



**SCHEMA DÉPARTEMENTAL
D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ
DES SERVICES AU PUBLIC
ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE**

-

**SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC
ANALYSE**



Avril 2017

www.adrets-asso.fr

TABLE DES MATIÈRES

ANALYSE DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC..... 5

A. QUELLE SITUATION DES TERRITOIRES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?..... 6

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES TERRITOIRES..... 6

2. ANALYSE PAR TERRITOIRES..... 10

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE DE L'UBAYE SERRE PONÇON..... 10

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH..... 13

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES JABRON LURE VANÇON DURANCE..... 16

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES PROVENCE ALPES AGGLOMÉRATION..... 18

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES ALPES PROVENCE VERDON..... 21

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE FORCALQUIER MONTAGNE DE LURE..... 23

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES HAUTE PROVENCE PAYS DE BANON..... 25

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DURANCE LUBERON VERDON AGGLOMÉRATION..... 28

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS D'APT LUBÉRON..... 29

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE SERRE-PONÇON..... 29

3. SYNTHÈSE DE L'ANALYSE TERRITORIALE..... 30

B. QUELLE SITUATION DES BOUQUETS DE SERVICES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ ?..... 32

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES BOUQUETS DE SERVICES..... 32

2. ANALYSE PAR SERVICES..... 34

LE BOUQUET "MOBILITÉ"..... 34

LE BOUQUET "SÉCURITÉS"..... 36

LE BOUQUET "SANTÉ"..... 37

LE BOUQUET "SOCIAL"..... 39

LE BOUQUET "EDUCATION"..... 41

LE BOUQUET "COMMUNICATION"..... 43

LE BOUQUET "EMPLOI"..... 44

LE BOUQUET "ÉCONOMIE ET CRÉATION D'ACTIVITÉ"..... 45

LE BOUQUET "COMMERCE ET SERVICES DE PROXIMITÉ"..... 46

LE BOUQUET "FORMALITÉS ADMINISTRATIVES".....	46
LE BOUQUET "CULTURE SPORTS ET LOISIRS".....	47
3. SYNTHÈSE DES PRIORITÉS DE L'ANALYSE DES BOUQUETS.....	49

C. QUELLES SITUATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PUBLICS PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?.....51

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES PUBLICS.....	51
2. ANALYSE PAR TYPE DE PUBLIC.....	52
RETRAITÉS ET PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES.....	52
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.....	54
NOUVEAUX ARRIVANTS.....	56
JEUNES (MOINS DE 25 ANS).....	58
FAMILLES AVEC ENFANTS SCOLARISÉS.....	58
SAISONNIERS.....	60
ANALPHABÉTISME ET ILLETTRISME.....	61
ENTREPRENEURS, CRÉATEURS D'ACTIVITÉ.....	61
DEMANDEURS D'EMPLOI, PERSONNES EN INSERTION OU EN FORMATION.....	63
3. SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DES PUBLICS.....	65

D. QUELLE SITUATION DES CRITÈRES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?.....67

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES CRITÈRES.....	67
2. ANALYSE PAR CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ.....	67
INFORMATION.....	67
PRISE DE CONTACT.....	68
DÉLAIS D'ATTENTE.....	68
HORAIRES.....	68
TEMPS D'ACCÈS.....	69
TRANSPORT.....	70
FACILITÉ D'ACCÈS.....	70
DROIT.....	70
COÛT GLOBAL.....	71
SIMPLICITÉ.....	71
GLOBALITÉ.....	71
3. SYNTHÈSE DES PRIORITÉS PAR CRITÈRES.....	72

SYNTHÈSE ET PROSPECTIVE DU DIAGNOSTIC.....74

A. LES PRIORITÉS D' ACTIONS..... 74

B. LES AXES DE TRAVAIL DU SCHÉMA.....75

1. APPROCHES TERRITORIALES..... 75

2. APPROCHES THÉMATIQUES..... 75

INFORMATION..... 76

ACCUEIL 1ER NIVEAU..... 76

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES..... 76

SANTÉ..... 76

ACCÈS HANDICAP..... 76

VALORISATION ET SOUTIEN DES SOLIDARITÉS TERRITORIALES..... 77

ANALYSE DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

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

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

A. QUELLE SITUATION DES TERRITOIRES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES TERRITOIRES

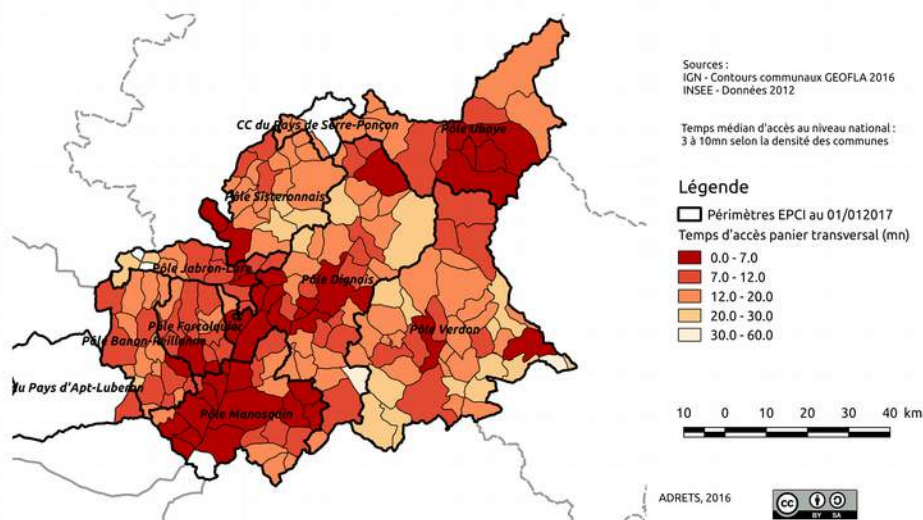
Les outils : la base permanente des équipements

Panier "jeunes"	Panier "parents"	Panier "séniors"	Panier "transversal"
Agence de proximité Pôle emploi (APE)	Agence de proximité Pôle emploi (APE)	Magasin d'optique	Banque Caisses d'épargne
Ecoles de conduite	Collège	Urgence	Ecoles de conduite
Agence travail temporaire	Lycée enseignement général-technologique	Médecin omnipraticien	Collège
Centre formation d'apprentis (hors agricole)	Lycée enseignement professionnel	Spécialité Cardiologie	Restaurant
Maternité	Ecole maternelle	Infirmerie	Police, gendarmerie
Spécialité Gynécologie médicale	Ecole élémentaire	Masseur kinésithérapeute	Bureau de poste, relais poste, agence postale
Gare sous couverte avec conseils régionaux	Urgence	Pharmacie	Supermarché
Centre de soins	Maternité	Laboratoire d'analyses médicales	Boîte aux lettres
Tennis	Spécialité Gynécologie médicale	Personnes âgées - hébergement	Librairie papeterie journaux
Athlétisme	Spécialité Pédiatrie	Personnes âgées - soins à domicile	Station service
Plateau extérieur salle multisports	Sage-femme	Personnes âgées - service d'aide	Épicerie, supérette
Salle olahraga spécialisée	Omnipraticien	Basin de natation	Collège
Cinéma	Omnipraticien	Boxodrome	Ecole maternelle
	Garde enfants d'âge préscolaire	Tennis	Ecole élémentaire
	Entants handicapés - soins à domicile	Plateau extérieur salle multisports	Médecin omnipraticien
	Gare sous couverte avec conseils régionaux	Cinéma	Cinéma de ville
	Basin de natation		Infirmerie
	Tennis		Pharmacie
	Athlétisme		Laboratoire d'analyses médicales
	Plateau extérieur salle multisports		Personnes âgées - service d'aide
	Terrains de grands jeux		Garde enfants d'âge préscolaire
	Salle olahraga spécialisée		Salle olahraga multisports
	Cinéma		

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

L'INSEE a extrait de sa base permanente des équipements des "paniers" de services par catégorie : panier séniors, panier parents, panier jeunes et panier transversal.

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

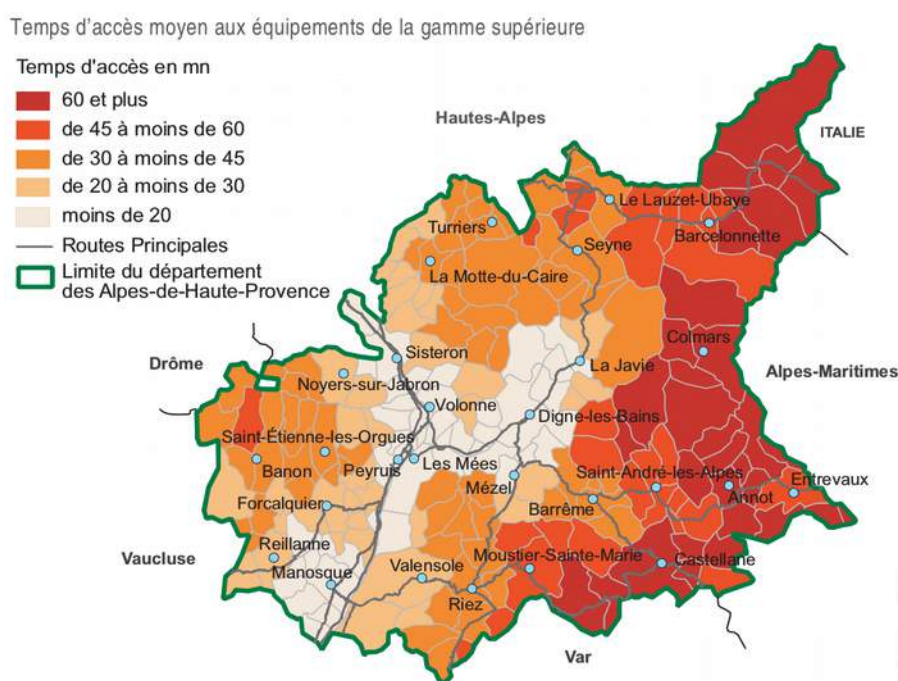


A partir de la localisation des services et commerces, l'INSEE a calculé le temps moyen à partir de chaque commune pour accéder aux équipements de chaque type de services.

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

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

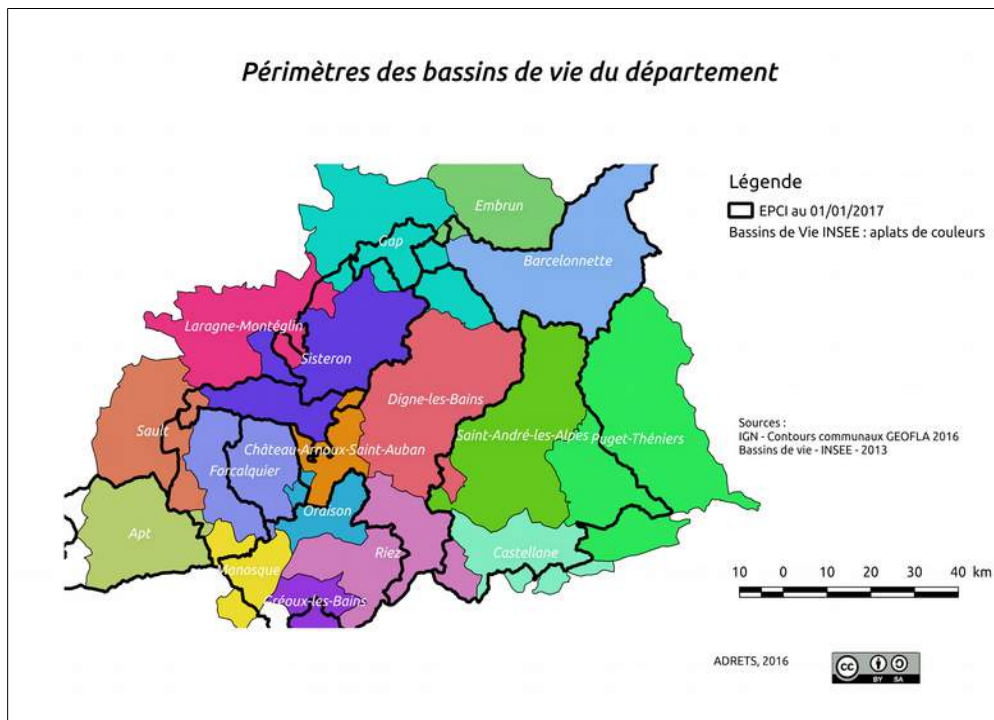
L'INSEE a également défini une gamme de services de proximité, intermédiaire et supérieure : la gamme supérieure comprend les universités, les centres hospitaliers, les médecins spécialistes ainsi que toute la gamme des commerces. Ces services et commerces sont implantés dans les grandes villes et cette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



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

La cartographie d'implantation des services permet d'affiner la situation des territoires par EPCI (cf. Annexe 2).

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



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

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

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

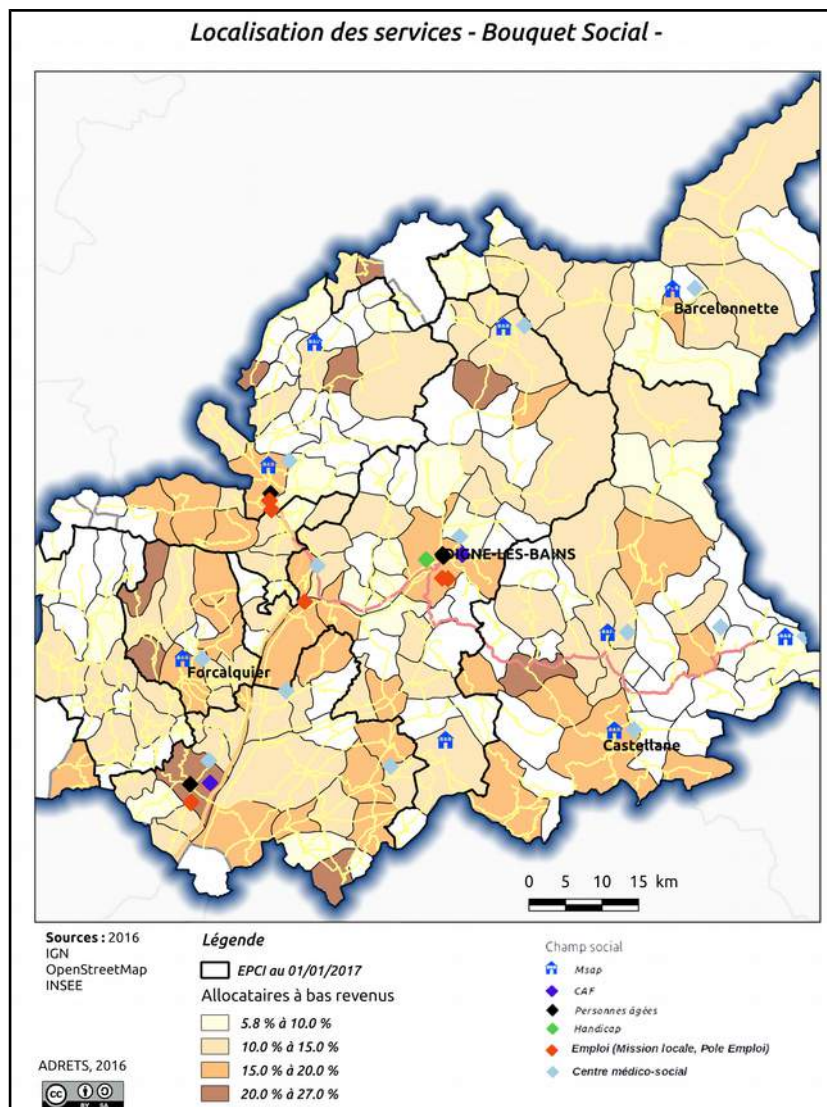
Les territoires particulièrement concernées par ces problématiques sont :

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

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

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

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



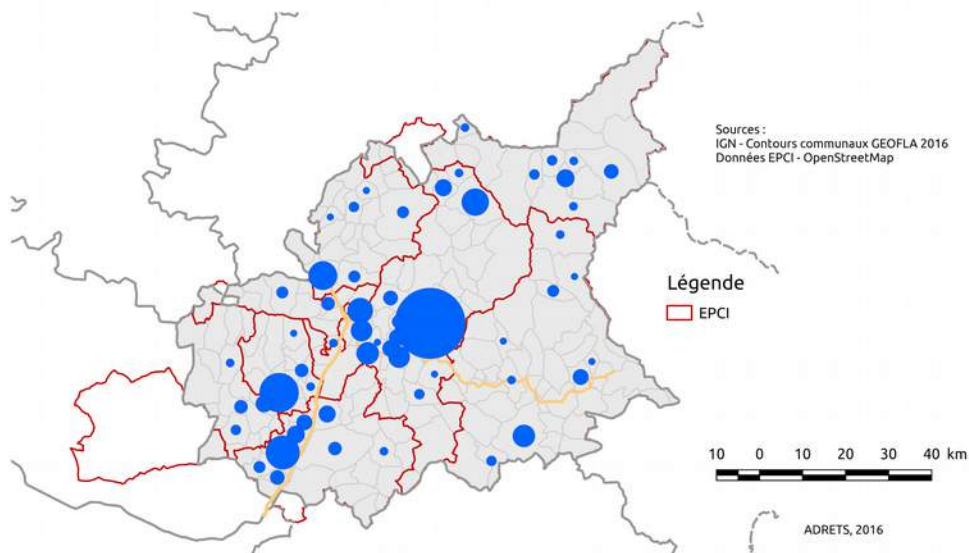
Cette vision positive ne doit pas cacher cependant les obstacles à l'accessibilité des services qui persistent. Certains territoires présentent des difficultés d'accès à certains, ou parfois à de nombreux services que nous pouvons voir globalement, puis, EPCI par EPCI.

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

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

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

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



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

2. ANALYSE PAR TERRITOIRES

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE DE L'UBAYE SERRE PONÇON

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

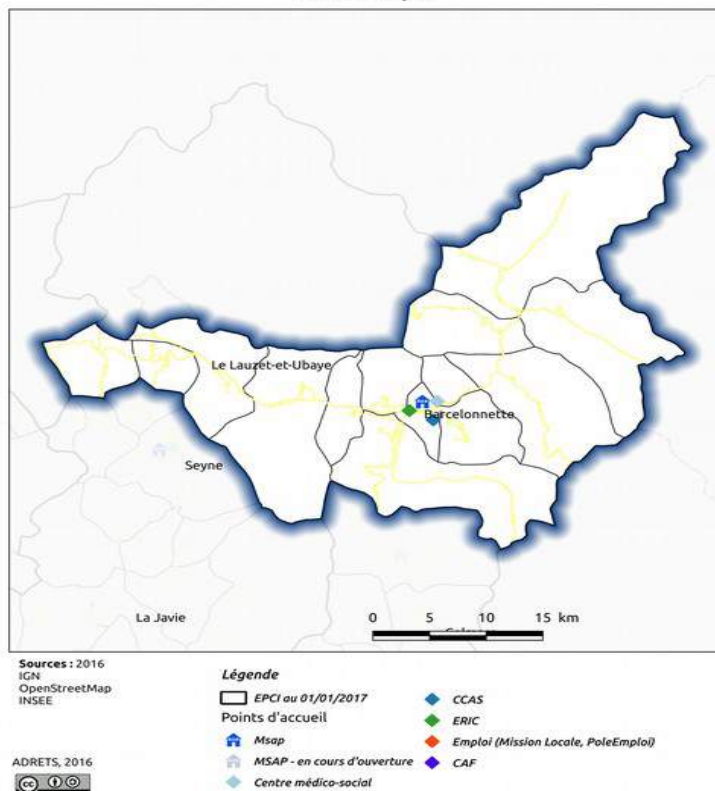
Compétences « services »

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

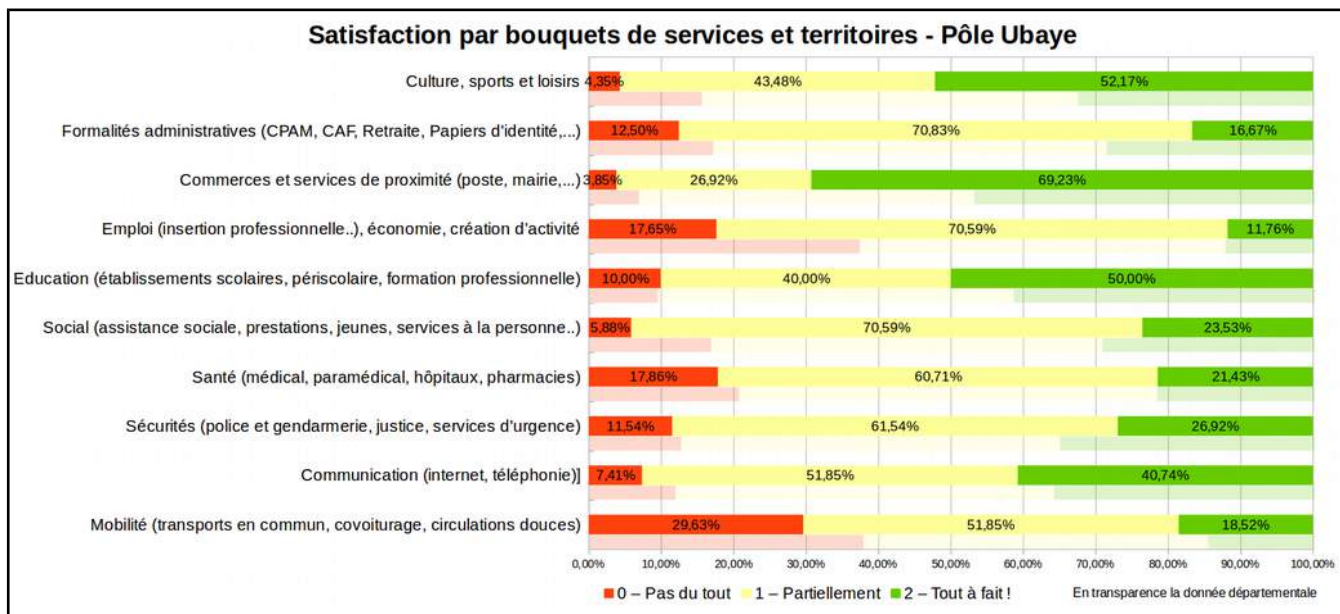
La communauté de communes regroupe 15 communes et 8 355 habitants. Elle est issue de la fusion de 2 EPCI. La vallée constitue un bassin de vie assez autonome autour de Barcelonnette, sous préfecture bien équipée en services. Elle dépend cependant pour la gamme supérieure de la ville de Gap (et non de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

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

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



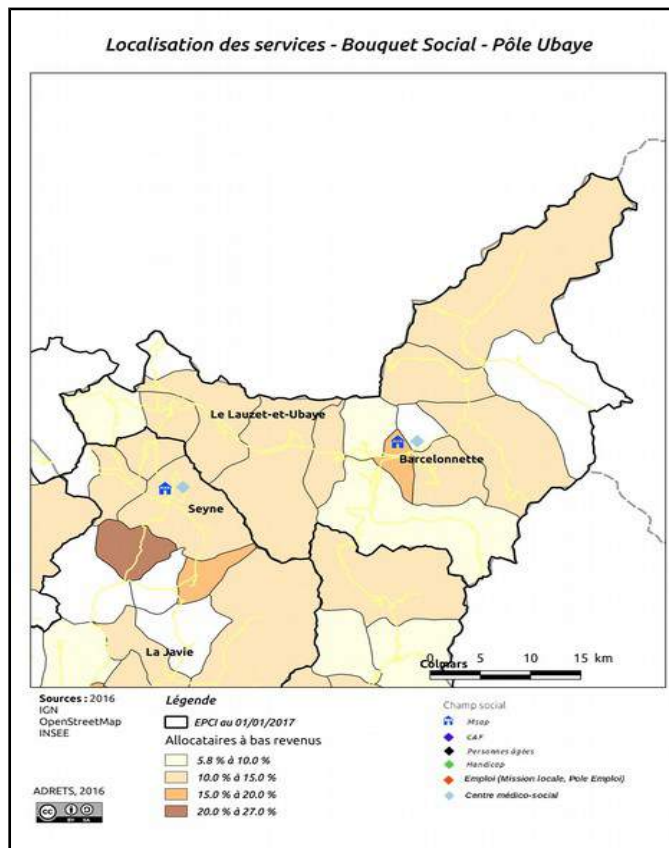
Analyse des services de la communauté de communes de la Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon



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

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

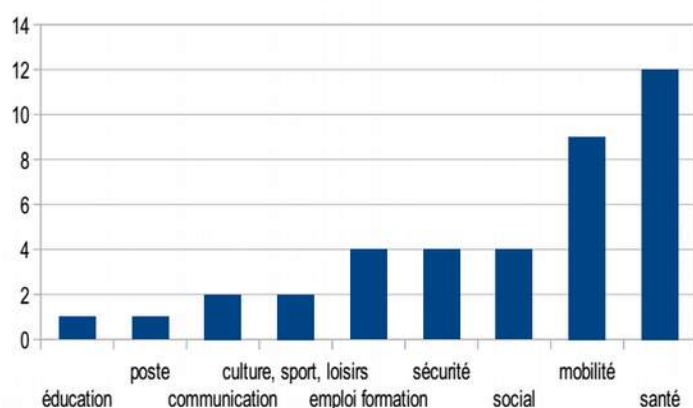
L'accessibilité physique à la MSAP et Pôle Emploi ainsi qu'une meilleur coordination permettrait d'améliorer encore la lisibilité et l'accès aux services.



