuser le dispositif de plateforme de mobilité sur l'ensemble du territoire départemental - voir fiche action Mobilité #3**

Une plateforme est actuellement portée par LH mobilité sur la région du Havre. Un travail est en cours sur la région rouennaise, ainsi que sur l'arrondissement de Dieppe avec un investissement important de l'UDAF. Les plateformes de mobilité peuvent élargir leur périmètre d'action à d'autres problématiques que celle de l'accès à l'emploi.

Les plateformes peuvent être également un soutien au développement d'actions répondant aux besoins du territoire notamment sur les zones rurales (soutien en ingénierie, formation...) Les réponses aux problématiques de mobilités doivent concerner l'ensemble des publics, et notamment aux publics âgés et/ou en situation de handicap.

#### **Analyser les besoins spécifiques de mobilité et développer des solutions locales.**

L'échelle locale permet une analyse fine des besoins en mobilité et l'identification des solutions de mobilité complémentaires au réseau régional : services de déplacement organisés (transport à la demande, taxis), renforcement de l'animation locale (covoiturage, transport solidaire, systèmes d'entraide locaux...), développement des aménagements favorables aux mobilités (pistes cyclables, aires de covoiturage...), etc...

**« Ça marche ici, pourquoi pas chez vous ? »** *retour de bonnes pratiques*

- ✓ Mise à disposition de vélos électriques
- ✓ Bourse mobilité en partenariat avec la mission locale
- ✓ Mobilité inversée pour aller vers les publics
- ✓ Association « Access auto » (Dieppe): mise à disposition de véhicules solidaires
- ✓ Mise à disposition d'un minibus communal (animation de la maison de retraite)
- ✓ Navette communale pour accès aux services publics et marchands

*Pour aller plus loin :*

*<http://www.commentjyvais.fr/fr/>*

**« Les bonnes idées des territoires »** *Des pistes à explorer*

- ✓ Pistes cyclables intercommunales
- ✓ Aire de covoiturage
- ✓ Arrêts des Transports en commun scolaires à améliorer (éclairage, sente piétonne...)
- ✓ Prévoir le développement de l'habitat près des transports en commun

## Partie 6 : Pilotage, suivi et évaluation du SDAASP

La mise en place d'un dispositif pertinent de pilotage, de suivi et d'évaluation constitue la meilleure garantie d'une mise en œuvre efficace du schéma.

### Les instances et acteurs du pilotage

Les instances et processus de pilotage assurent et facilitent le déclenchement des actions par les différents pilotes, la mobilisation régulière des acteurs autour de la mise en œuvre et sont garants du suivi de l'avancement du plan d'actions en lien avec les pilotes des actions.

Différentes instances et acteurs sont concernées par la mise en œuvre du dispositif de pilotage :

- **Le comité stratégique.** Animé par l'État et le Département, il regroupe l'ensemble des pilotes de fiches action. Son rôle est de veiller à la mise en œuvre des actions inscrites au schéma et de prendre les décisions nécessaires au bon déroulement de la démarche. Le comité stratégique se réunit à minima une fois par an pour préparer le comité partenarial de suivi.
- **Le comité partenarial de suivi.** Outre les membres du comité stratégique, il comporte les représentants des intercommunalités et autres partenaires associés à la démarche. Cette instance, réunie à l'initiative de l'État et du Département, a pour rôle de suivre la mise en œuvre du schéma. Elle permet une remontée d'information sur la mise en œuvre des actions portées par les territoires (volet « guide d'actions locales »).
- **Les pilotes de fiches.** Ils ont en charge le pilotage de la mise en œuvre et du suivi des actions, en lien avec l'ensemble des parties prenantes. Ils dressent le bilan de l'avancement des actions et des résultats obtenus lors du comité stratégique et alimentent les outils de suivi et d'évaluation mis en place. Ils identifient et proposent au comité stratégique les arbitrages nécessaires au bon déroulement des actions.
- **Les référents techniques du SDAASP.** Ce sont les services désignés par l'État et le Département pour assurer le suivi global du schéma : organisation et préparation des instances de pilotage et de suivi, appui aux pilotes de fiches pour le suivi de chaque action, tableaux de bord général et évaluation, etc.

## Outils et processus de suivi-évaluation

Les outils et le processus de suivi-évaluation doivent permettre au comité stratégique :

- de disposer annuellement pour **le suivi** d'un bilan de la mise en œuvre des actions. Les informations collectées permettent de constater les avancées obtenues ou les difficultés rencontrées afin d'assurer le pilotage de la démarche.

- de mesurer pour **l'évaluation**, à minima à la fin des 6 ans de mise en œuvre du schéma, les améliorations obtenues concernant l'accessibilité des services au public.

Les instances de pilotage (paragraphe précédent) tiennent un rôle central dans ce processus. Pour les appuyer et leur apporter les informations utiles à l'analyse et la prise de décision, il est prévu :

- Un **référentiel de suivi-évaluation**. Document à caractère technique, destiné à guider les pilotes des fiches action dans la collecte des données de suivi ou d'évaluation à collecter lors des phases d'évaluation (indicateurs quantitatifs ou retours qualitatifs).
- Des **outils de suivi du plan d'actions** : concernant les *fiches actions d'échelle départementale*, l'outil est mis à jour annuellement sur la base des éléments transmis par les pilotes des fiches aux référents techniques. Il permet de comprendre le niveau d'avancement de l'action et synthétise les points d'arbitrage à aborder en Comité stratégique. L'outil de suivi des *actions locales* permet de suivre leur mise en œuvre sur les territoires. Un état des lieux a été réalisé lors des ateliers des territoires (octobre 2017) : il constitue donc « l'état zéro » de cet outil. Les membres du comité partenarial de suivi seront sollicités annuellement pour participer à la mise à jour des informations recueillies.
- Un **processus de travail** basé sur le recueil régulier des données de suivi-évaluation par les pilotes de fiches et les référents techniques du SDAASP. Ces acteurs préparent annuellement une analyse de l'avancement des actions permettant leur suivi dans les instances prévues. Les référents SDAASP coordonnent la formalisation de l'évaluation du schéma soit, à titre prévisionnel, une évaluation à mi-parcours (fin 2020) et une évaluation à l'échéance des 6 années du schéma (fin 2023).

— C O N T A C T S —

DÉPARTEMENT DE LA SEINE-MARITIME

→ DIRECTION DES TERRITOIRES

Hôtel du Département,  
Quai Jean-Moulin - 76101 Rouen  
T. +33 (0)2 35 03 53 99

PRÉFECTURE DE LA SEINE-MARITIME

→ DIRECTION DE LA COORDINATION  
DES POLITIQUES PUBLIQUES  
ET DE L'ACTION TERRITORIALE

T. +33 (0)2 32 76 52 27



**SEINE-MARITIME**  
- LE DÉPARTEMENT -

