

Introduction

Une démarche innovante copilotée par l'Etat et le Conseil départemental

La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) prévoit que chaque département soit doté d'un Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Dans une perspective d'équilibre territorial, le schéma a vocation à :

- Renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité
- Développer la coordination des acteurs proposant des services au public, qu'ils soient marchands ou non marchands
- Activer des leviers de mutualisation
- Garantir une réelle solidarité territoriale en matière d'accessibilité.

Une méthodologie qui a mobilisé une diversité d'acteurs pendant plus d'un an

Depuis le lancement de la démarche en février 2016, un diagnostic complet a été établi. Il s'est basé sur l'analyse de données quantitatives notamment statistiques et cartographiques.

Les enjeux ciblés ont ensuite été affinés par le biais d'entretiens individuels et collectifs avec les acteurs stratégiques du territoire et avec les structures au contact du public ardennais (centres sociaux, missions locales, MDS, bibliothèques...).

Par ailleurs, des fiches territoriales par EPCI ont permis de bénéficier d'une synthèse du diagnostic selon les différentes réalités territoriales.

Enfin, sept ateliers thématiques ont identifié plusieurs types d'actions (dont la synthèse figure dans le présent document) :

- des actions transversales concernant l'ensemble des territoires (transports, numérique, accès aux droits...),
- des actions dédiées à un public fragilisé,
- des actions de soutien et d'ingénierie pour les collectivités locales,
- des actions d'information et de communication autour de l'existant.

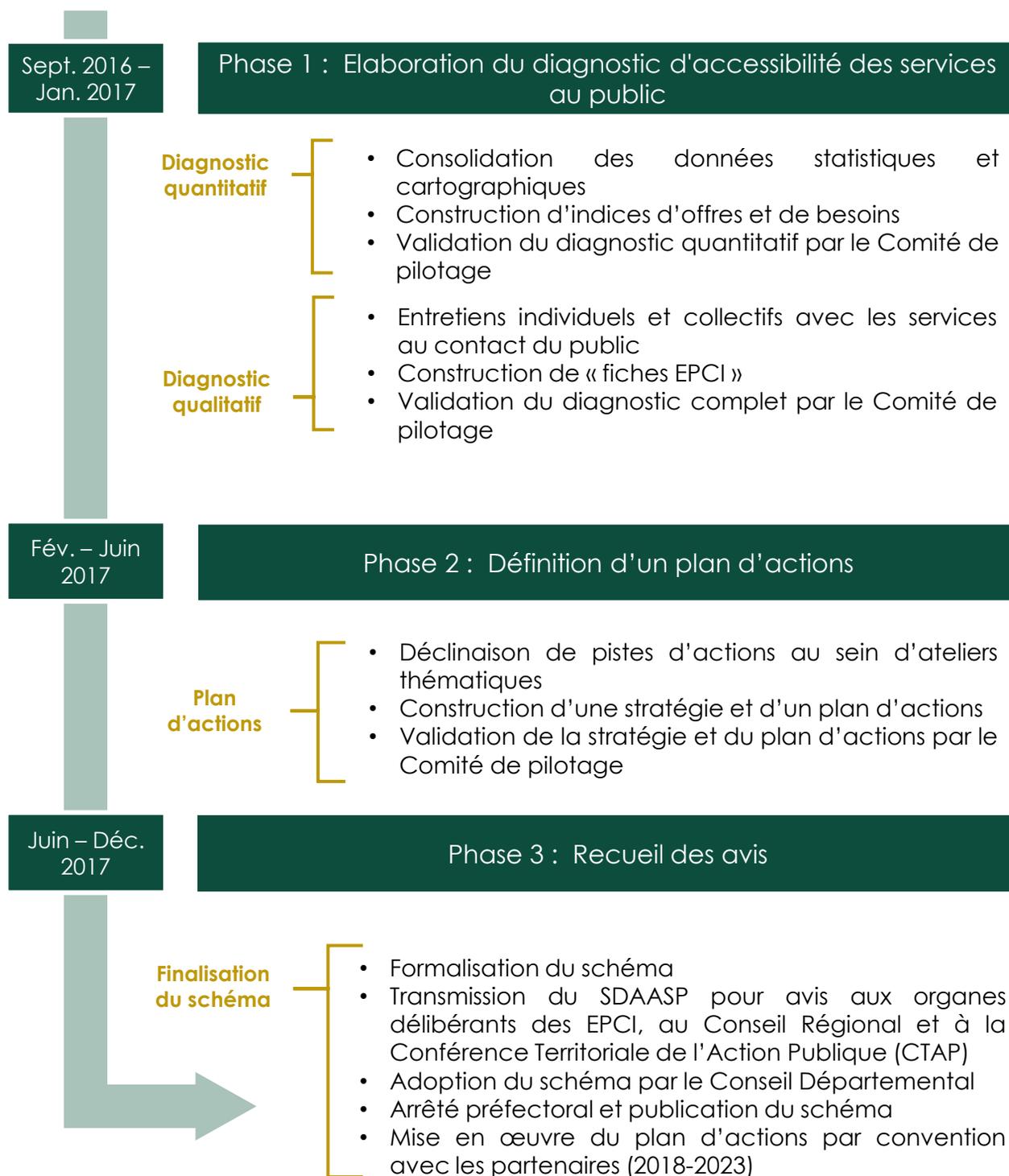
La définition d'un cadre commun pour accompagner les territoires