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

Services à améliorer en priorité

reponse questionnaire Ubaye



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

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

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

Points forts et enjeux du territoire

Points forts

Communauté de communes Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon

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

Enjeux Vallée de l'Ubaye Serre-Ponçon

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

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH

Analyse territoriale de la communauté de communes du Sisteronais Buëch

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

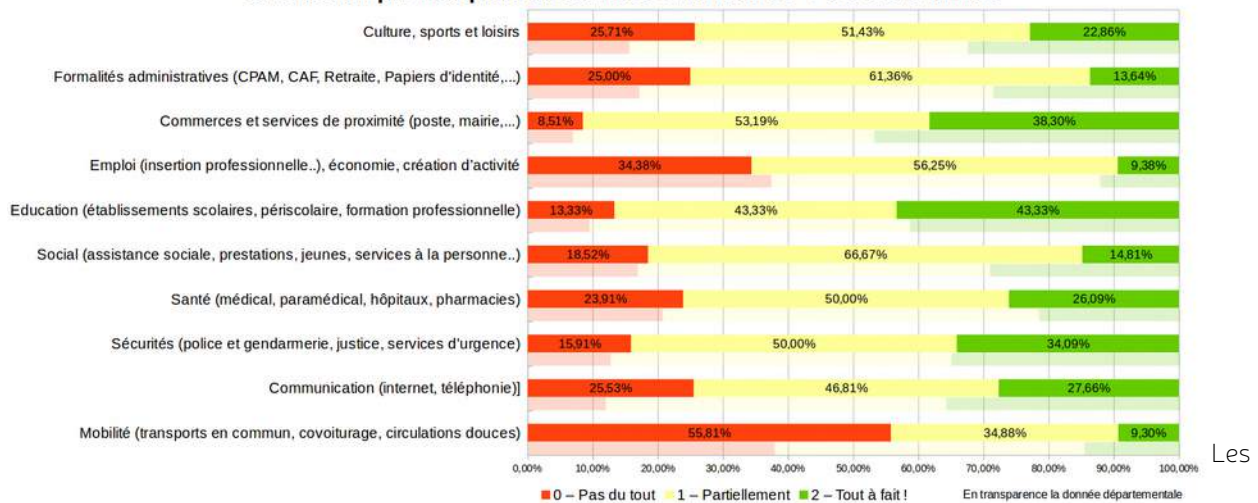
D'un autre côté, les territoires de la Motte du Caire et de Turriers restent très peu peuplés et très enclavés, avec une économie agricole ou en "autarcie" et des difficultés sociales particulières. Ce territoire rural connaît un phénomène de désertification avec perte de services : trésorerie, La Poste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

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

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

Analyse des services de la communauté de communes du Sisteronais Buëch

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Sisteronnais



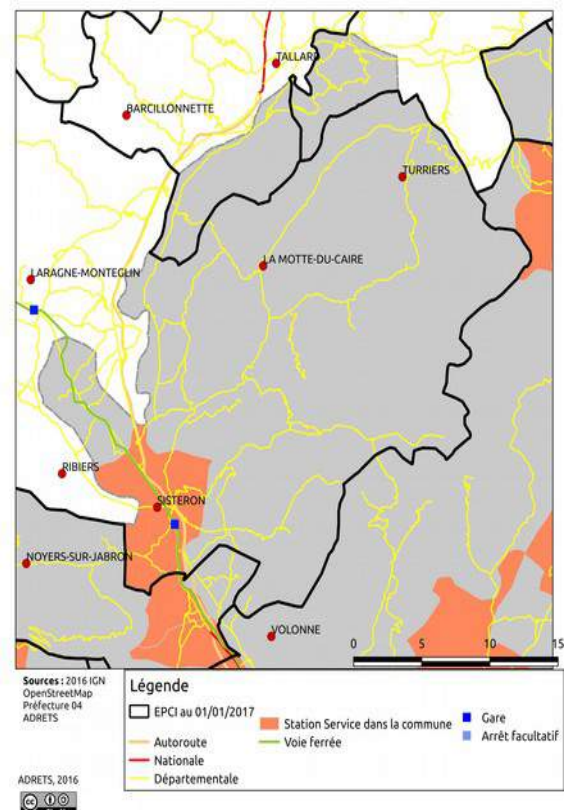
taux de satisfaction et d'insatisfactions sont moins bons globalement que sur l'ensemble du département. La satisfaction est la plus forte dans le domaine éducatif puis dans celui du commerce. La ville de Sisteron concentre un grand nombre de services (MSAP, CMS, ERIC, Culture, Pôle Emploi, MSA) qui ne se traduisent pas par un taux de satisfaction supérieur. Cela peut s'expliquer par la distance de la plupart des habitants de l'EPCI à la ville principale qui n'est pas au centre, mais aussi sans doute par des questions d'accès ou un sentiment d'inquiétude ou d'abandon, notamment dans les territoires de La Motte du Caire et Turriers.

Les entretiens n'ont pas fait apparaître une pratique de travail partenarial sur Sisteron aussi dynamique qu'ailleurs entre les CMS, CCAS, MSAP, ERIC et les grands services publics. Ceci peut expliquer aussi en partie cette situation d'insatisfaction.

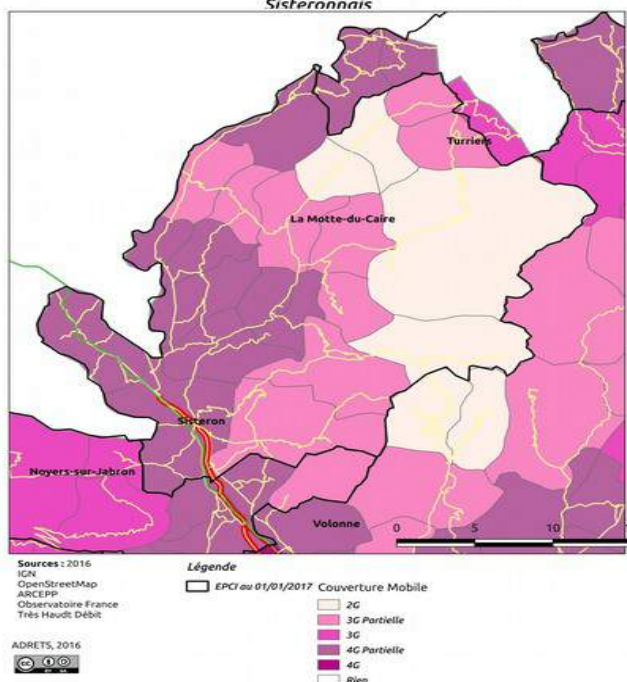
L'insatisfaction sur la **mobilité** est significativement plus importante chez les personnes interrogées du territoire que dans l'ensemble du département. Hormis la ville de Sisteron, la plupart des habitants du territoire sont confrontés aux problèmes de mobilité : enclavement, éloignement, peu de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

Les services à **l'Emploi et l'économie** sont la deuxième cause d'insatisfaction mais restent dans la moyenne départementale.

Localisation des services - Bouquet Mobilité - Pôle Sisteronnais



Localisation des services - Bouquet Communication - Pôle Sisteronnais



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

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

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

Points forts et enjeux du territoire

**Communauté de communes
Sisteronnais Buëch**

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

**Communauté de communes
Sisteronnais Buëch**

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

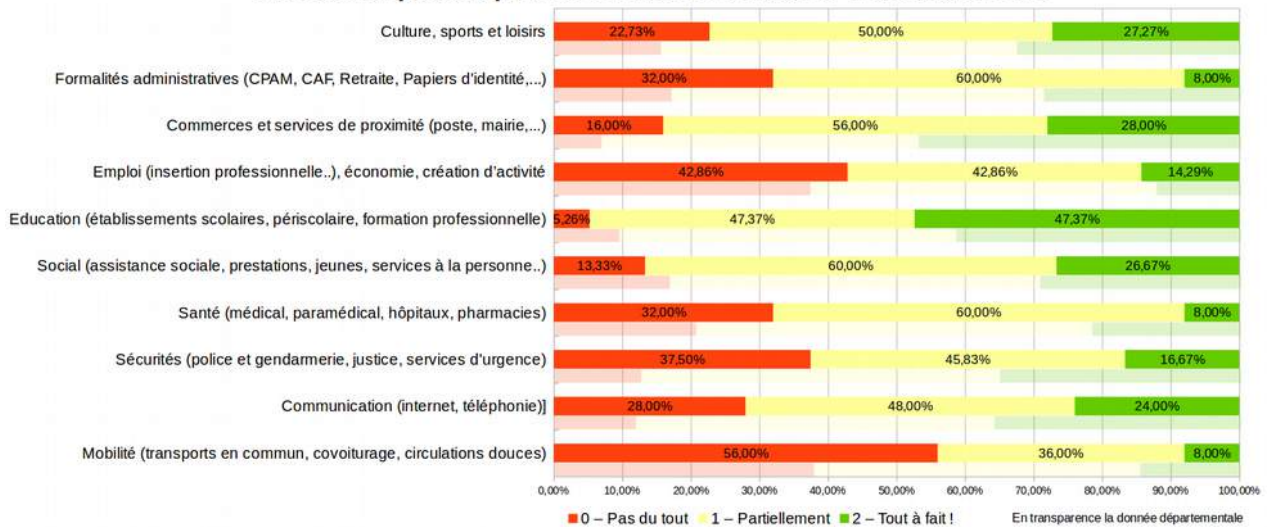
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES JABRON LURE VANÇON DURANCE

Analyse territoriale de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

L'EPCI Jabron Lure est le plus petit du département avec 14 communes et 5368 habitants, fusion de deux EPCI, sans bourg-centre pour jouer le rôle de pôle de services ou d'emploi autonome, le rendant dépendant du bassin de vie de Sisteron. A noter toutefois que les communes les plus à l'ouest sont tournées vers le Vaucluse pour les principaux services (Séderon, Sault). La communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance est desservie à l'Est dans son axe Nord-Sud par la RN 85 et la RN 75 et l'autoroute qui constituent des voies de transit mais qui participent peu à la mobilité du territoire intercommunal. La vallée du Jabron est en effet enclavée au nord et au sud et ne constitue pas un axe de circulation majeur.

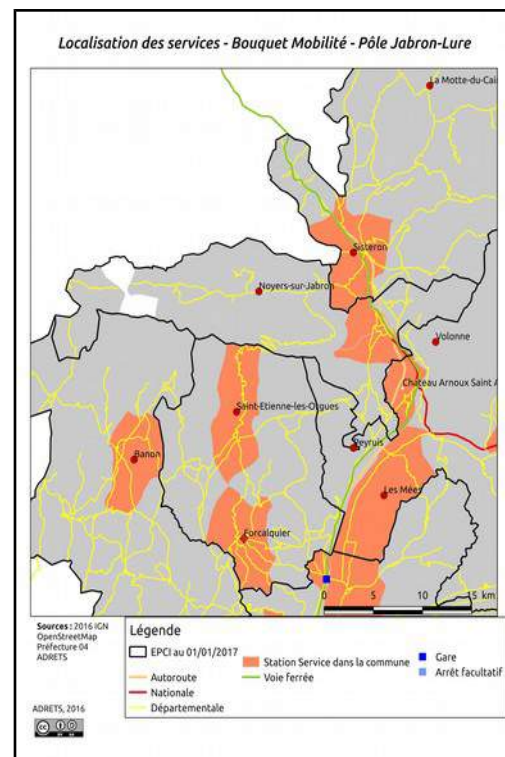
Analyse des services de la communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Jabron Lure



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

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



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

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

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

Points forts et enjeux du territoire

**Communauté de communes
Jabron Lure Vançon Durance**

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

**Communauté de communes
Jabron Lure Vançon Durance**

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

Analyse territoriale de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération

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

Compétences

- | |
|--|
| <p>Compétences obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement économique • Équilibre social et habitat • Politique de la ville <p>Compétences optionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Action sociale • Équipements culturels et sportifs • MSAP <p>Compétences facultatives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau télécom et NTIC • Maintien professionnels de santé • Logistique pour les associations |
|--|

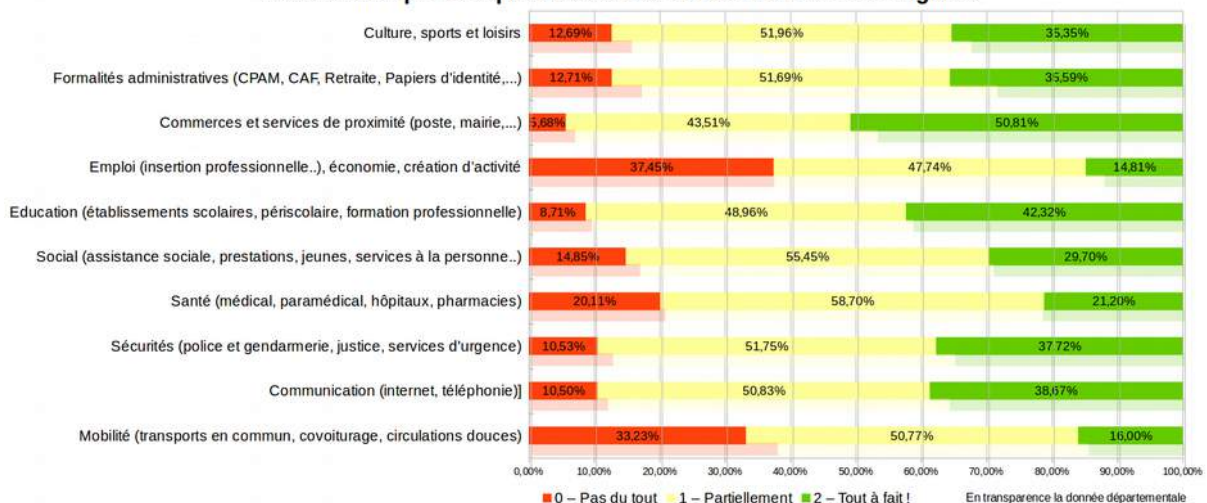
Le territoire de la nouvelle agglomération est très étendu, du nord au sud et d'Est en Ouest. Il regroupe la ville de Digne principal centre de services et son aire urbaine, le carrefour Bléone Durance autour de Château Arnoux et son pôle industriel, les territoires plus touristiques autour de Seyne,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

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

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

Analyse des services de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération

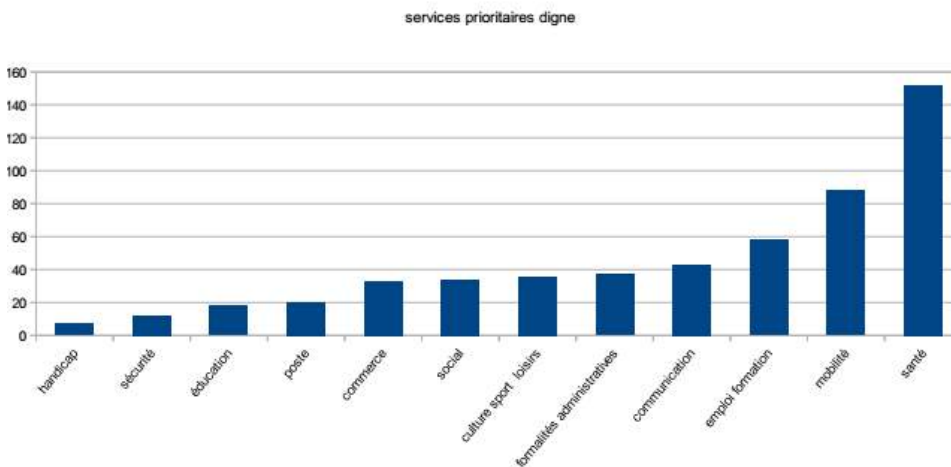
Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Dignois



Priorités selon les usagers

372 réponses

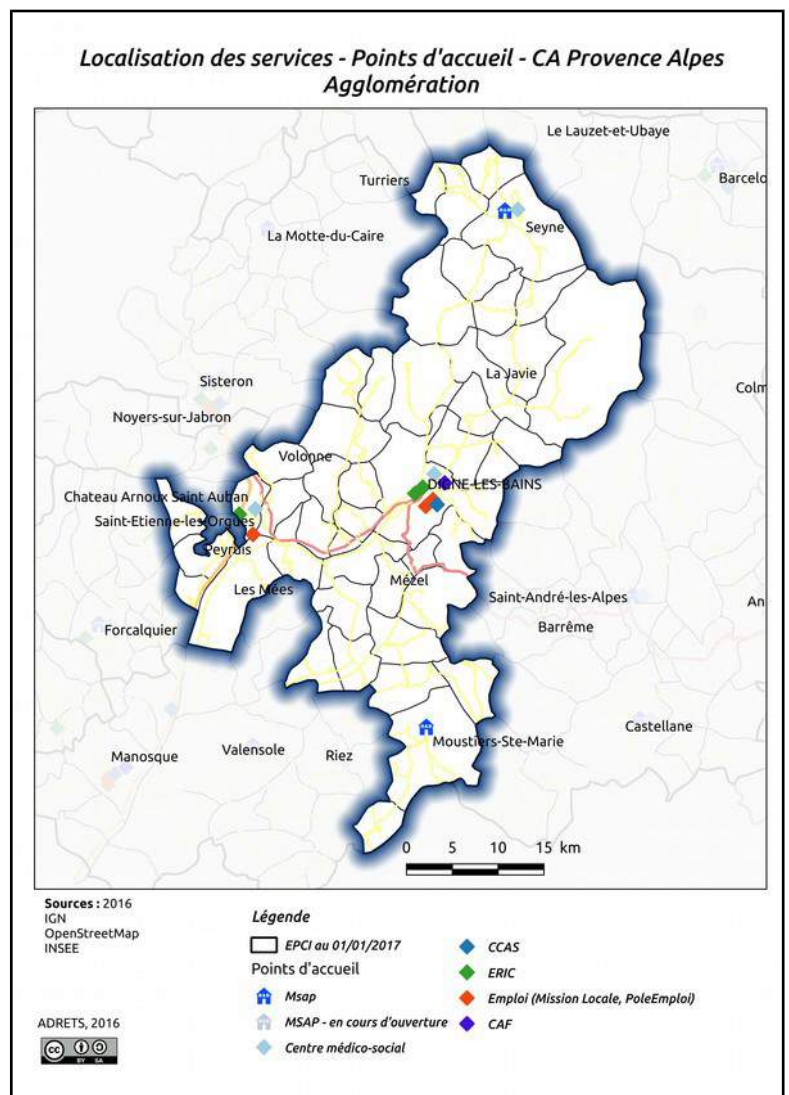
L'analyse des réponses au questionnaire montre que la satisfaction est globalement identique (légèrement supérieure) à la moyenne départementale, ne mettant pas en relief une spécificité significative. Ces résultats sont à nuancer pour les territoires ruraux du nord et du sud, moins représentés dans l'échantillon.



La concentration de la majorité des services à Digne est un atout mais ne garantit pas une accessibilité à tous. L'enjeu pour le territoire est d'organiser l'accès aux services pour l'ensemble des habitants, urbains et ruraux.

