



SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

-

SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC



SYNTHESE SDAASP 04

Territoires prioritaires	Services prioritaires	Publics prioritaires	Critères prioritaires
<p> Zones très rurales</p> <p>La Motte-Turriers Pôle Verdon</p> <p>Banon Plateau de Valensole</p> <p> Centres Bourgs et Zones péri-urbaines</p> <p>Manosque Digne</p> <p> Zones en conversion</p> <p>Château-Arnoux-Saint-Auban</p> <p> Communes rurales frontalières</p>	<p> Santé</p> <p> Mobilité</p> <p> Emploi / Formation</p> <p> Télécommunication</p> <p> Services spécialisés</p> <p> Equipements ruraux</p>	<p> Retraités</p> <p> Personnes en situation de handicap</p> <p> Personnes ne maîtrisant pas le français</p> <p> Saisonniers</p> <p> Enfants en difficultés</p> <p> Entrepreneurs et créateurs d'activité</p>	<p> Information</p> <p> Prise de contact et simplicité</p> <p> Délais d'attente</p> <p> Horaires</p> <p> Temps d'accès et transports</p> <p> Globalité</p>

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE TERRITORIALE

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

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

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

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

Enfin un traitement particulier doit être porté aux grandes ville comme Manosque et Digne disposant de la totalité des principaux services, mais présentant des difficultés spécifiques de médiation numérique et de premier accueil inconditionnel transversal (ni MSAP, ni ERIC) – et ce malgré la présence de CMS dont la mission première n'est pas de réaliser de la médiation à la dématérialisation –, de médiation sociale (insertion, emploi, logement) et de difficultés d'accès routier (difficultés pour se garer, peu de développement de la mobilité douce).

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

SYNTHÈSE DES PRIORITÉS

ANALYSE PAR BOUQUETS DE SERVICES

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

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

Au niveau de la **santé**, le département des Alpes-de-Haute-Provence fait apparaître un risque de désertification en zone rurale pour les soins de proximité, plusieurs territoires ont été repérés comme fragiles par l'ARS. Des enjeux forts concernent l'installation de nouveaux médecins généralistes et spécialistes dans les territoires ruraux, en cause notamment le vieillissement des professionnels de santé actuellement installés. Il existe de nombreuses mesures nationales et d'initiatives pour répondre à cet enjeu : stage en milieu rural, prime à l'installation, maison de santé pluridisciplinaire, centre de santé, etc. Mais cela ne suffit pas toujours. Le partage d'expériences est certainement préférable à la mise en concurrence des territoires entre eux. Les solutions relèvent de la coordination d'acteurs, de la mutualisation de moyens et de compétences, et d'innovation organisationnelle et technique, qui pourront s'appuyer sur les maisons de santé et hôpitaux locaux, ainsi que sur la télémédecine.

Dans le secteur de l'**emploi**, le PDR PACA note des disparités de revenus particulièrement aiguës en milieu rural. Le Programme départemental d'insertion (PDI) des Alpes de Haute Provence relève une hausse des bénéficiaires du RSA jusqu'en 2016 (avec une baisse au second semestre 2016, à confirmer). Le taux de chômage du département s'élève à 11,2% au second semestre 2016 contre 9,7% au niveau national. Les différents territoires du département ne sont cependant pas tous égaux face à l'emploi (reconversion du secteur de Château-Arnoux-Saint-Auban notamment). Une attention spécifique devra également être portée sur les emplois saisonniers.

L'un des enjeux des Alpes de Haute Provence sur le volet **économique** reste la réorientation des actions à destination des entreprises et de la création d'activité, en lien avec la re-répartition des compétences liée à la loi NOTRe. Le PDR PACA pointe d'ailleurs une carence en matière d'accompagnement des entreprises dans les territoires ruraux. Ces dispositifs sont à compléter avec les actions développés par les différents programmes LEADER du département : en effet, chacun d'entre eux intègre le soutien à la création d'activité et aux entreprises dans son plan d'action.

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

ANALYSE PAR PUBLICS

L'offre de services concerne tous les publics et couvre globalement bien les besoins notamment en matière de services pour personnes dépendantes, services aux familles, services sociaux et services administratifs ou services de sécurité. Certains publics apparaissent cependant prioritaires dans leur besoin de maintien ou d'amélioration de l'accessibilité des services. Les premières priorités concernent de grandes franges de la population :

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

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

- **Les personnes en situation de handicap :** Les modalités d'accès aux services pour cette catégorie de population restent largement inadaptées pour la majorité de ces publics. Les modalités d'accès ne recouvrent pas uniquement les rampes d'accès pour handicapés moteur mais les conditions d'accès pour tous types de déficiences, moteur mais aussi visuelles, auditives, mentales ou psychiques. Cela implique les communications téléphoniques ou internet comme les conditions d'accueil physique dans tous les services et pas uniquement l'accès aux dispositifs spécifiques. La prise en charge de personnes handicapées vieillissantes nécessite une adaptation en cours des services.
- **Les travailleurs saisonniers :** Surtout dans le domaine touristique été et/ou hiver, mais aussi dans le domaine de l'arboriculture, ces travailleurs venant pour partie de l'extérieur sont indispensables à la vitalité économique de certains territoires. Il ont des besoins spécifiques en matière d'accès à l'emploi, à la formation et au droit du travail, mais aussi en matière de logement, de santé, de mobilité et de loisirs. On distinguera ces deux types de publics avec des périodes de saisonnalité et des modes d'installation différents (souvent beaucoup plus court et sans enfant pour les saisonniers agricoles quand les saisonniers touristiques pourraient combiner une activité été et une activité hiver sur le département pour assurer une pérennité d'activité et d'installation).