La démarche a permis d'arrêter une conception partagée des services au public, où la proximité occupe une place centrale, au même titre que l'initiative locale, la mutualisation et l'innovation. Elle est complémentaire aux stratégies portées par les différents acteurs départementaux, régionaux ou nationaux.

Document stratégique de référence, le SDAASP permettra d'accompagner les stratégies des territoires en matière d'accès aux services. C'est une véritable « boîte à outils » dont les acteurs ont vocation à se saisir.

Enfin, si le schéma offre un cadre d'intervention commun à l'échelle départementale et à l'horizon 2023, les actions proposées ont vocation à être complétées en fonction des besoins, des usages et des opportunités propres aux territoires.

Méthodologie



SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC (1/4)

Les grands enjeux du SDAASP dans les Ardennes

- Le maintien d'une offre de proximité sur les territoires (médecins, commerces, services sociaux et d'accompagnement à l'emploi...)
- L'accompagnement des publics les plus fragiles, en particulier sur certains territoires, notamment dans l'accès à la mobilité et au numérique
- La coordination des acteurs de l'accès au droit sur les territoires et l'identification des accueils inconditionnels de proximité
- La communication autour des dispositifs à destination de l'utilisateur (MSAP, missions locales, centres sociaux...)

L'accompagnement social et l'accès aux droits

Les points clés du diagnostic

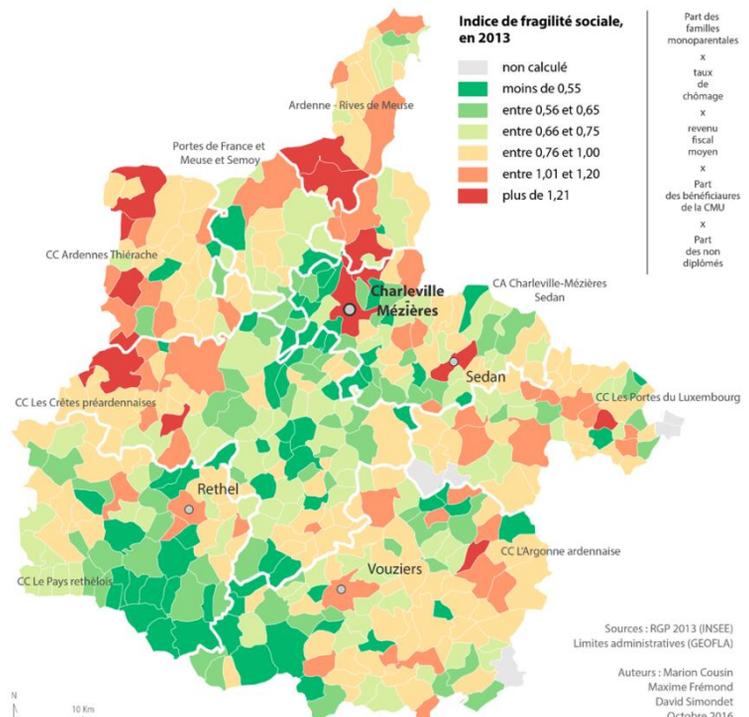
- Une fragilité socio-économique marquée, notamment dans les principales villes, dans la franche ouest de la Thiérache, dans le secteur Revin/Fumay
- Un maillage territorial conséquent du Conseil départemental et des MSAP qui améliorent l'accès aux principaux opérateurs de services (Pôle Emploi, CAF, CPAM, CARSAT, MSA)