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

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



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

Points forts et enjeux du territoire

Points forts

Communauté d'Agglomération Provence Alpes Agglomération

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

Pôle économique important

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

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

Attentes – Retours des usagers

Communauté d'Agglomération Provence Alpes Agglomération

« Mobilités : meilleure lisibilité et accessibilité au réseau public »

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

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

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

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



Enjeux Provence Alpes agglomération

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

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES ALPES PROVENCE VERDON

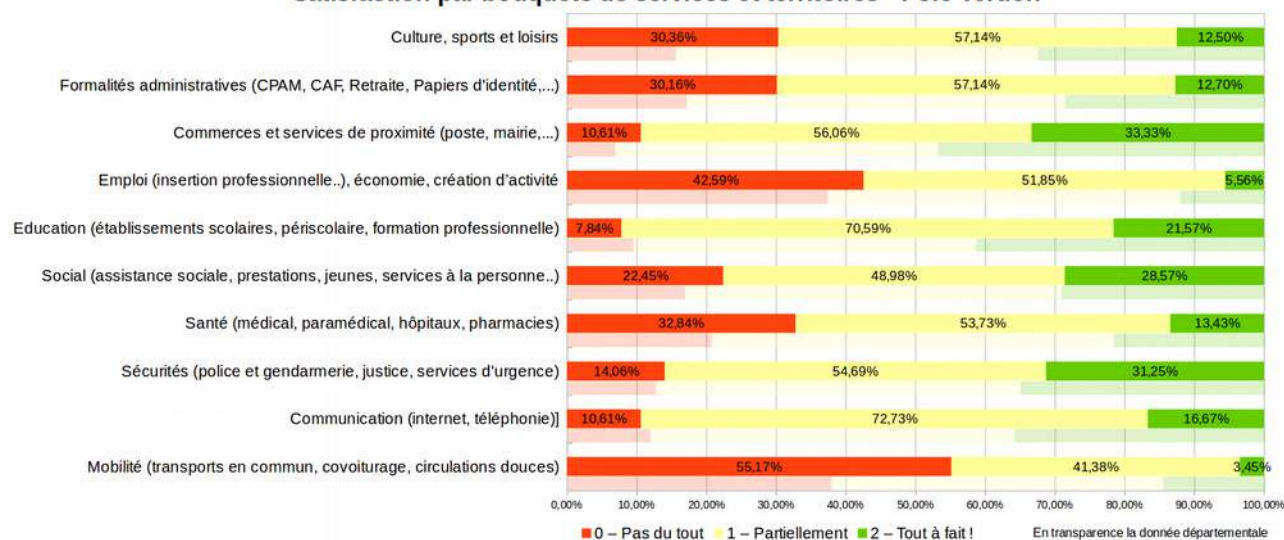
Analyse territoriale de la communauté de communes Alpes Provence Verdon

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

Analyse des services de la Communauté de communes Alpes Provence Verdon

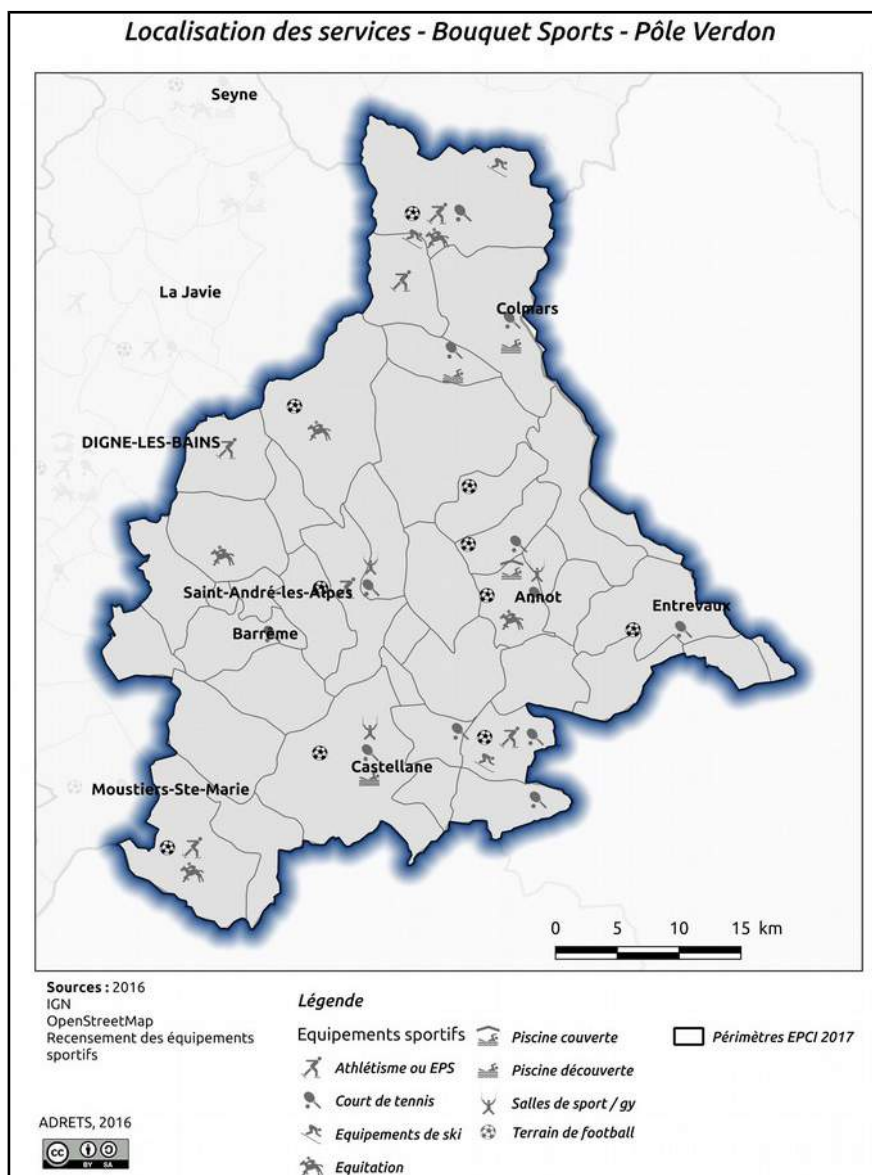
Le questionnaire confirme les difficultés spécifiques de ce territoire dans l'accès aux services : le taux de "tout à fait satisfait" est en très en dessous des moyennes départementales dans tous les domaines sauf le social et la sécurité.

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Verdon



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

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



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

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

Points forts et enjeux du territoire

Points forts	Enjeux	
Communauté de communes Alpes Provence Verdon Sources de Lumière	Communauté de communes Alpes Provence Verdon Sources de Lumière	
<ul style="list-style-type: none"> Des pôles intermédiaires structurants (Castellane, Saint-André notamment) Tourisme et patrimoines Desserte ferrée avec le train des Pignes Réseau des Msap et Permanences permettant d'accéder à de nombreux services sur une partie importante du territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Mobilité Accès aux services de l'Emploi Accès à la Formation Santé Communications : accès ADSL et téléphonie Msap, lien avec la Msap Poste d'Allos, formalités administratives et dématérialisation 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux équipements sportifs, notamment couverts Problématique spécifique des saisonniers Maintien de l'aide à domicile et des services à la personne dans les secteurs les plus isolés Problématique de coordination interdépartementale sur le secteur Annot Entrevaux

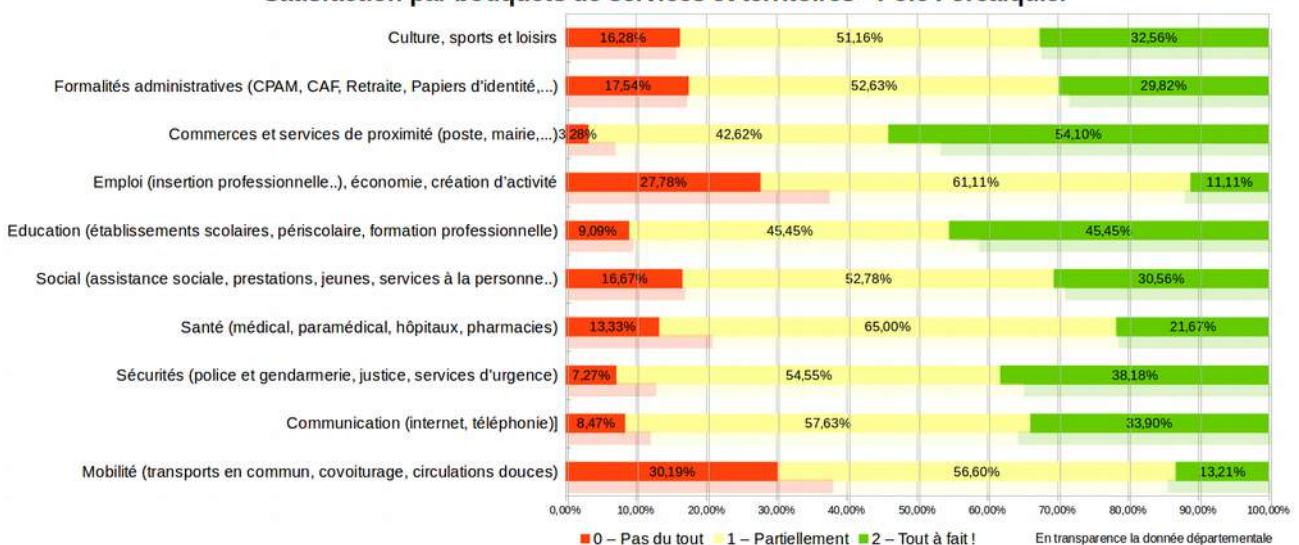
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE FORCALQUIER MONTAGNE DE LURE

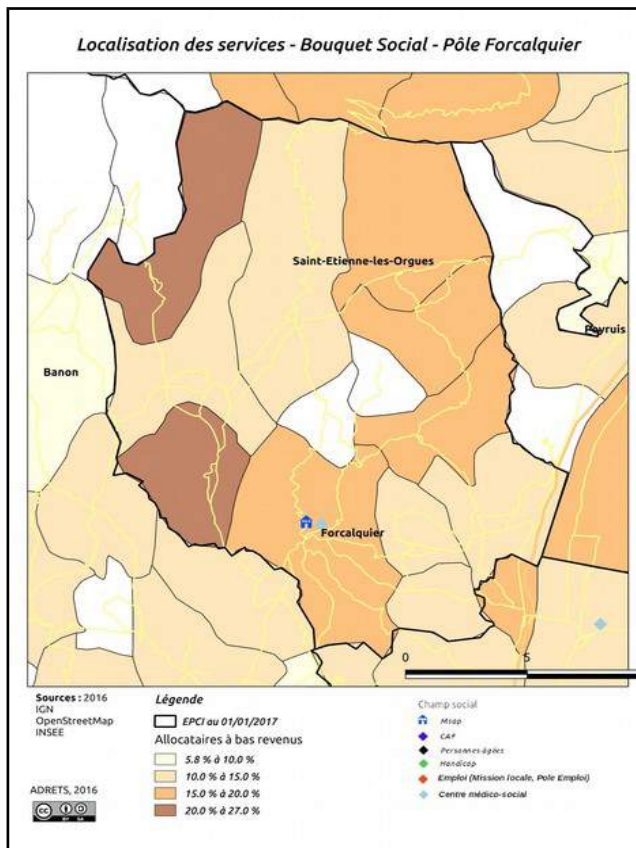
Analyse territoriale de la communauté de communes du Pays de Forcalquier Montagne de Lure

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

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

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Forcalquier





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

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

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

Points forts et enjeux du territoire

Communauté de communes Pays de Forcalquier Montagne de Lure

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

Communauté de communes Pays de Forcalquier Montagne de Lure

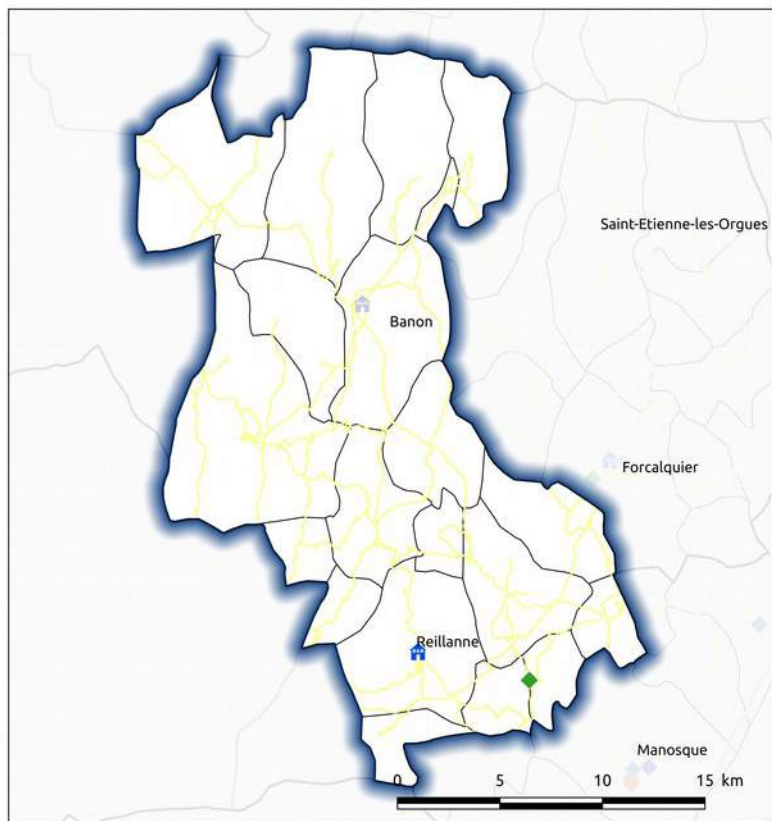
- ✓ Difficultés de mobilité
- ✓ Saturation de la MSAP / lien avec ERIC
- ✓ Santé :
 - ✓ Départs en retraite
 - ✓ Pas de projet de maison de santé
 - ✓ Difficulté d'accès aux urgences

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES HAUTE PROVENCE PAYS DE BANON

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

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

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



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

ADRETS, 2016



Légende

□ EPCI au 01/01/2017

Points d'accueil

🏠 Msap

🏠 MSAP - en cours d'ouverture

🏠 Centre médico-social

◆ CCAS

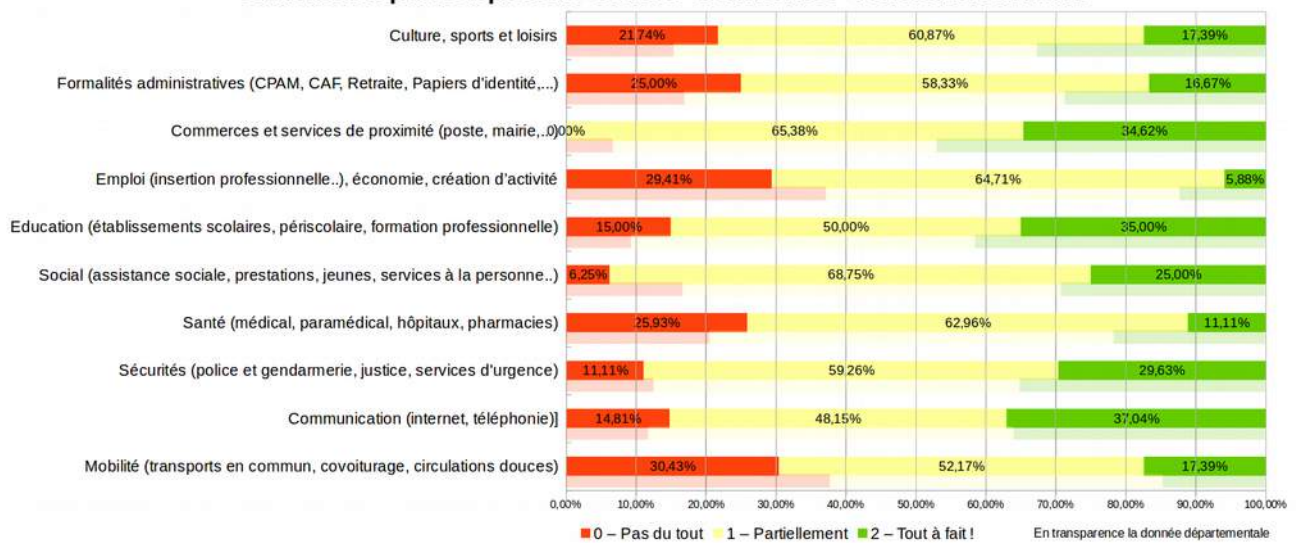
◆ ERIC

◆ Emploi (Mission Locale, PoleEmploi)

◆ CAF

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

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Banon Reillane



Les réponses au questionnaire se situent dans la moyenne départementale et ne manifestent pas de problématique particulière, à nuancer tout de même avec le nombre de réponses restreint. La question de la mobilité reste prioritaire, devant celle de l'emploi. La question de la santé est tout de même plus prégnante qu'ailleurs avec le départ des médecins évoqué dans les entretiens. L'accès aux formalités administratives (25 % d'insatisfaction) justifie la réflexion autour d'une MSAP. Les habitants devaient se rendre à la MSAP de Forcalquier et réclamaient depuis longtemps une MSAP de proximité. Le lien avec les services publics du 84 est aussi à rechercher pour plus d'efficacité (emploi et formation notamment).

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



Périmètres des bassins de vie du département



Points forts et enjeux du territoire

Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

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

Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon

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

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DURANCE LUBERON VERDON AGGLOMÉRATION

Analyse territoriale de la communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération

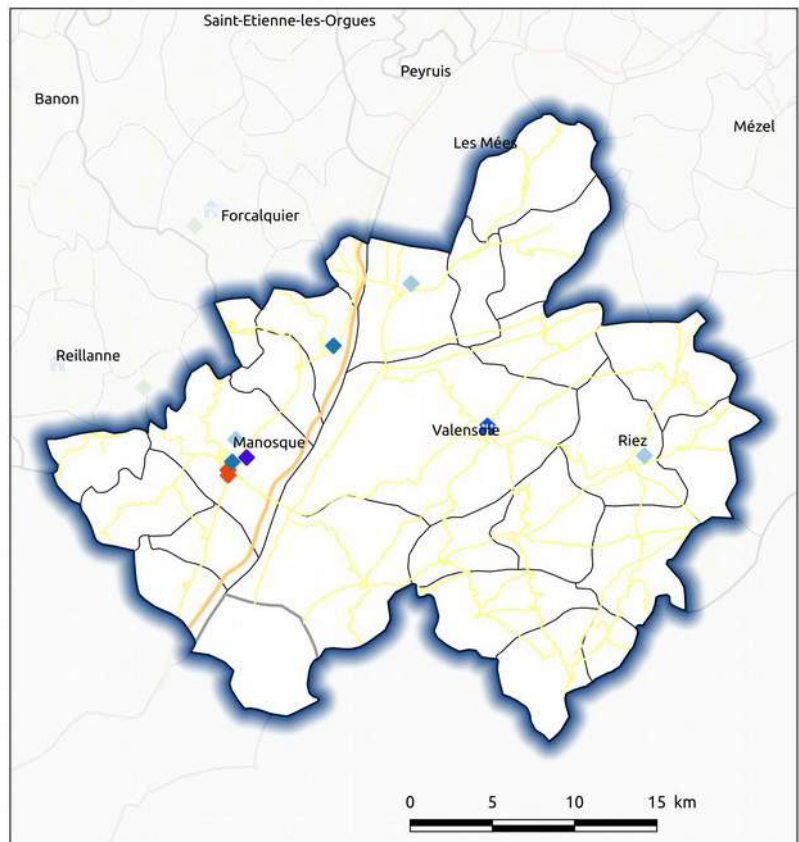
Avec 25 communes et plus de 62000 habitants, la communauté de communes Durance Luberon Verdon Agglomération est l'EPCI le plus peuplé du département.

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

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

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

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



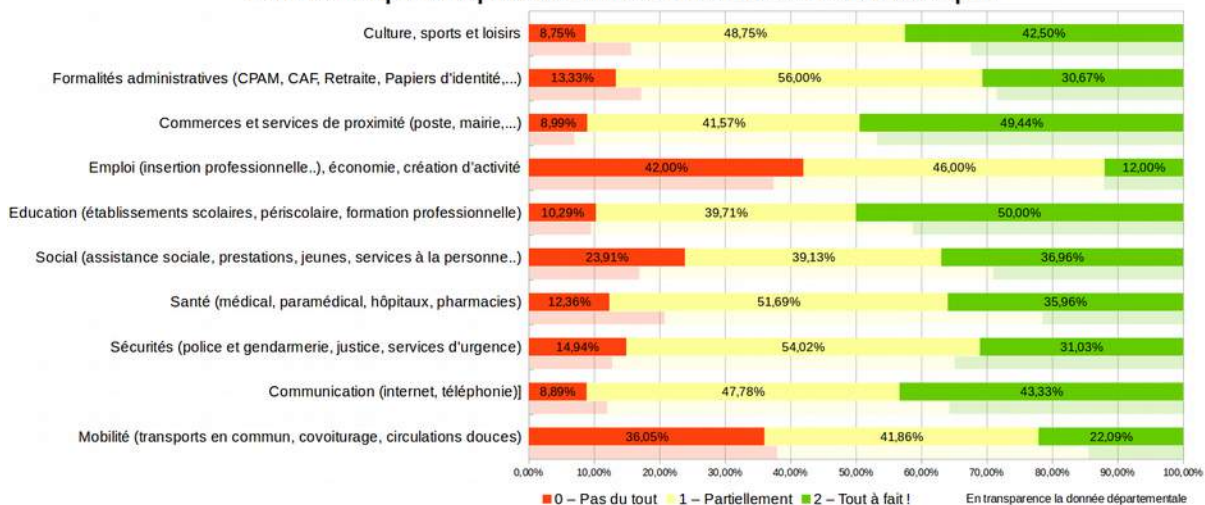
Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

ADRETS, 2016

Légende

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

Satisfaction par bouquets de services et territoires - Pôle Manosquin



Il conviendrait de préciser à partir des rencontres de terrain que la situation du territoire n'est pas homogène. Le centre ville connaît des problèmes de paupérisation. Les communes périurbaines en expansion connaissent des problèmes de communes dortoirs et de déplacements, malgré la présence des grandes lignes régionales, et les communes du plateau de Valensole un éloignement des services (hormis celui très dynamique du CMS de Riez). Si Manosque dispose des bureaux des principaux services il n'y a pas de premier accueil et de lieux de médiation numérique dans l'aire urbaine.

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

Points forts et enjeux du territoire

POINTS FORTS

Communauté d'Agglomération Durance Lubéron Verdon

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

ENJEUX

Communauté d'Agglomération Durance Lubéron Verdon

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

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS D'APT LUBÉRON

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

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE SERRE-PONÇON

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

3. 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.