- **Les entrepreneurs et les créateurs d'activité** : Bien que minoritaire dans l'ensemble de la population, cette catégorie de public constitue certainement une priorité pour soutenir le développement économique et touristique du département. Ce développement qui est à la source de la création d'emploi et de l'attractivité des territoires est au centre de la plupart des programmes de développement des EPCI, des LEADER ou des espaces valléens. Cette priorité au développement économique doit nécessairement s'accompagner d'une offre de services aux entreprises accessible sur l'ensemble des territoires.
- **Les personnes ne maîtrisant pas bien le français (illettrés et étrangers primo-arrivants)** : Ces personnes n'ont pas répondu au questionnaire et ne sont pas visibles. Pourtant les témoignages des acteurs sociaux mettent en avant la difficulté d'accès aux services pour cette catégorie de population, d'autant plus avec la réduction des accueils physiques au profit des standards téléphoniques ou des téléprocédures. La question de la médiation administrative et numérique, mais aussi de la traduction se pose pour la plupart des services.
- **Les enfants en difficulté dans les territoires ruraux** : Ils ne sont pas nombreux ni visibles, mais les difficultés d'accès à des services spécialisés adaptés pour ces enfants en difficulté scolaire ou familiale pose la question de l'égalité des chances. Il s'agit par exemple de l'accès pour les enfants en situation de handicap, de la prise en charge de certains handicaps, de l'accès à des services d'orthophonie, de psychiatrie ou de pédiatrie, des services de soutien à la parentalité, etc.

ANALYSE PAR CRITÈRES

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

Information

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

Prise de contact et Simplicité

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

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

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

Délais d'attente

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

- périodes et horaires d'affluence
- cartes de localisation
- agendas partagés des disponibilités pour éviter aux usagers d'appeler et de s'inscrire sur 5 files d'attente dans des services différents pour être garantis de trouver une "place"
- affichage électronique des délais d'attente estimés (guichets, transport)
- charte d'engagement sur les délais de réponse à un dossier, un coup de téléphone, un courrier ou un courriel, renforcés par l'obligation de mise en place de la saisine par voie électronique

Horaires

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

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

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

Temps d'accès et transports

Cette difficulté peut être contournée de plusieurs manières :

- Utiliser les outils numériques pour limiter les déplacements et compenser le manque d'offre en proximité : téléservices, télémédecine, formation à distance, domotique, etc.
- Déplacer les services au plus près des usagers plutôt que de déplacer tous les usagers vers les services : organisation de permanences sur rendez-vous dans des lieux aménagés mutualisés, organiser des "consultations avancées" de médecins spécialistes dans les territoires ruraux, délocaliser des actions de formation dans chaque bassin de vie et d'emploi, organiser des événements collectifs locaux (prévention, dépistage, information, accompagnement administratif).
- Organiser des déplacements des habitants des territoires ruraux vers les villes : navettes et transports collectifs mais aussi organisation de covoiturage par le voisinage, organisation de transports et de rendez vous groupés, mesures d'incitation au covoiturage, etc.
- Harmoniser, faire connaître et développer les dispositifs de soutien à la mobilité : aide au permis, prêt de véhicule et auto partage, covoiturage, forfaits ou cartes de réduction pour les déplacements.

Les pistes de réflexion concernant le transport peuvent se porter sur le renforcement de l'intermodalité, de l'information, de la coordination et surtout de l'innovation sociale autour de la solidarité et du soutien aux pratiques de mobilité collaboratives.

Globalité

La "globalité" et les "facilités d'accès" peuvent être traitées par un groupe de travail sur le premier accueil

et un autre sur l'accessibilité handicap. Certaines améliorations relèvent du niveau départemental (information, médiation numérique) et d'autres d'un niveau plus local à l'échelle des EPCI (aménagement des horaires).

LES AXES DE TRAVAIL DU SCHÉMA

APPROCHES TERRITORIALES

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

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

Les rencontres territoriales pourront aborder des thèmes transversaux, soit la déclinaison locale des thèmes prioritaires :

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

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

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

APPROCHES THÉMATIQUES

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

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

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

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

INFORMATION

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

ACCUEIL 1ER NIVEAU

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

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES

- Cartographie et couverture haut débit des zones grises pour l'accès aux services de base, en lien

avec la révision du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique

- Médiation humaine et accompagnement des usages numériques, formation des agents d'accueil, équipement des lieux, organisation d'ateliers, mutualisation des compétences, coordination des différents réseaux (ERIC, MSAP, CMS, Mairies et CCAS, etc).
- Développement de la visio-communication, articulation des rencontres en présentiel et virtuelles
- Synchronisation avec le Schéma des Départemental des Services et Usages Numériques

SANTÉ

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

ACCÈS HANDICAP

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

VALORISATION ET SOUTIEN DES SOLIDARITÉS TERRITORIALES

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