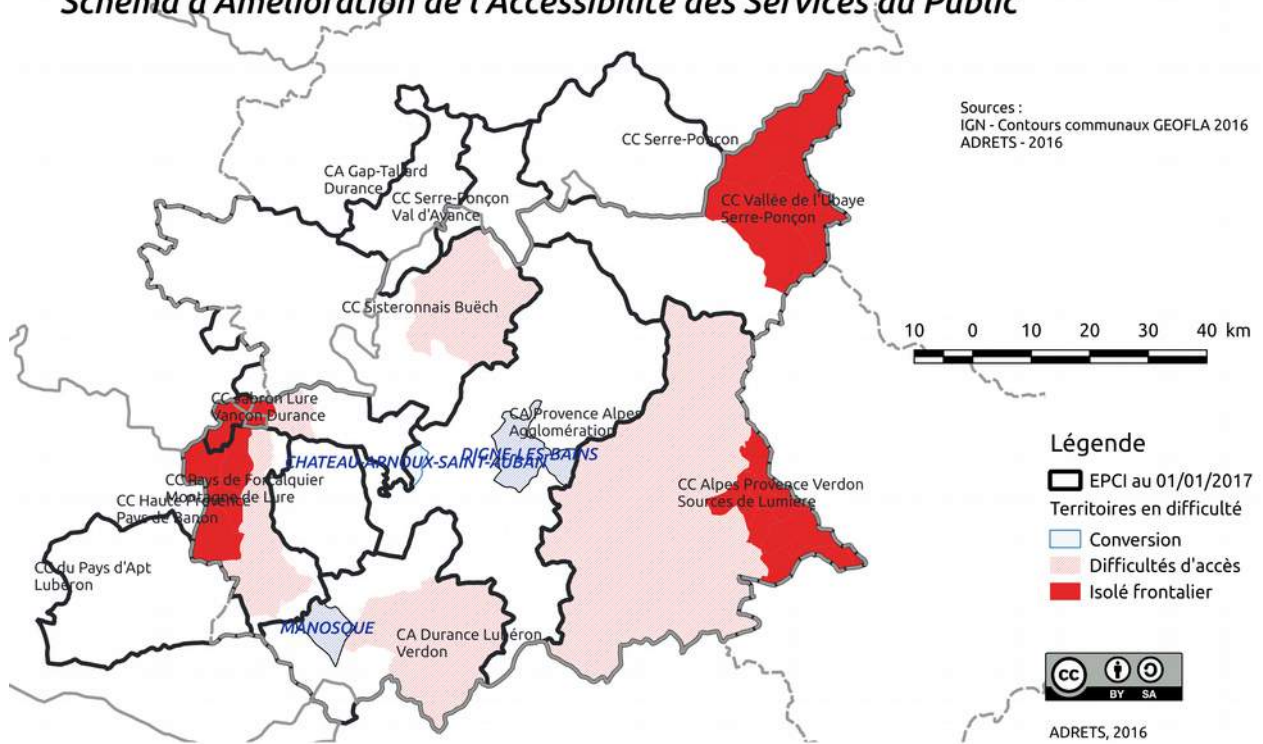
Une attention particulière pourrait être portée aux territoires à la marge du département, ruraux, loins des pôles départementaux et tournés vers des bassins de vie extérieurs. Il s'agit de :

- 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.

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



B. QUELLE SITUATION DES BOUQUETS DE SERVICES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ ?

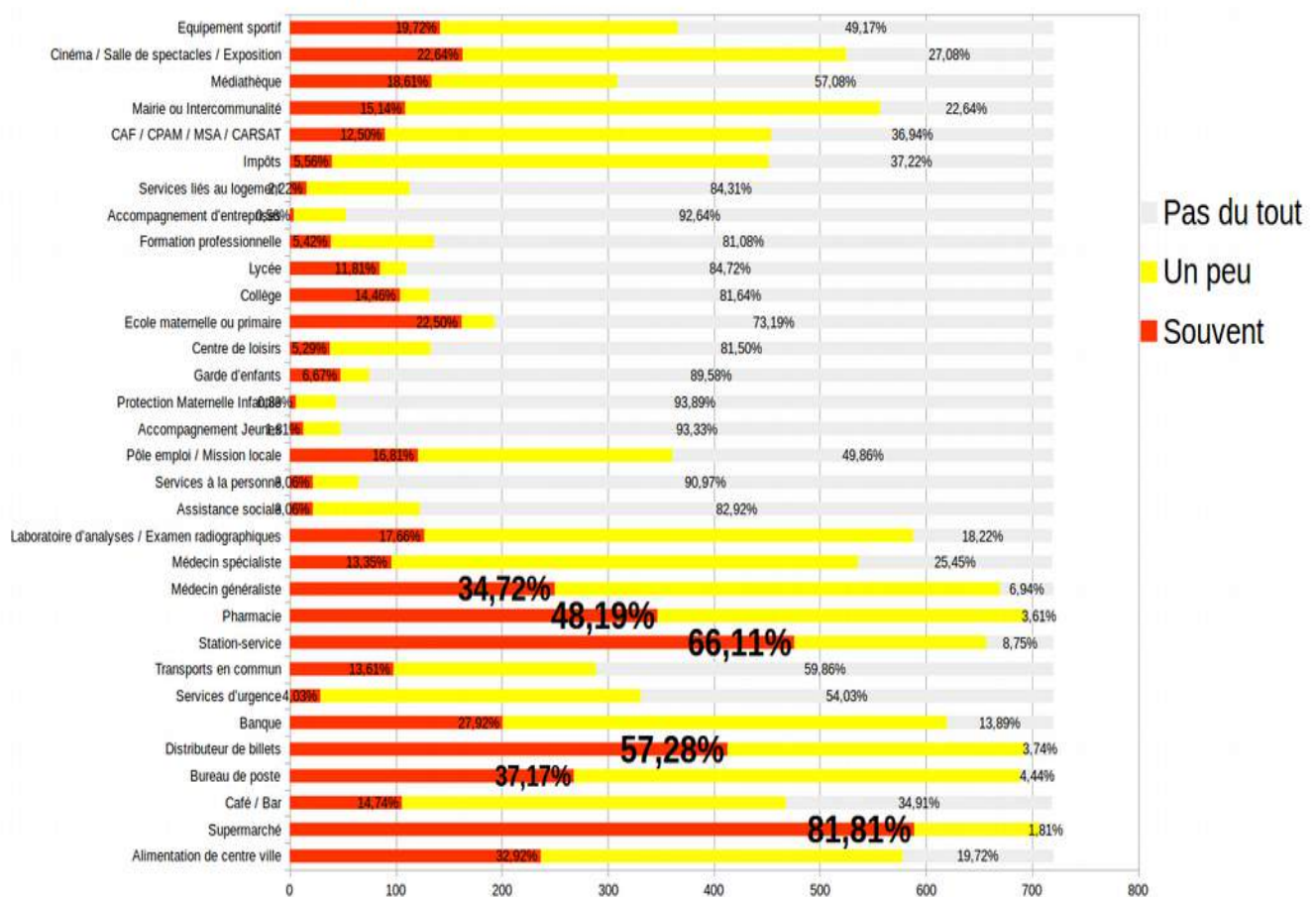
1. ANALYSE TRANSVERSALE DES BOUQUETS DE SERVICES

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

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

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

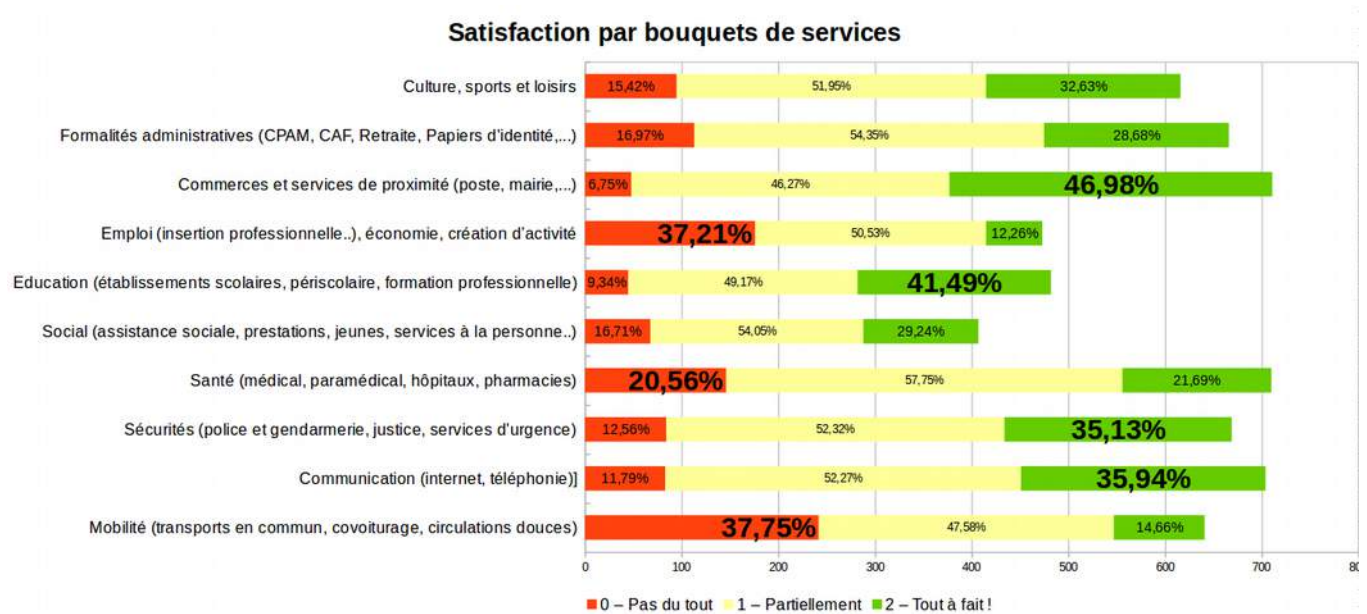
Fréquentation des services



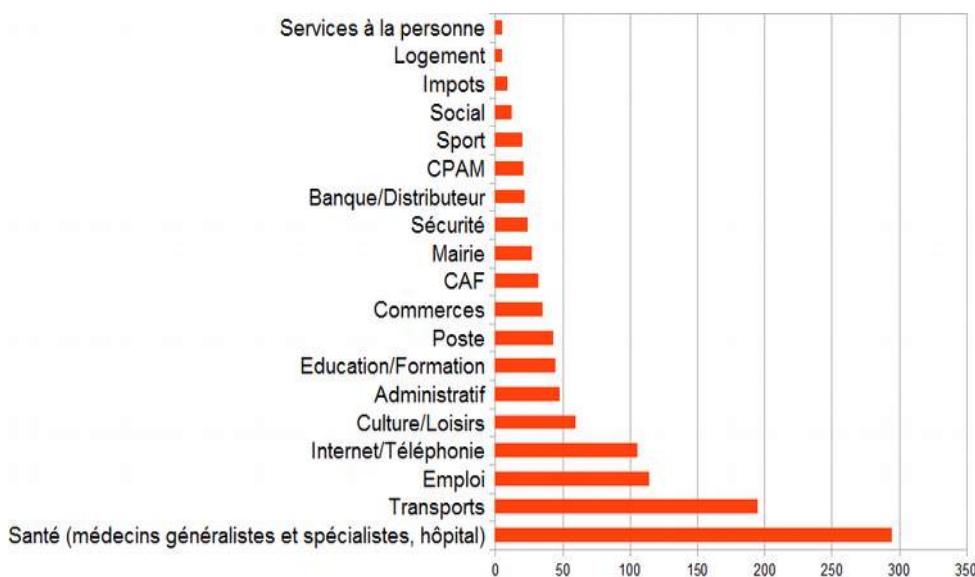
Le questionnaire à la population montre la fréquentation des services, donc leur importance relative pour l'ensemble du public. Cela serait à corrélérer avec la représentativité des différentes catégories de répondants. Le supermarché, la station service, la pharmacie, le médecin généraliste et le bureau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

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

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



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

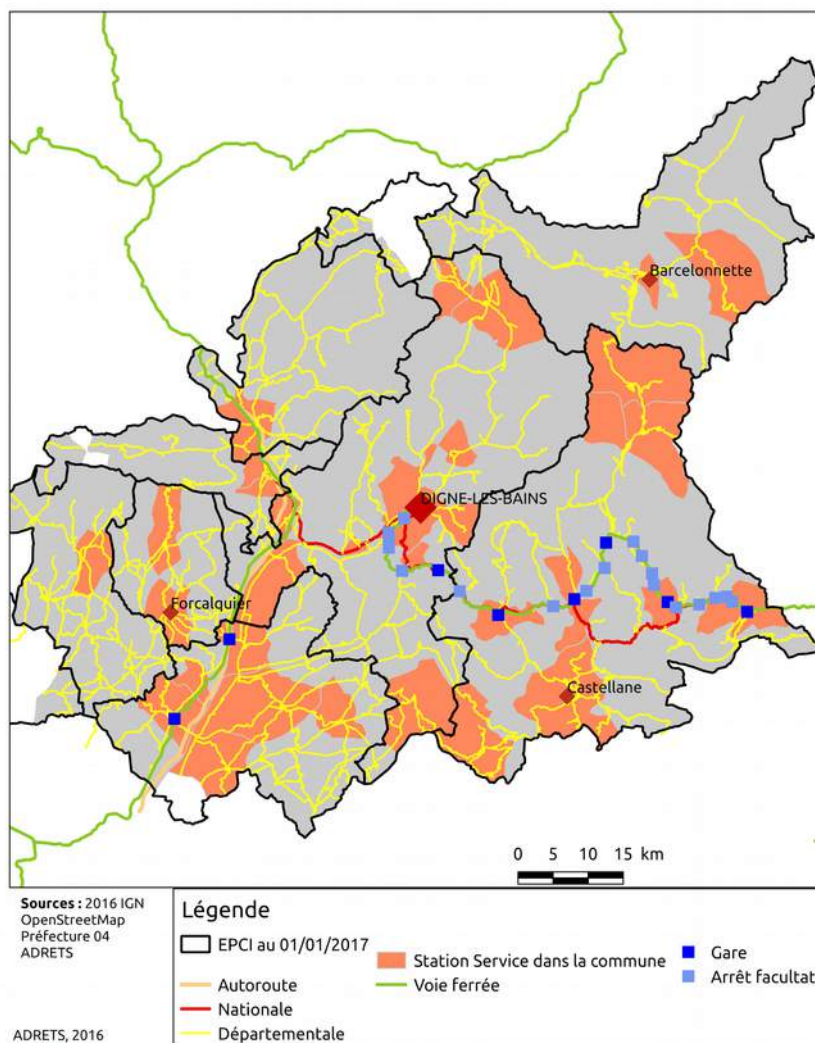


Les réponses à la question ouverte sur les domaines prioritaires à améliorer confirment l'analyse de l'insatisfaction : la question de la santé vient largement en tête, suivis du transport et, presque à égalité, les services de l'emploi et les services numériques (réseaux ou usages)

2. ANALYSE PAR SERVICES

LE BOUQUET "MOBILITÉ"

Localisation des services - Bouquet Mobilité -



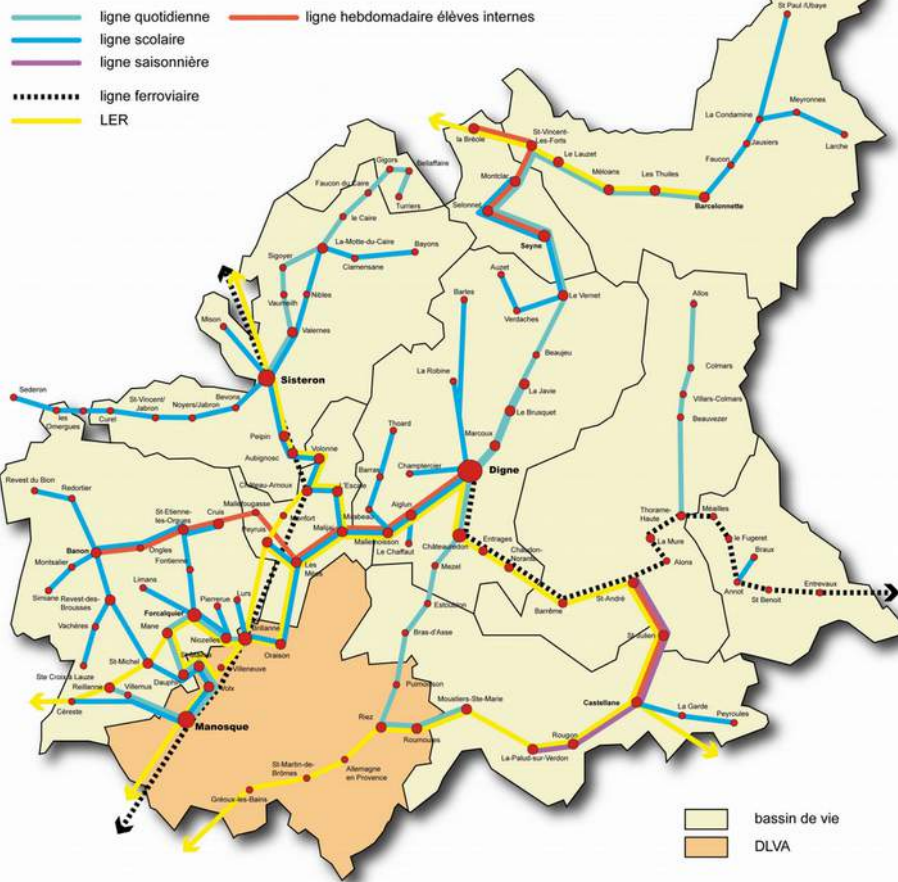
Dans le Schéma Départemental de Coopération Intercommunal on peut lire que le maillage du territoire en termes de transports et notamment pour les trajets domicile-travail est insuffisant et centralisé sur Digne. Les axes de transit (autoroutes, ligne de TER) participent peu à la mobilité interne du territoire.

Or, on voit que les mobilités domicile travail sont concentrées sur 6 centres d'emploi : Digne, Manosque, Sisteron, et de manière moins intense Forcalquier, Barcelonnette, et Castellane / Saint André les Alpes, impliquant donc des trajets relativement importants.

Le Département a adopté en 2015 un plan de transport départemental. A partir du constat ci-dessus et de l'état d'émission des dessertes en transport en commun (fréquences trop faibles pour être pertinentes, manque d'information) il a été décidé de renforcer les lignes considérées comme structurantes, tant départementales qu'en lien avec l'offre LER pour proposer des fréquences plus importantes.

En contrepartie, un certain nombre de lignes 'mineures' ont été abandonnées. Ainsi l'ensemble des axes des bassins de vie sont desservis de manière plus satisfaisante.

**Réseau départemental des lignes régulières de transport de voyageurs
Projet proposé**



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

- La difficulté des déplacements, renforcée par ce choix, pour certains villages « éloignés » des axes principaux. D'où une dépendance encore plus forte à la voiture, ce qui implique la question de l'accessibilité pour tous aux services et équipements. Pour adoucir ce phénomène le Département a mis en place en 2016 un Fonds Départemental d'Aide à la Mobilité dont certains territoires se sont saisis pour faire perdurer ou mettre en place des services de type Transport à la Demande ou Bus pour le marché.
- Lacunes sur l'intermodalité : *"Problèmes d'intermodalité, difficultés avec le covoiturage. Le désenclavement routier et ferroviaire est fondamental."* (Entretien collectif des Conseils de développement). En ce sens, des efforts sont faits pour synchroniser les horaires entre Train des Pignes et horaires des bus dans le territoire du Verdon ou pour mieux travailler avec la région sur les LER. Des pôles multimodaux sont en cours d'émergence ou de réalisation (sortie de l'autoroute à Peyruis, pôle multimodal de La Brillane)
- La question des horaires et de la fréquence : *"Problématique transports : souvent il n'y a plus que les scolaires, avec horaires inadaptés pour le travail"* (Entretiens EPCI). Comme cela a été dit, des efforts ont été faits en ce sens. Ceci étant, compte tenu des très faibles taux de remplissage des bus du Département, les fréquences restent faibles. Et la question de l'accès aux services via transports en commun se pose, quand la seule option est de prendre un bus tôt le matin et de rentrer en fin de journée.

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

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

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

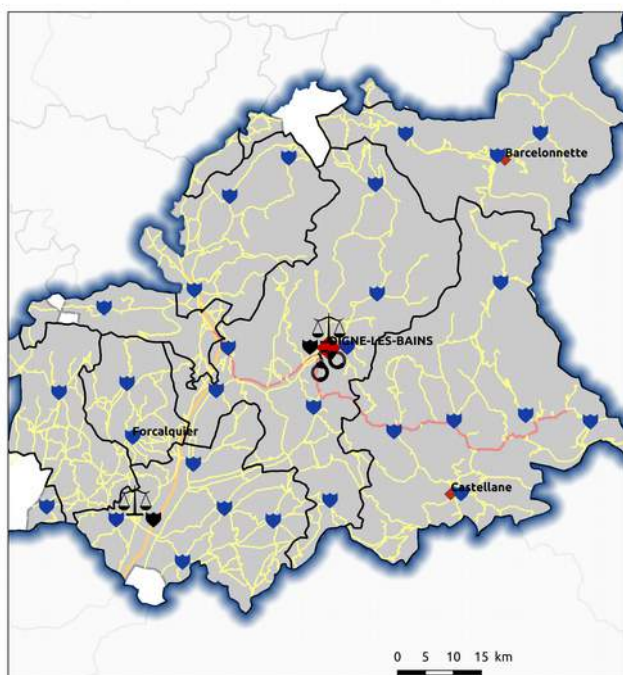
En termes de publics, la question des personnes en précarité avait été traitée dans le passé avec la mise en place d'une carte permettant l'accès à un tarif social. Mais vu le peu de succès de cette initiative en termes de volumes, elle a été abandonnée. Les tarifs publics sont considérés comme accessibles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

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

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

LE BOUQUET "SÉCURITÉS"

Localisation des services - Bouquet Sécurité -



Sources : 2016 IGN
OpenStreetMap
Préfecture 04
ADRETS

Légende
EPCI au 01/01/2017
Services de sécurité
Gendarmerie
Tribunal
Commissariat
Maison d'arrêt

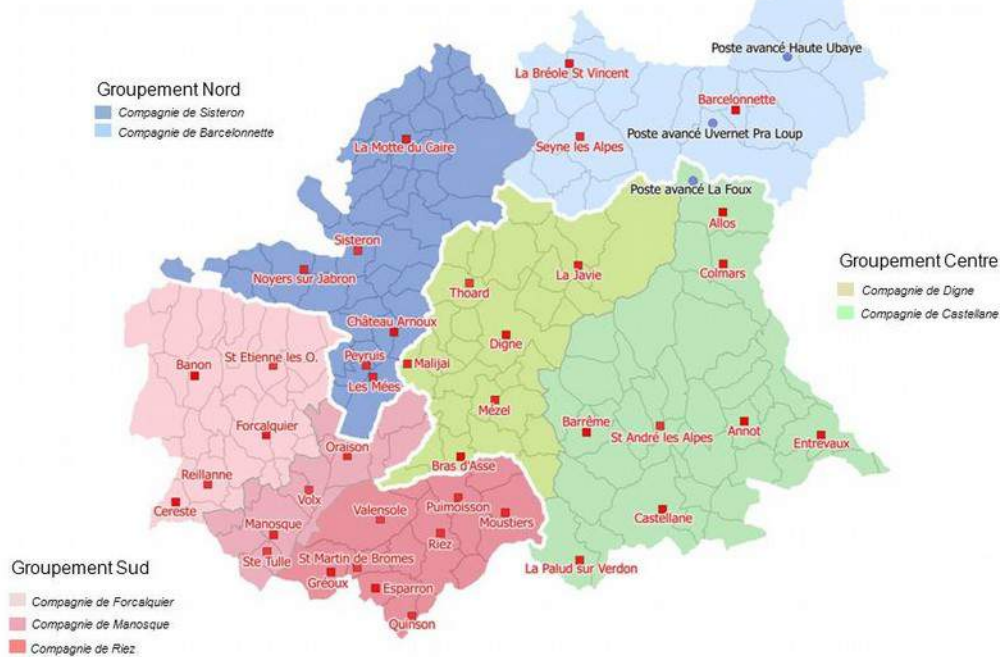
ADRETS, 2016

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

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

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

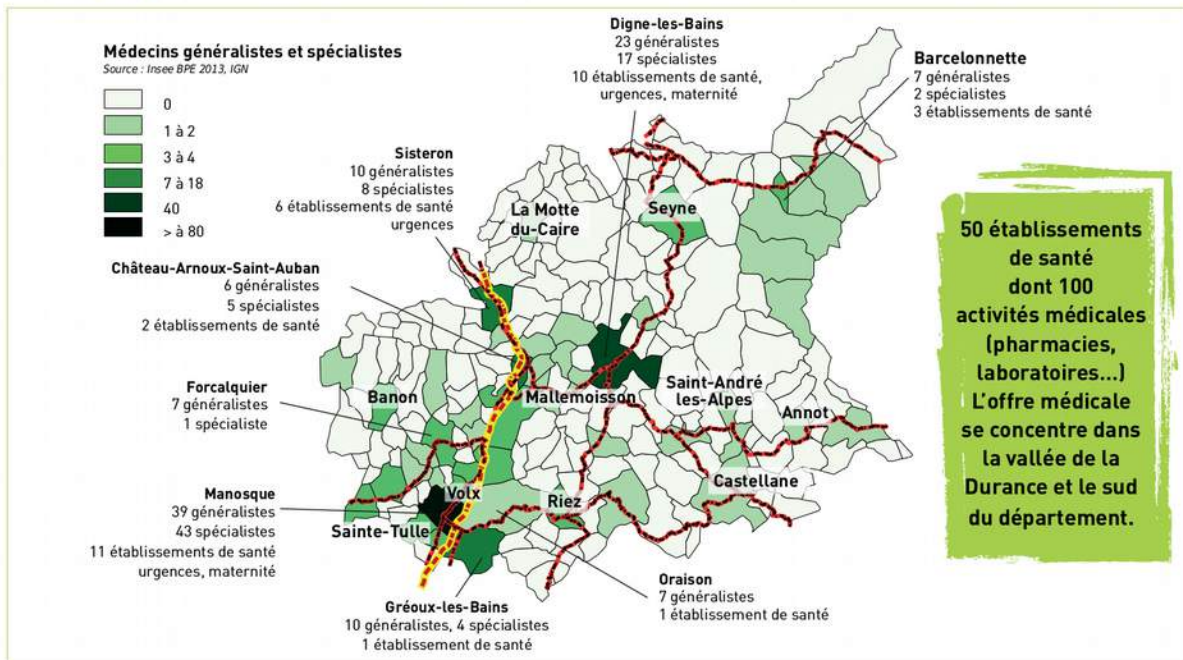
ORGANISATION TERRITORIALE DU SDIS DES ALPES DE HAUTE PROVENCE



LE BOUQUET "SANTÉ"

Analyse territoriale

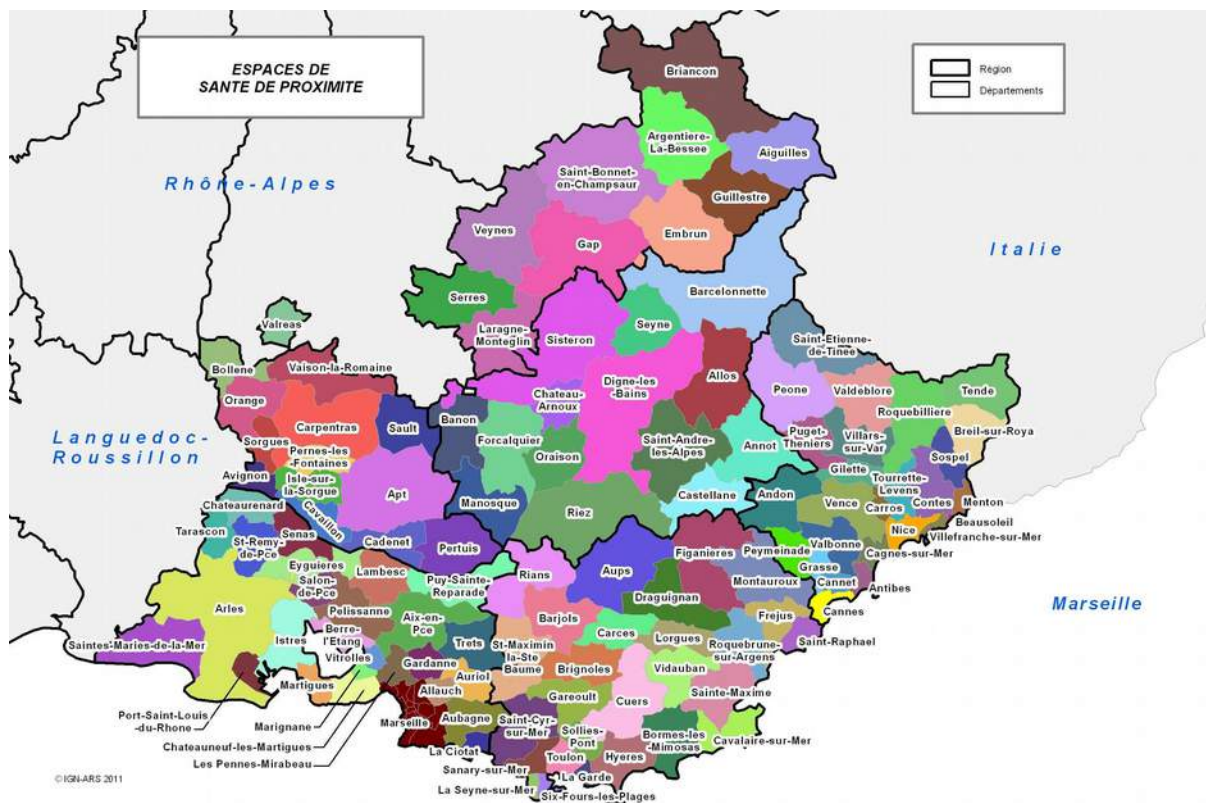
Une offre médicale concentrée dans le sud du département



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

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

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



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

Analyse du bouquet

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

1. Accès aux médecins généralistes

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

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

Le partage d'expériences est certainement préférable à la mise en concurrence des territoires, ainsi les solutions relèvent de la coordination d'acteurs, de la mutualisation de moyens et de compétences, et d'innovation organisationnelle et technique.

2. Accès aux médecins spécialistes

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

3. Projets de santé territoriaux

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

4. Prévention et dépistage pour tous

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

LE BOUQUET "SOCIAL"

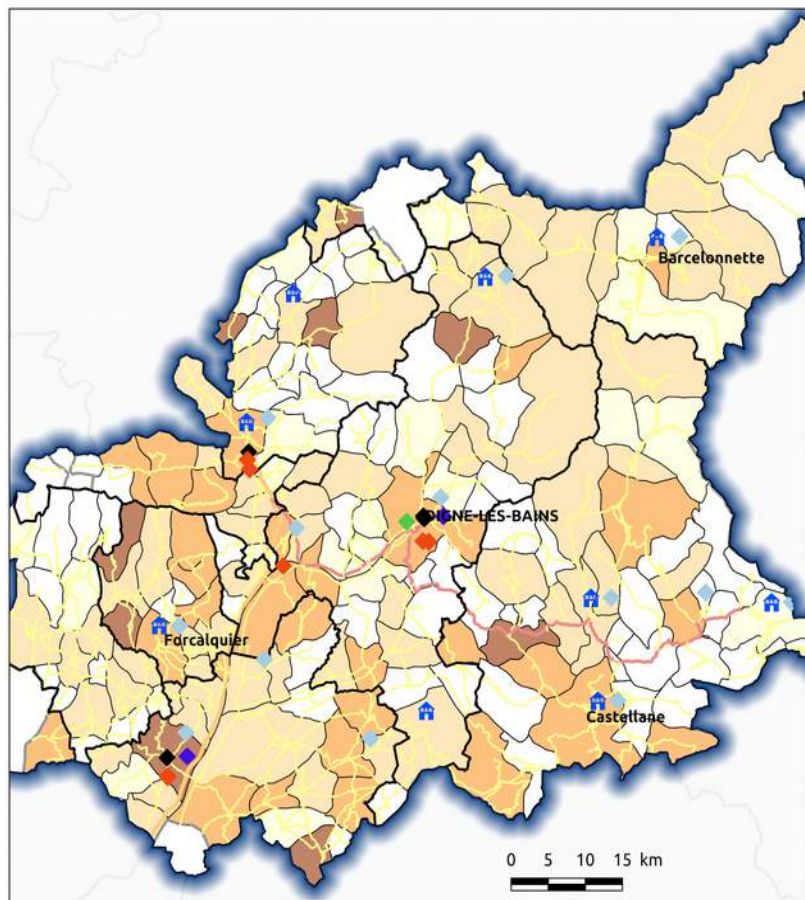
L'analyse territoriale du volet social montre un maillage assez fin du territoire autour des CMS du département principalement. On peut noter toutefois une inégalité dans le maillage de CCAS très disparate d'un territoire à l'autre et dont l'inventaire et la cartographie sont difficilement accessibles.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

Analyse du Bouquet

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

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

Localisation des services - Bouquet Social -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
INSEE

ADRETS, 2016



Légende

□ EPCI au 01/01/2017

Allocataires à bas revenus

5.8 % à 10.0 %

10.0 % à 15.0 %

15.0 % à 20.0 %

20.0 % à 27.0 %

Champ social

■ Msap

■ CAF

■ Personnes âgées

■ Handicap

■ Emploi (Mission locale, Pole Emploi)

■ Centre médico-social

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

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

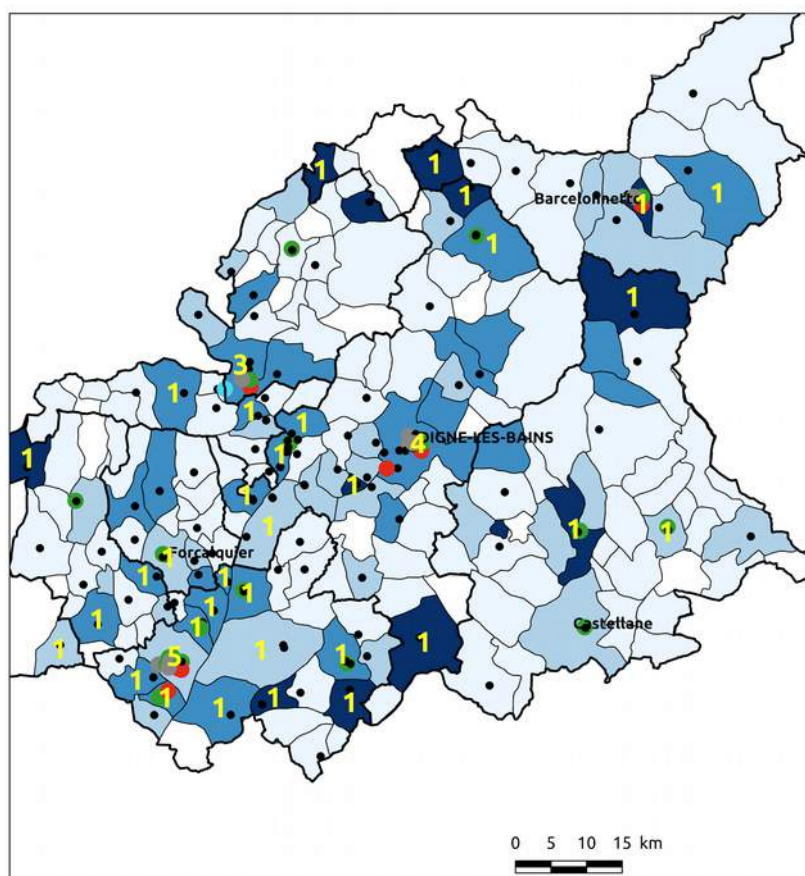
Le Schéma des services aux familles, quant à lui, met en exergue les centres villes de Digne-les-Bains et de Manosque qui concentrent des populations très fragiles aux faibles revenus (quartiers prioritaires de la politique de la ville en 2015).

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

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

LE BOUQUET "EDUCATION"

Localisation des services - Bouquet Education -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
Education nationale
CAF

ADRETS, 2016



Légende

□ EPCI au 01/01/2017

Etablissements Scolaires

- Ecole maternelle ou élémentaire
- Etablissement d'enseignement spécialisé
- Collège
- Lycée d'enseignement général ou technologique
- Lycée ou Section d'enseignement professionnel

Etablissements d'accueil du jeune enfant

Taux de couverture globale par commune (CAF)

□ 0 - 20

□ 20 - 50

□ 50 - 100

□ > 100

● Nombre d'établissement d'accueil du jeune enfant

1. Jeunes enfants

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

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

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

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

2. Enseignement du premier degré

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

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

3. Enseignement du second degré

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

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

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

4. Enseignement supérieur

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

5. Enseignement adapté

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

6. Numérique et éducation

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

LE BOUQUET "COMMUNICATION"

Analyse territoriale

Les territoires les plus ruraux et les plus enclavés qui auraient le plus besoins de réseau téléphoniques et haut débit pour l'accès aux services (téléprocédures, visio) sont en fait les moins bien desservis, zones blanches et grises. Le SDTAN étant révisé courant 2017, s'y référer pour des informations territorialisées précises et à jour concernant la couverture en très haut débit

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

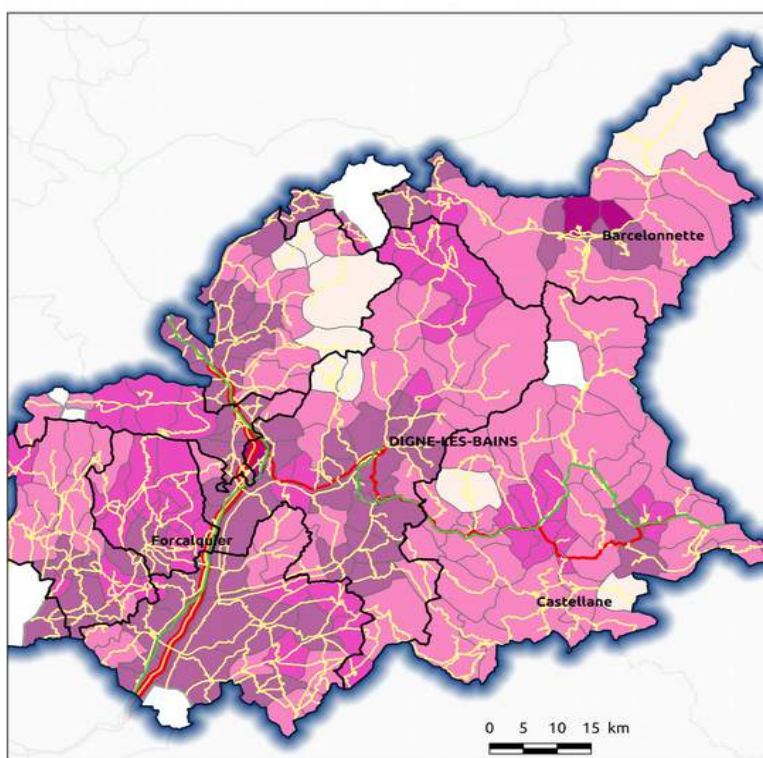
Analyse du bouquet

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

En définissant les difficultés :

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

Localisation des services - Bouquet Communication -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
ARCEPP
Observatoire France
Très Haut Débit



Légende

□ EPCI au 01/01/2017 Couverture Mobile

- 2G
- 3G Partielle
- 3G
- 4G Partielle
- 4G
- Rien

Et en proposant des solutions :

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

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

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

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

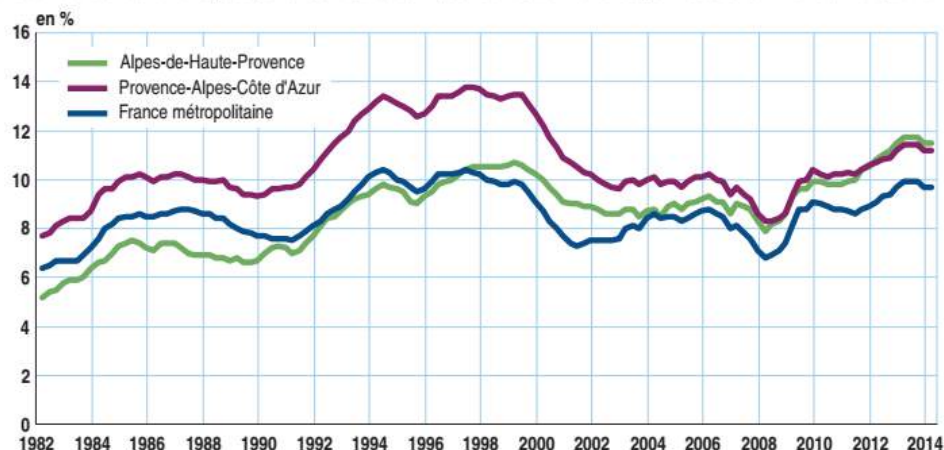
LE BOUQUET "EMPLOI"

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

Le Programme départemental d'insertion (PDI) des Alpes de Haute Provence relève une hausse des bénéficiaires du RSA jusqu'en 2016 (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 ce qui représente 15 640

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

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

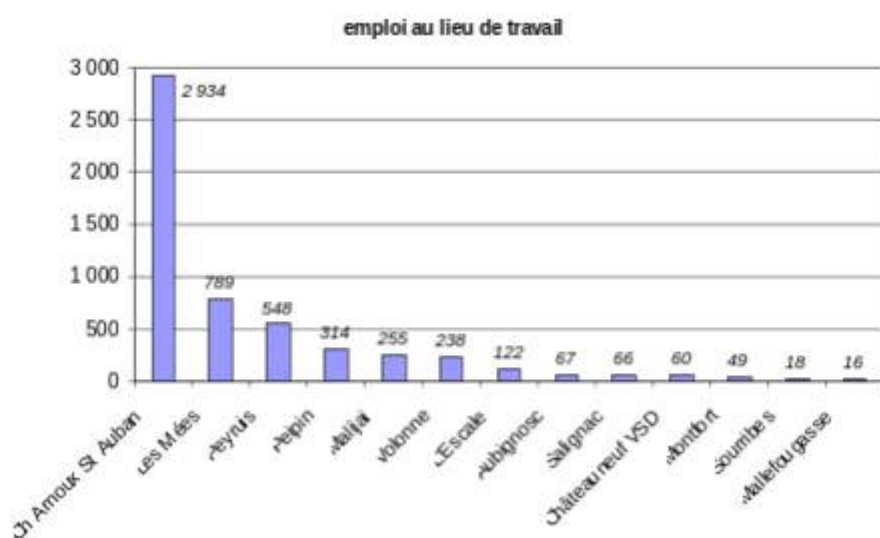


Source : Insee, taux de chômage localisés de 1982 à 2013

demandeurs d'emploi fin septembre 2016 pour 6 920 demandeurs d'emploi de longue durée.

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

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



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

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

LE BOUQUET "ÉCONOMIE ET CRÉATION D'ACTIVITÉ"

L'un des enjeux pour le territoire des Alpes de Haute Provence sur le volet économique reste la réorientation des actions à destination des entreprises et de la création d'activité, sachant que la Loi NOTRe redéfinit les compétences des collectivités et a rebattu les cartes notamment sur le volet économique qui devient une compétence régionale. Jusqu'à présent, le département soutenait en effet les actions des entreprises via le "Pacte Emploi" dont 2/3 des financements étaient dédiés à la création d'entreprises et au développement de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE).

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

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

Ces dispositifs sont à compléter avec les actions 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.

LE BOUQUET "COMMERCE ET SERVICES DE PROXIMITÉ"

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

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

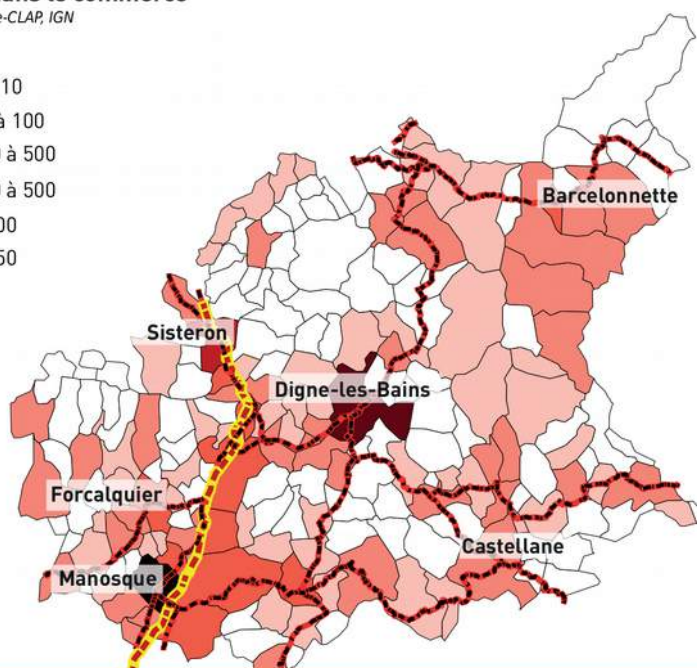
Les services commerciaux sont naturellement concentrés dans les villes mais aussi dans les territoires ruraux touristiques. Il ressort des entretiens une inquiétude vis à vis de la vitalité des commerces de centres villes qui se désertifient au profit des zones commerciales périurbaines, plus accessibles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

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

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

Emploi dans le commerce

Source : Insee-CLAP, IGN



LE BOUQUET "FORMALITÉS ADMINISTRATIVES"

Analyse territoriale

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

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

Analyse du bouquet

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

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

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

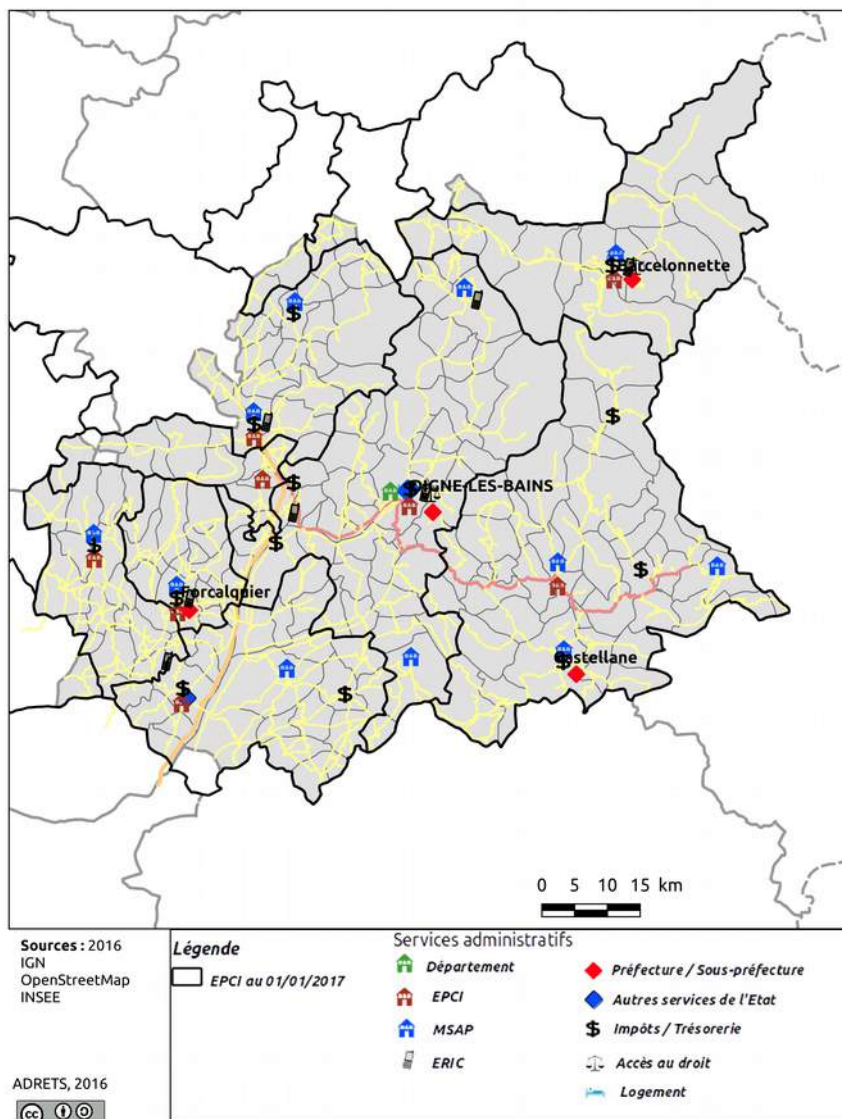
La couverture du territoire en lieux de médiation numérique ne permet pas aujourd'hui d'accompagner tous les publics dans l'appropriation de ces téléprocédures efficaces mais encore complexes.

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

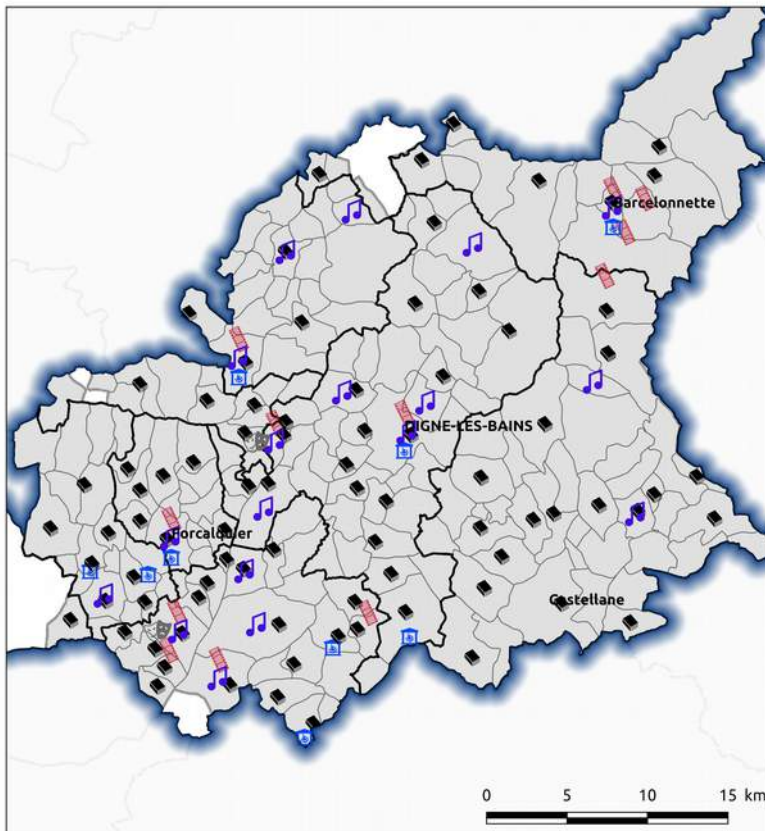
LE BOUQUET "CULTURE SPORTS ET LOISIRS"

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

Localisation des services - Bouquet Administratif -



Localisation des services - Bouquet Culture -



Sources : 2016

IGN

OpenStreetMap

Bibliothèque Départementale

Département du 04

INSEE Base permanente des équipements

ADRETS, 2016



Légende

- EPCI au 01/01/2017
- Bibliothèques
- Musées
- Ecoles de musique
- Théâtres
- Cinémas

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

Au niveau de l'offre culturelle, on note un bon maillage de l'offre culturelle de proximité :

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

sur le centre Sud du département (plateau de Valensole et secteur de Moustiers)

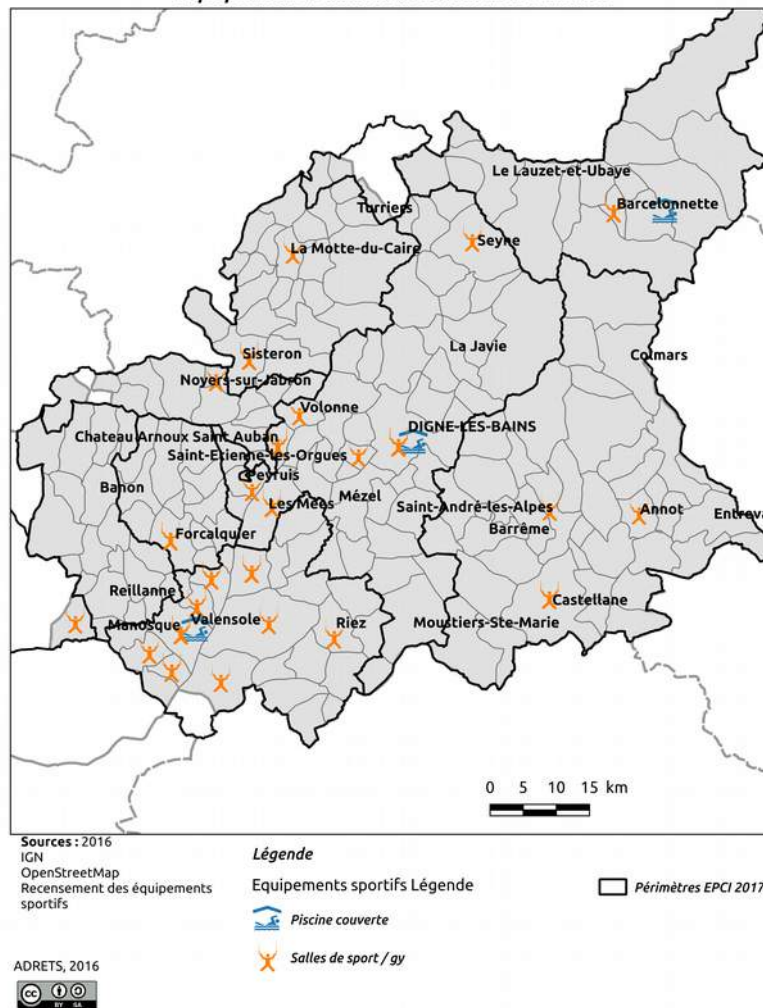
L'offre de niveau supérieure fait apparaître des inégalités territoriales plus fortes :

- l'offre en cinémas est assez présente, mais certaines zones ne sont pas desservies : communauté de communes Jabron Lure Vançon Durance, communauté de communes Haute Provence Pays de Banon, nord de la communauté de communes Provence Alpes Agglomération et de la communauté de communes du Sisteronais Buëch, et la communauté de communes Alpes Provence Verdon dans sa quasi-totalité
- l'offre en musées est plutôt adressée à un public touristique, elle est présente en Ubaye, dans le Sud Verdon, et autour des principaux pôles : Digne, Sisteron, Forcalquier, Manosque. Un passeport des musées a permis la mise en réseau et une visibilité à l'échelle départementale de ces lieux.
- l'offre en théâtres est présente uniquement sur Digne, Manosque et Château-Arnoux

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

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

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



3. SYNTHÈSE DES PRIORITÉS DE L'ANALYSE DES BOUQUETS

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.

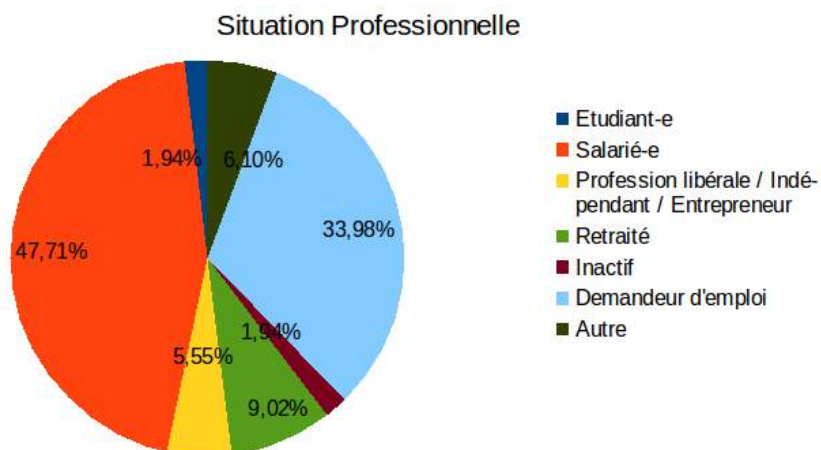
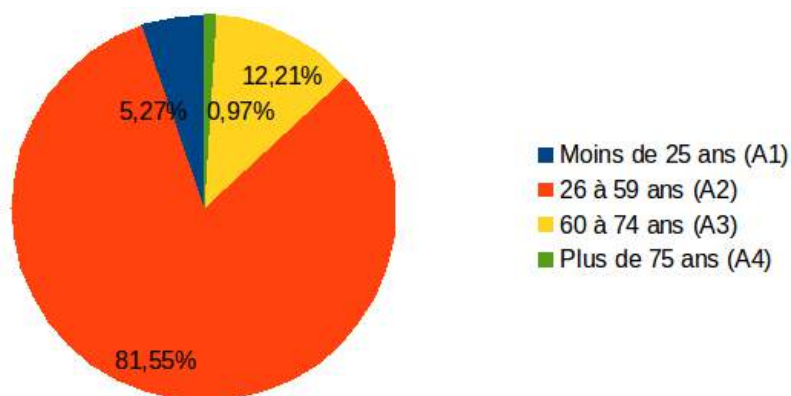
Enfin est pointé l'éclatement et la disparité territoriale des **petits services spécialisés** (ex. réseau parentalité, soutien scolaire, accès au droit ou au logement, etc.). Différentes solutions peuvent être imaginées au travers de permanences, points d'accueil polyvalents élargissant leur panel de 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).

C. QUELLES SITUATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PUBLICS PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES PUBLICS

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

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

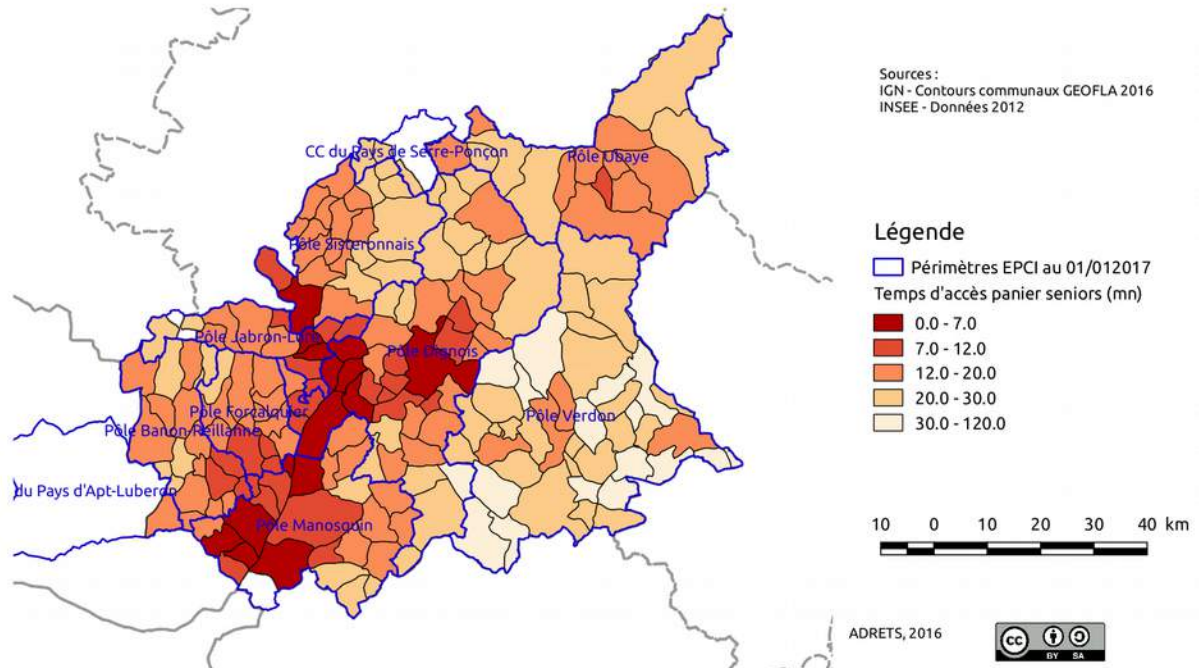


2. ANALYSE PAR TYPE DE PUBLIC

RETRAITÉS ET PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

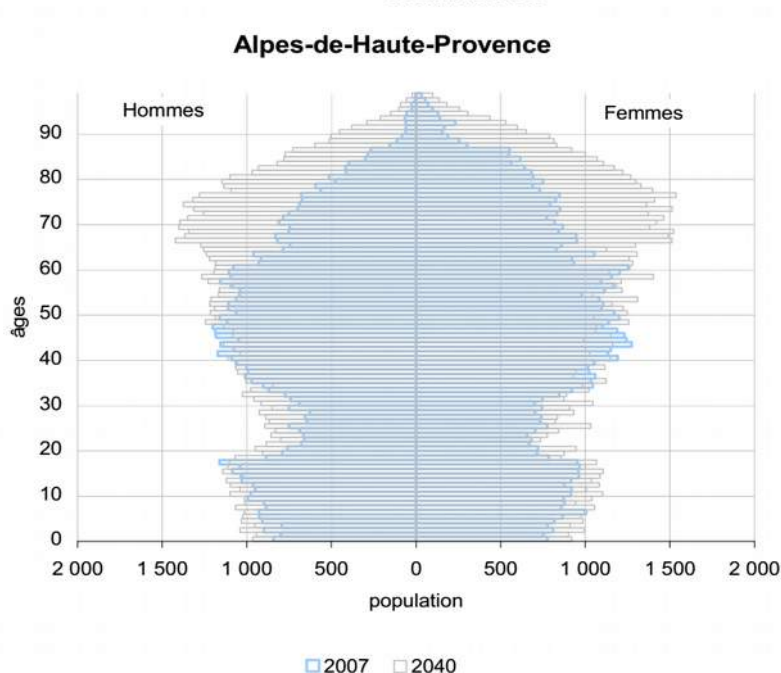
Analyse territoriale des retraités et personnes âgées dépendantes

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



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

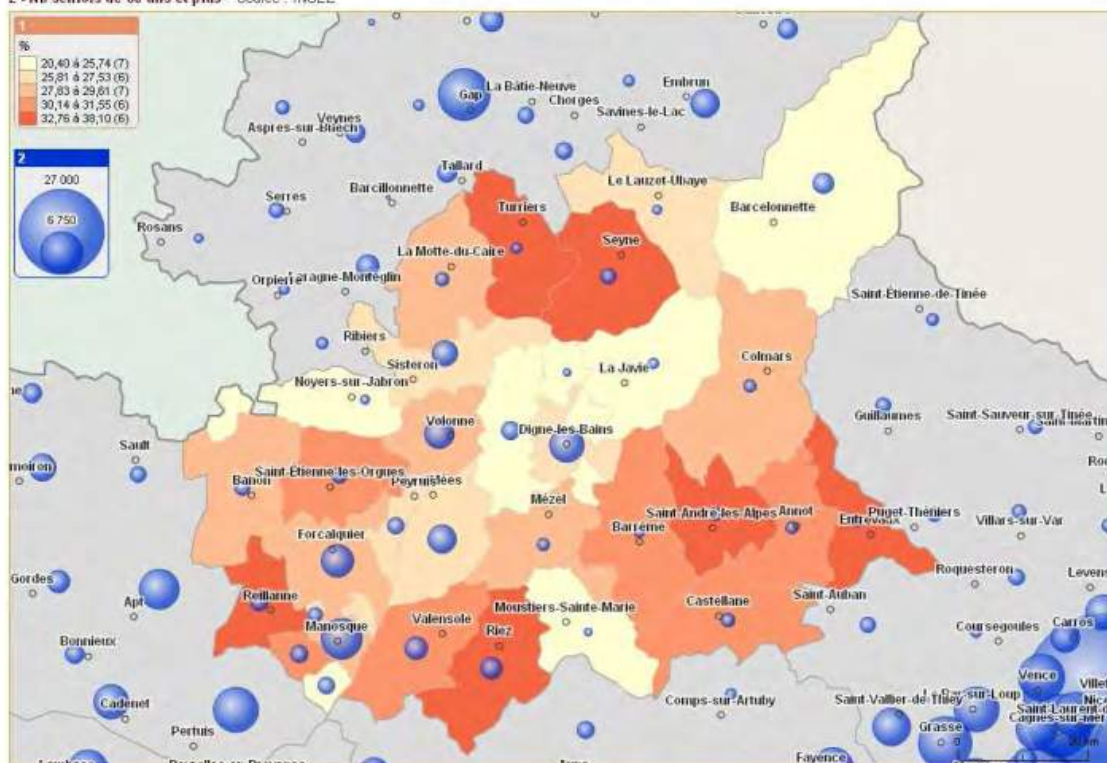
Un vieillissement marqué de la pyramide des âges des Alpes de Haute-Provence à l'horizon 2040



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

1 - Part des seniors de 60 ans et plus (%) / population totale - source : INSEE

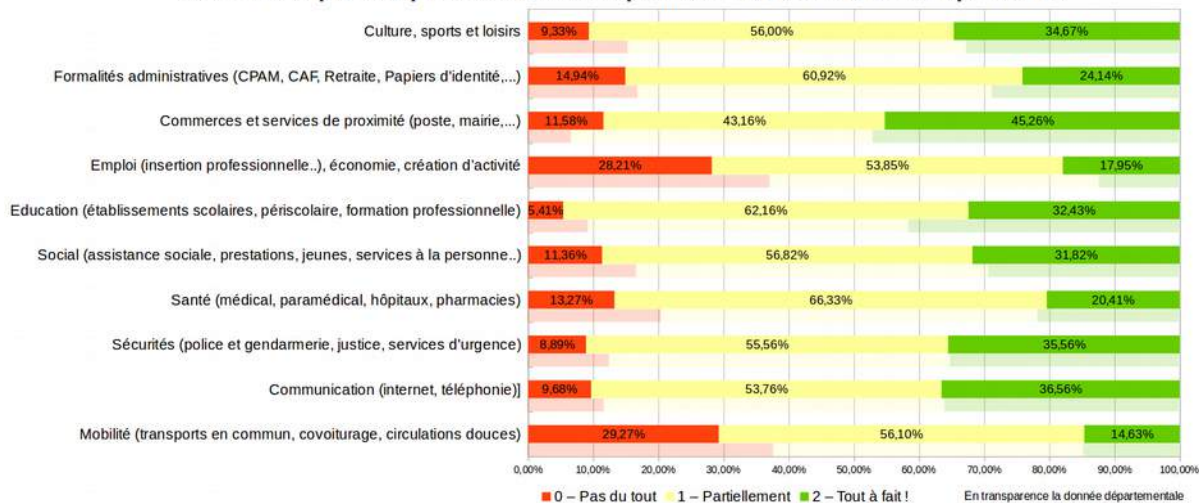
2 - Nb seniors de 60 ans et plus - source : INSEE



Observatoire des fragilités CARSAT Sud-Est

Analyse du public spécifique des retraités et personnes âgées dépendantes

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



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

- Le mode de passation du questionnaire n'a pas permis de toucher les personnes les plus âgées, en perte d'autonomie ou n'utilisant pas Internet. Les répondants appartiennent pour la majorité à la tranche des retraités dynamiques et en bonne santé.

- L'état d'esprit des personnes plus âgées est moins dans la revendication que la moyenne et le taux de réponse dans la tranche moyenne ("partiellement") traduit cette attitude conciliante et un relatif refus de se plaindre.

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

1. Les personnes âgées dépendantes

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

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

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

2. Les retraités valides

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

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

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

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Analyse territoriale des personnes en situation de handicap

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

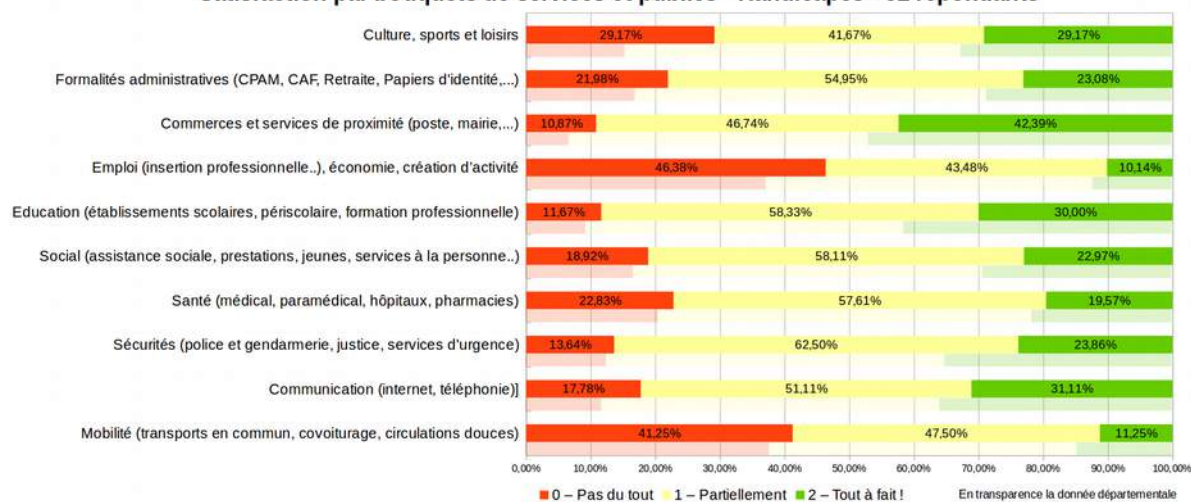
Les personnes en situation de handicap sont estimées à 12 000 pour le département. Les personnes handicapées sont un peu plus concentrées sur les cantons urbains (Digne-les-Bains, Manosque, Sisteron) et sur le carrefour Bléone-Durance (Les Mées, Volonne).

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

Nous ne disposons pas de données territorialisées sur la nature et l'importance du handicap mais il apparaît que cette population est importante et ce sur l'ensemble des territoires. Chaque catégorie de public représente une petite minorité peu visible alors que globalement cette population représente plus de 7 % de la population. Le Schéma départemental en faveur des personnes handicapées 2012-2017 se donne comme objectif de créer un observatoire pour mieux connaître ce public (axe 1 du schéma).

Analyse du public spécifique des personnes en situation de handicap

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



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

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

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

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

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

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

Les modalités d'accès aux services pour cette catégorie de population restent largement inadaptées pour la majorité de ces publics. Les modalités d'accès ne recouvrent pas uniquement les rampes d'accès pour handicapés moteur mais les conditions d'accès pour tous types de déficiences, moteur mais aussi visuelles, auditives, mentales ou psychiques. Cela implique les communications téléphoniques ou internet comme les conditions d'accueil physique dans tous les services et pas uniquement l'accès aux dispositifs spécifiques. La prise en charge de personnes handicapées vieillissantes nécessite une adaptation en cours des services.

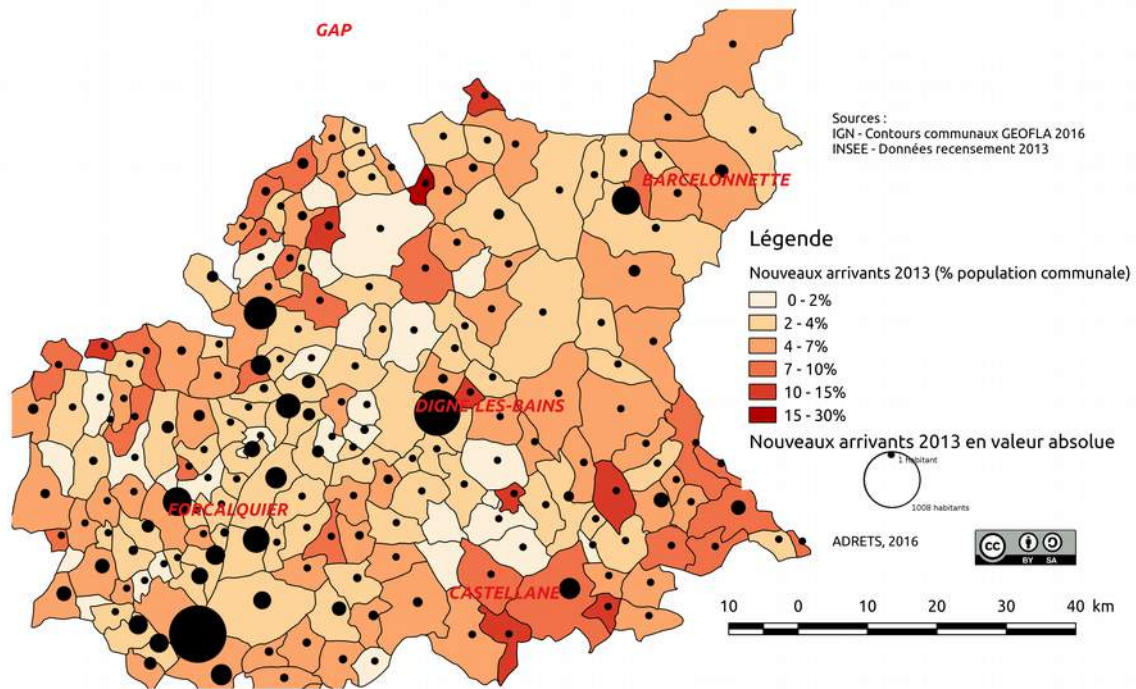
NOUVEAUX ARRIVANTS

Analyse territoriale des nouveaux arrivants

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

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

Nouveaux arrivants en 2013 par commune

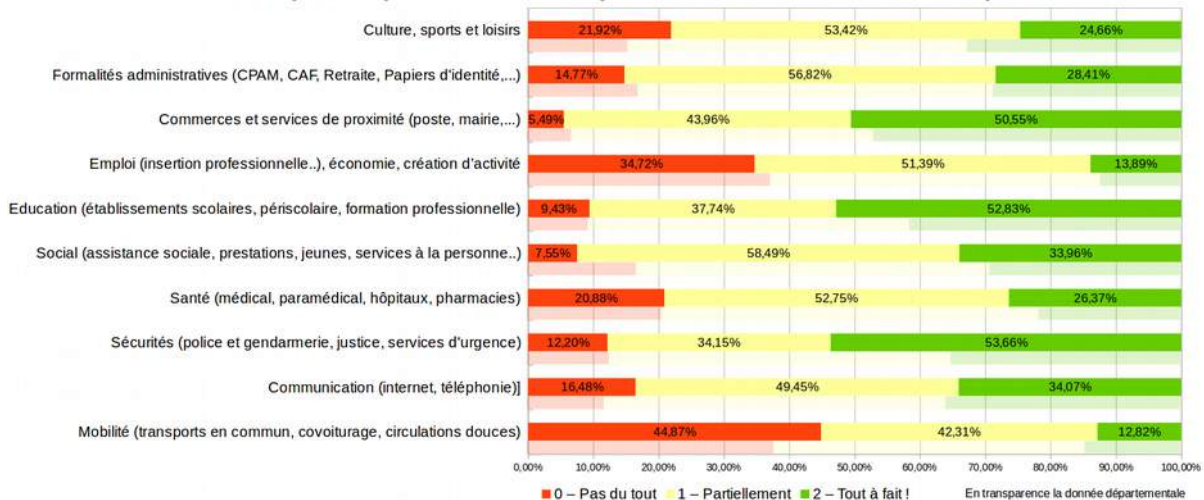


En pourcentage, les communes touristiques (Haute Ubaye, Verdon et les communes proches de Gap (influence de l'aire urbaine qui s'étend) sont particulièrement marquées par ces phénomènes d'installations. Par contre, en valeur absolue, les installations continuent de se développer principalement sur les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

Analyse du public spécifique des nouveaux arrivants

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

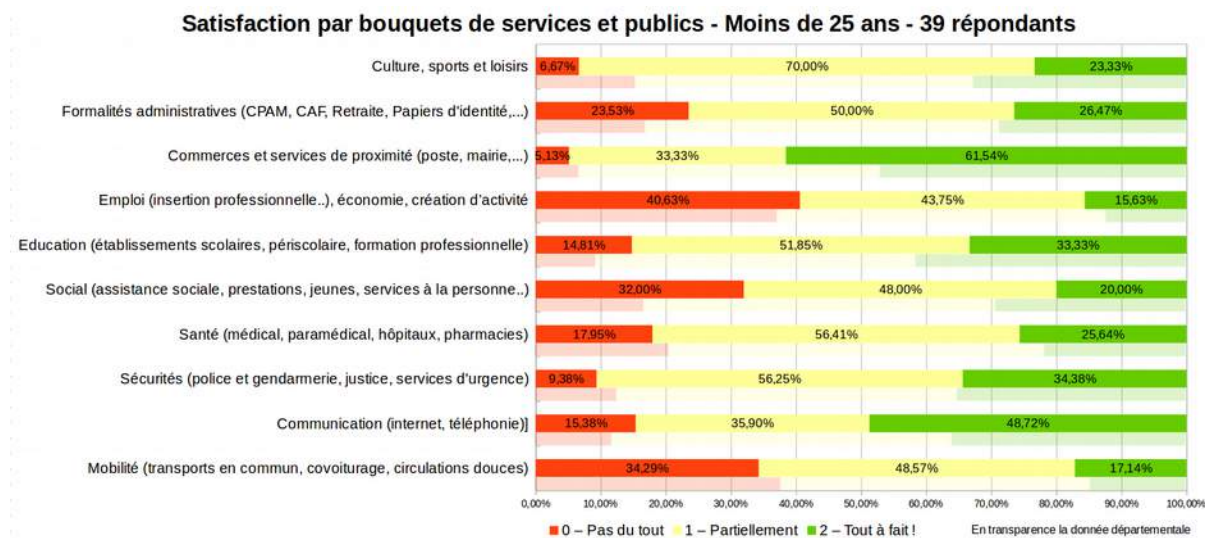
Satisfaction par bouquets de services et publics - Nouveaux arrivants - 93 répondants



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

JEUNES (MOINS DE 25 ANS)

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



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

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

Les services de la Mission locale sont présents dans les MSAP et sur le département et ne font pas ressortir fortement de demande spécifique. De même, les jeunes ayant peu répondu au questionnaire, peu d'éléments d'information apparaissent sur des demandes spécifiques. Le panier de service « jeune » de l'INSEE est assez réduit et ne met pas en évidence de spécificités autres que celles déjà pointées dans l'analyse des territoires et des bouquets de service.

FAMILLES AVEC ENFANTS SCOLARISÉS

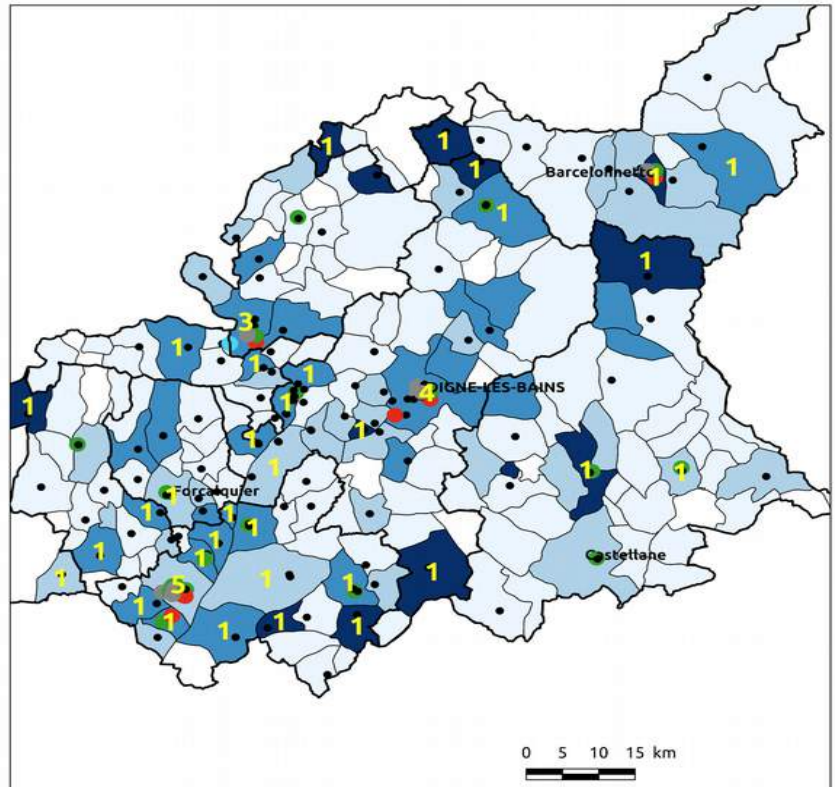
Le Schéma enfance et famille du département repère une bonne couverture de l'accueil de jeunes enfants avec la présence de relais d'assistantes maternelles (RAM) à Digne, Manosque et Les Mées (association) et de lieux accueil enfants/parents à Manosque et Château-Arnoux. Malgré tout des disparités locales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

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

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

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

Localisation des services - Bouquet Education -



Sources : 2016
IGN
OpenStreetMap
Education nationale
CAF

ADRETS, 2016

Légende

□ EPCI au 01/01/2017

Etablissements Scolaires

● Ecole maternelle ou élémentaire

● Etablissement d'enseignement spécialisé

● Collège

● Lycée d'enseignement général ou technologique

● Lycée ou section d'enseignement professionnel

Etablissements d'accueil du jeune enfant

Taux de couverture globale par commune (CAF)

□ 0 - 20

□ 20 - 50

□ 50 - 100

□ > 100

● Nombre d'établissement d'accueil du jeune enfant

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

Légende

□ Périmètres EPCI au 01/01/2017

Temps d'accès panier familles (mn)

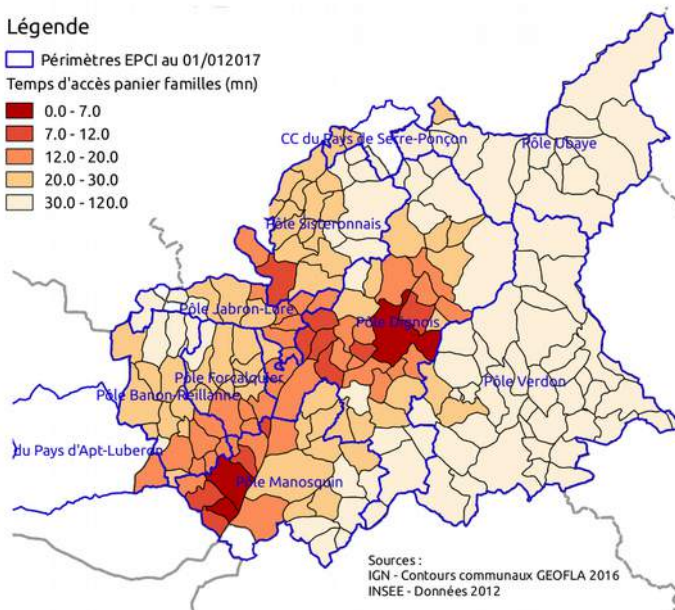
■ 0.0 - 7.0

■ 7.0 - 12.0

■ 12.0 - 20.0

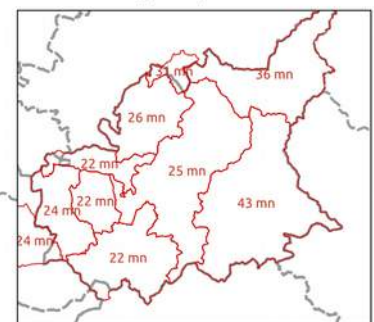
■ 20.0 - 30.0

■ 30.0 - 120.0



Sources :
IGN - Contours communaux GEOFLA 2016
INSEE - Données 2012

Moyenne par EPCI



Temps médian d'accès au niveau national selon la densité de communes : 6 à 20mn

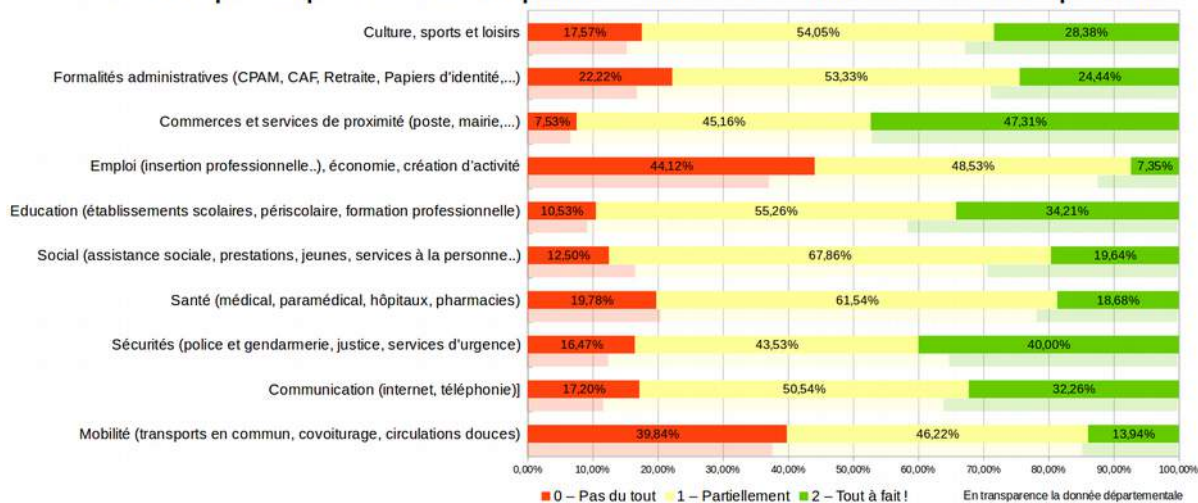
10 0 10 20 30 40 km

ADRETS, 2016



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

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



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

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

SAISONNIERS

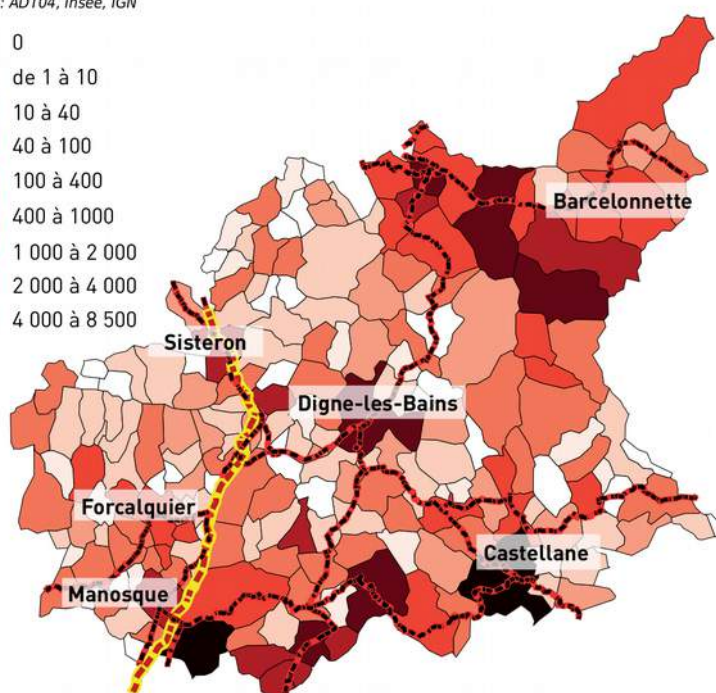
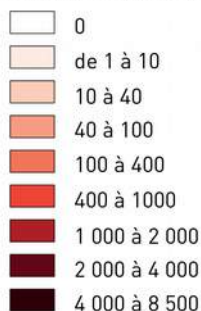
Rares sont les schémas, diagnostics ou études qui prennent spécifiquement en compte les travailleurs saisonniers dans la mise en place des dispositifs.

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

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

Lits marchands

Source : ADT04, Insee, IGN



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

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

ANALPHABÉTISME ET ILLETTRISME

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

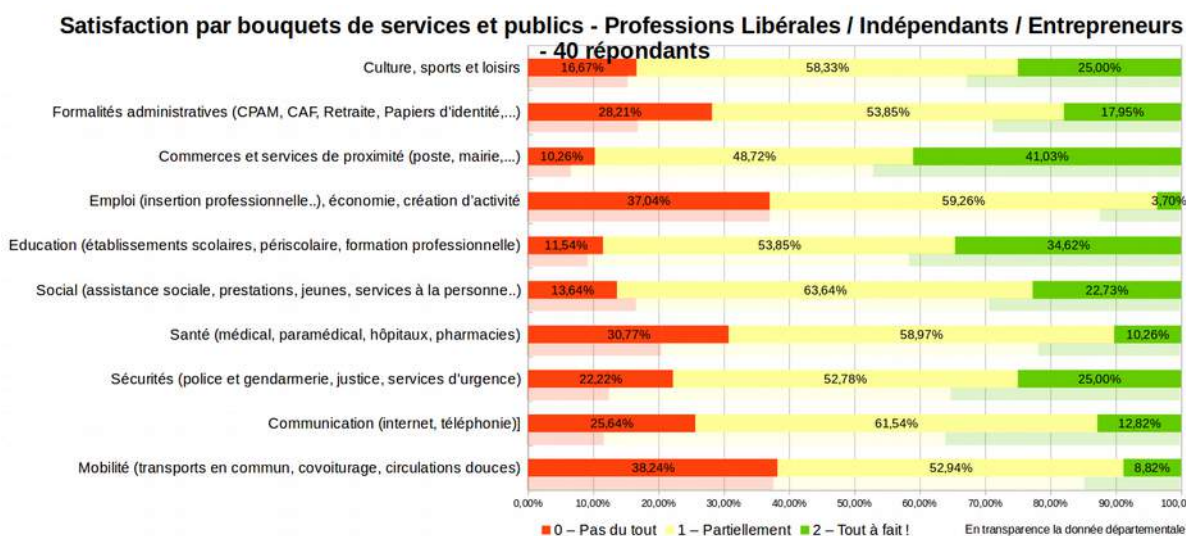
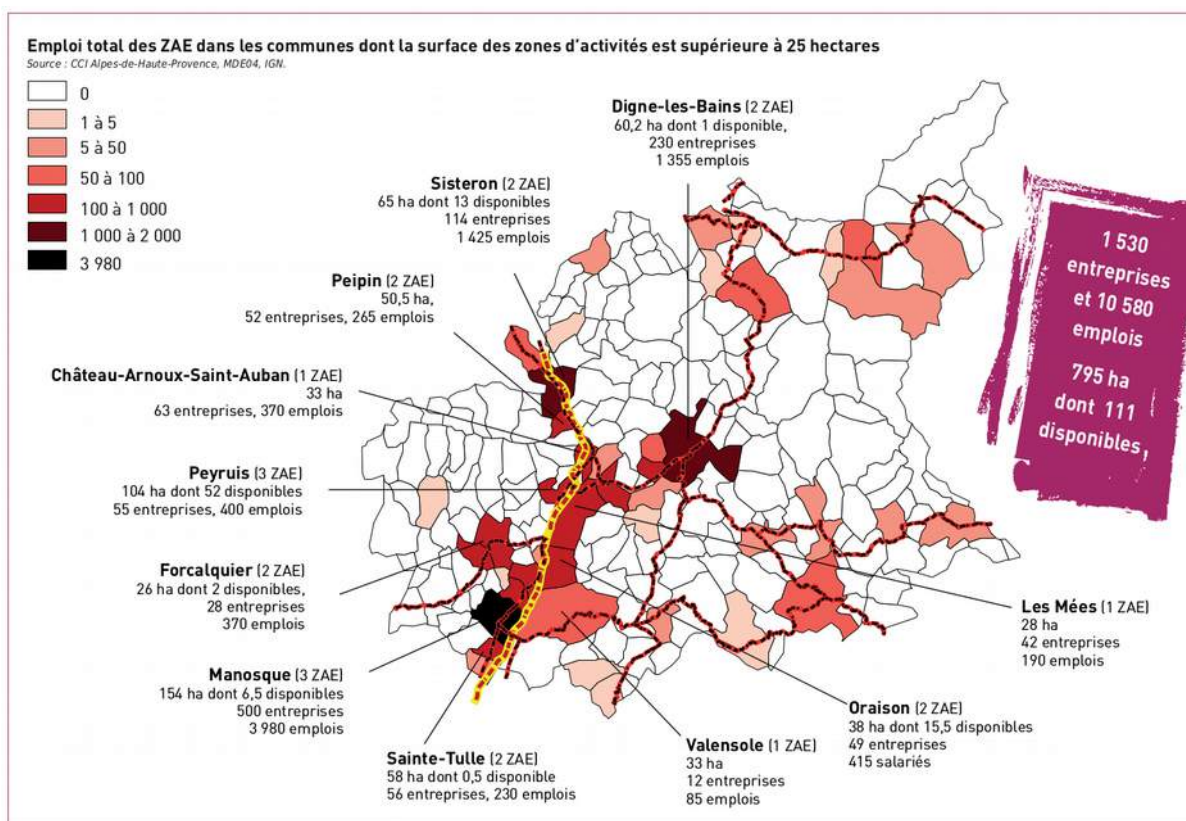
Ces personnes n'ont pas répondu au questionnaire et ne sont pas visibles. Pourtant les témoignages des acteurs sociaux mettent en avant la difficulté d'accès aux services pour cette catégorie de population, d'autant plus avec la réduction des accueils physiques au profit des standards téléphoniques ou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

ENTREPRENEURS, CRÉATEURS D'ACTIVITÉ

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

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

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



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

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

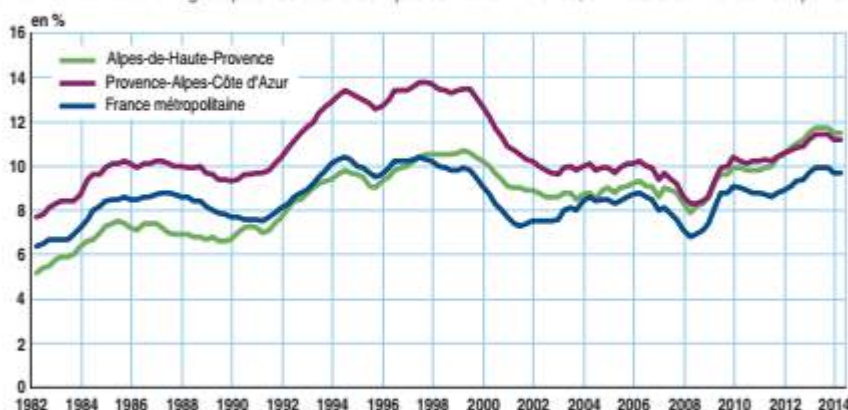
Bien que minoritaire dans l'ensemble de la population, cette catégorie de public constitue certainement une priorité pour soutenir le développement économique et touristique du département. Ce développement qui est à la source de la création d'emplois et de l'attractivité des territoires est au centre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

DEMANDEURS D'EMPLOI, PERSONNES EN INSERTION OU EN FORMATION

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

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

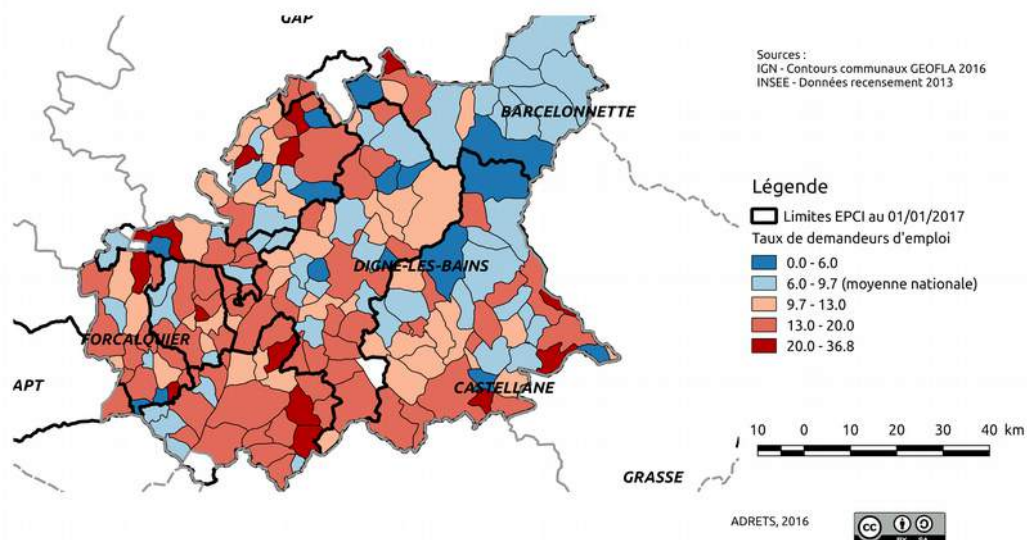
Évolution du taux de chômage depuis 1982 dans les Alpes-de-Haute-Provence, en Paca et en France métropolitaine



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

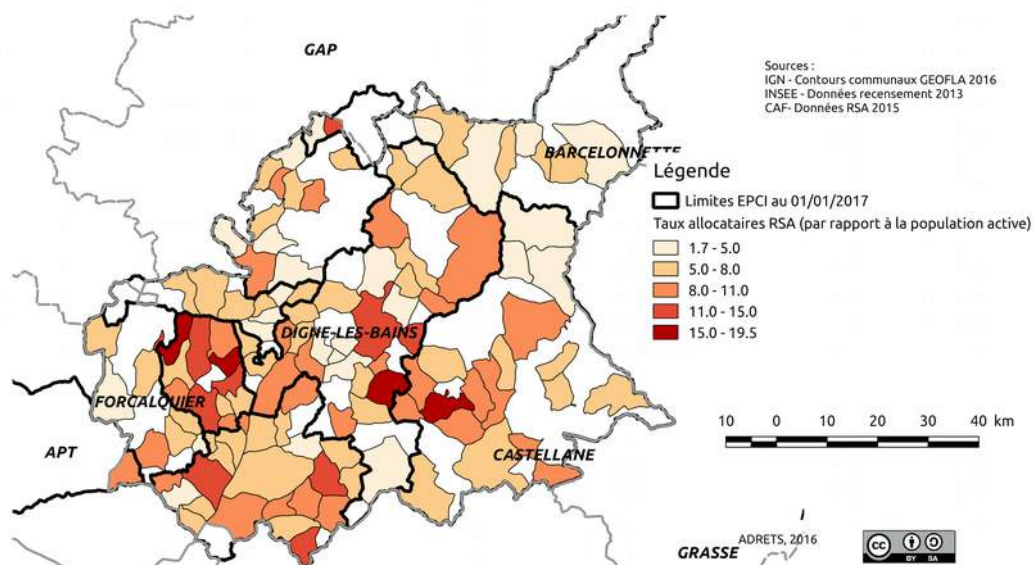
Territorialement on constate des taux de demandeurs d'emploi moins forts sur l'Est du département dans les zones les plus rurales et touristiques, donnée à corréliser cependant avec l'effet de la saisonnalité et de l'emploi précaire induit.

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



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

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

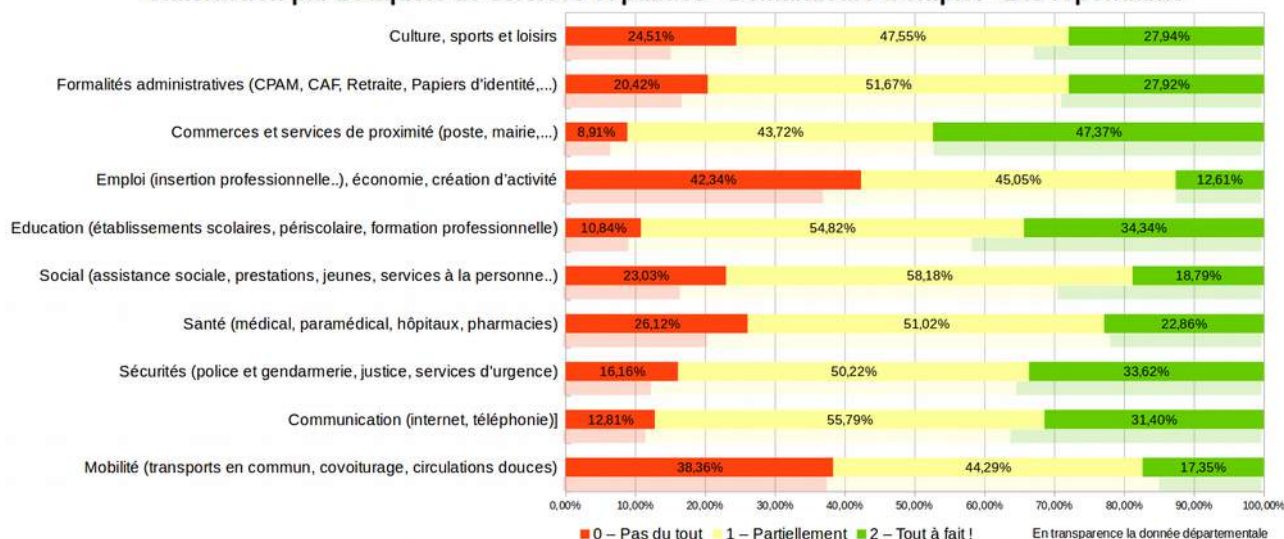


Plus de 40% des financements du PDI sont aujourd'hui dédiés aux actions "emploi", notamment via le financement des structures d'insertion par l'activité (IAE). L'accent est également mis sur les aides à la mobilité pour les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires de minima sociaux ("Nos routes solidaires"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

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

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

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



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

3. SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DES PUBLICS

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

D. QUELLE SITUATION DES CRITÈRES PAR RAPPORT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ?

1. ANALYSE TRANSVERSALE DES CRITÈRES

Critères d'insatisfaction

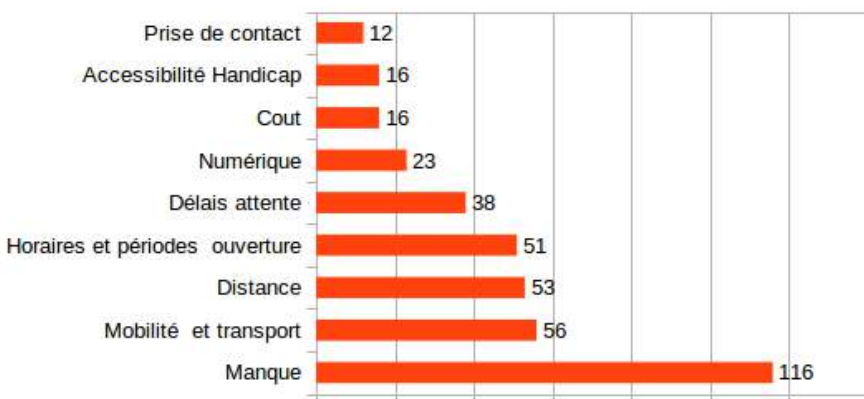


Figure : Critères d'insatisfaction identifiés dans la justification de la Priorité d'action n°1 du questionnaire (dernière question)

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

2. ANALYSE PAR CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ

INFORMATION

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

- L'information existe mais elle est dispersée et non standardisée ni géolocalisée. En amont de l'information du public, il conviendrait d'avoir un répertoire transversal des services, qui nécessite une coordination des acteurs et des dispositifs pour harmoniser les bases de données et permettre leur mise à jour.

- La mise en ligne des services via un portail internet, qui ne se substitue pas aux sites spécialisés de chaque institution mais y renvoie, constitue un second besoin identifié. Ce portail devrait être conçu à partir des besoins du public et non de l'offre de chaque pourvoyeur de service,
- L'information demande à être diffusée ensuite via un réseau de points de contact avec le public qui peut assurer un "premier accueil social inconditionnel"

PRISE DE CONTACT

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

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

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

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

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

DÉLAIS D'ATTENTE

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

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

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

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

HORAIRES

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

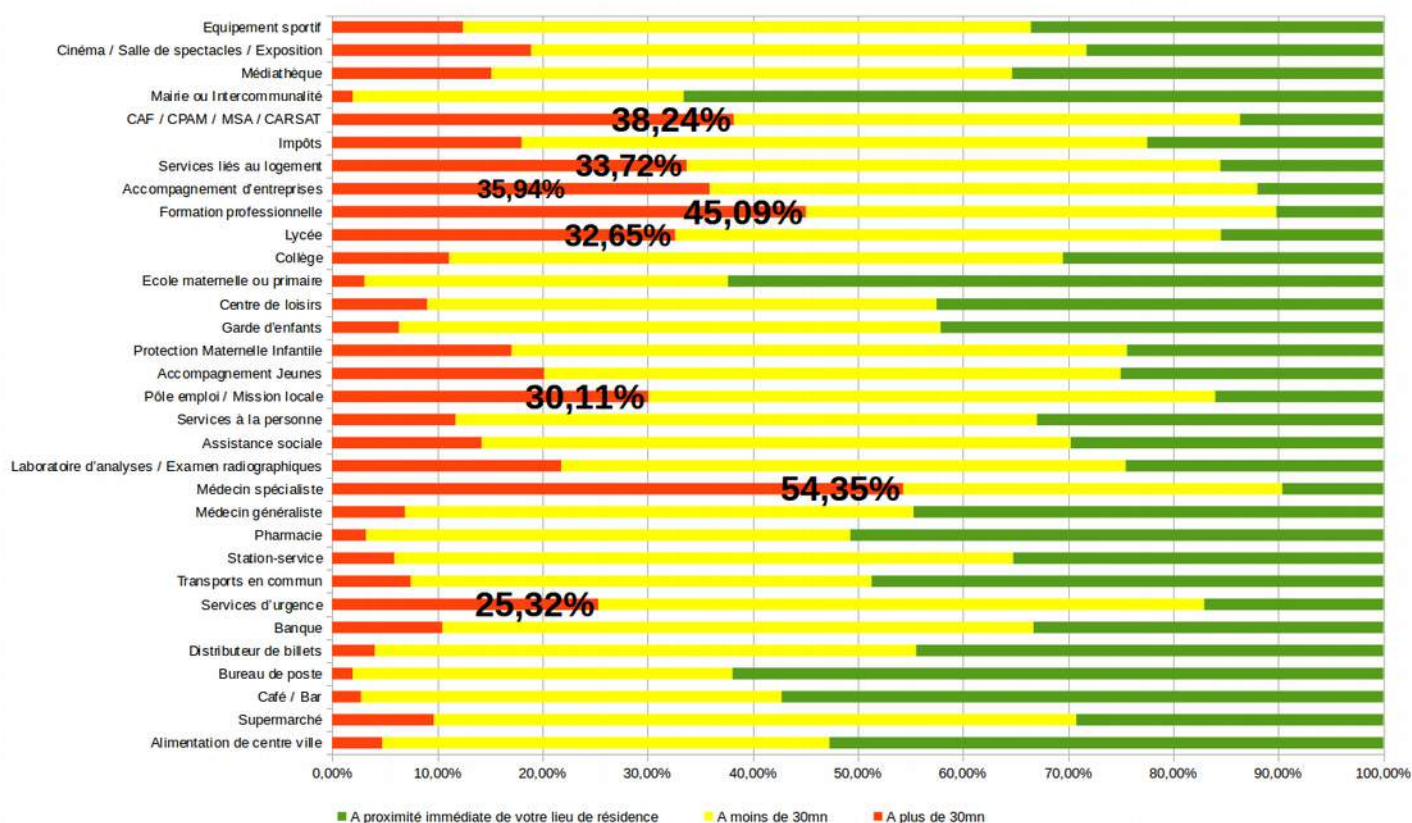
L'inadaptation des horaires apparaît comme un obstacle à l'accès aux services. La première adaptation des horaires concerne la prise en compte des horaires de travail et des horaires d'ouverture des services pour éviter de prendre une demi-journée de congés pour consulter un service.

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

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

TEMPS D'ACCÈS

Distance des services



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

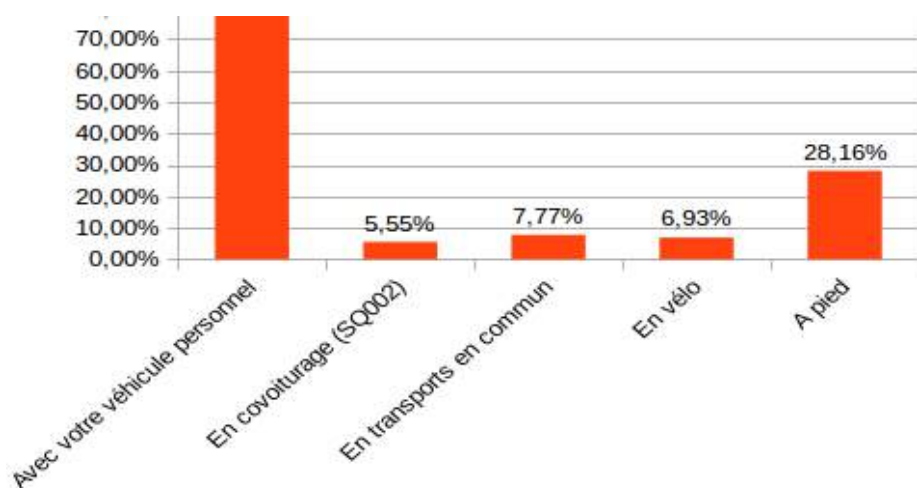
Cette difficulté peut être contournée de plusieurs manières :

- Utiliser les outils numériques pour limiter les déplacements et compenser le manque d'offre en proximité : 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.

TRANSPORT

Les modalités de déplacement constituent un obstacle à l'accès aux services. L'insuffisance de transports en commun fait l'objet de l'insatisfaction la plus grande de la part des personnes enquêtées. Près de 70% des usagers déclarent prendre leur voiture personnelle pour se rendre dans les services.



En dehors de ceux qui peuvent se rendre à pied dans les services (28 %), les usagers des transports en commun sont très peu nombreux (7.7%), à peine plus que les usagers du covoiturage (5.5%) ou que ceux qui utilisent le vélo (6.93%).

Comme l'a souligné un participant au comité de pilotage, "il semble illusoire que le SDAASP apporte une solution pour le financement de transports en communs publics répondant aux besoins de fréquence et de dessertes des territoires ruraux à un prix abordable."

Figure : Mode de transport principal des répondants au questionnaire

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

FACILITÉ D'ACCÈS

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

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

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

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

DROIT

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

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

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

COÛT GLOBAL

Le coût peut être un obstacle à l'accès au service : coût du médecin, d'une formation, d'un transport, d'une voiture, d'un établissement de santé, d'une place en crèche, d'une aide à domicile, etc. Il peut exister des aides mais qui ne sont pas toujours connues ou accessibles (aide au transport ou au logement par exemple).

SIMPLICITÉ

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

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

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

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

GLOBALITÉ

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

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

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

3. SYNTHÈSE DES PRIORITÉS PAR CRITÈRES

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

Information

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

Prise de contact et Simplicité

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

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

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

Délais d'attente

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

- périodes et horaires d'affluence
- cartes de localisation
- agendas partagés des disponibilités pour éviter aux usagers d'appeler et de s'inscrire sur 5 files d'attente dans des services différents pour être garantis de trouver une "place"

- affichage électronique des délais d'attente estimés (guichets, transport)
- charte d'engagement sur les délais de réponse à un dossier, un coup de téléphone, un courrier ou un courriel, renforcés par l'obligation de mise en place de la saisine par voie électronique

Horaires

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

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

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

Temps d'accès et transports

Cette difficulté peut être contournée de plusieurs manières :

- Utiliser les outils numériques pour limiter les déplacements et compenser le manque d'offre en proximité : téléservices, 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).

SYNTHÈSE ET PROSPECTIVE DU DIAGNOSTIC

A. LES PRIORITÉS D' ACTIONS

SYNTHÈSE 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>

ADRETS
CC-BY-SA

B. LES AXES DE TRAVAIL DU SCHÉMA

1. APPROCHES TERRITORIALES

La démarche du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Alpes-de-Haute-Provence 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

2. APPROCHES THÉMATIQUES

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

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

Ces propositions seront ensuite approfondies par le groupe de suivi du schéma et enrichies d'expériences d'autres territoires. Elles 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 maîtrisent 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 Départemental des Services et Usages Numériques

SANTÉ

- Information sur le programme régional de santé (PRS) et les différents programmes, sur les 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.