Les enjeux

- L'élaboration d'une stratégie d'accessibilité devant prendre en compte les freins que connaissent les publics fragiles (accès aux droits, recours aux administrations, mobilité...)
- Au-delà de la présence physique, le maintien d'une offre qualitative sur les territoires, en cohérence avec les besoins et les usages de la population
- La définition au sein du SDAASP des modalités de mise en place d'un premier accueil social inconditionnel de proximité afin d'améliorer la coordination des acteurs

Chiffre clé

79% de la population ardennaise est située à moins de 10 minutes d'une Maison des solidarités et de nombreuses permanences réalisées



SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC (2/4)

L'accompagnement à l'emploi et à la formation

Les points clés du diagnostic

- Un taux de chômage supérieur aux moyennes régionale et nationale avec un chômage particulièrement important chez les 15-24 ans
- Une politique d'insertion pilotée par le Département et mise en place, dans les territoires, par des acteurs locaux (CCAS, centres sociaux...)
- La présence d'un Plan Local pluriannuel pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) à l'échelle départementale

Les enjeux

- La lisibilité pour l'utilisateur des acteurs de l'accompagnement social et de l'emploi
- Un égal accès aux différents dispositifs sur l'ensemble du territoire
- La mise en adéquation de l'offre de formation avec les besoins des entreprises et la promotion de l'offre existante

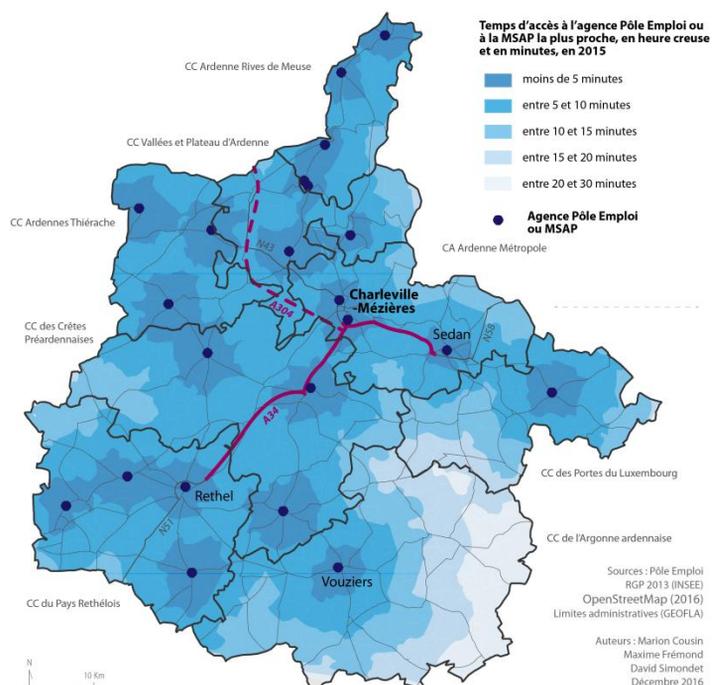
La santé

Les points clés du diagnostic

- Un département fragile en matière de santé (mortalité prématurée, affections longues durées, non-recours aux soins)
- Une densité de médecins généralistes et spécialistes préoccupante avec des départs à la retraite de médecins généralistes à anticiper
- 6 Maisons de Santé Pluridisciplinaires (MSP) et plusieurs en projet
- Un Projet Régional de Santé (PRS) Grand-Est 2018-2027 en cours d'élaboration

Les enjeux

- L'intégration au sein du PRS d'actions répondant aux problématiques des Ardennes
- La pérennisation des leviers d'amélioration de la santé sur le territoire ardennais (télé médecine, contrats locaux de santé, MSP...)



SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC (3/4)

Les services marchands de proximité

Les points clés du diagnostic

- Des pôles commerciaux principalement situés dans le nord du département sur l'axe Sedan-Charleville-Mézières-Vallée-de-la-Meuse
- 60 % de la population située à proximité immédiate (5 minutes) de l'un des 19 pôles de proximité ardennais
- Des taux de vacance parfois importants en milieu urbain : 13,3 % à Charleville-Mézières et 27 % à Sedan

Chiffre clé

Parmi les 45 communes ne possédant qu'un service de proximité : 21 sont des cafés-bars, 14 sont des boulangeries et 10 sont des points de contact Poste

Les enjeux

- Le maintien/ la mutualisation des services marchands en milieu rural
- La diversification de l'offre commerciale
- La redynamisation des centres-villes et centres-bourgs

La mobilité

Chiffre clé

Dans les Ardennes, 80 % des actifs utilisent quotidiennement la voiture pour se rendre au travail contre 70 % pour la France métropolitaine

Les points clés du diagnostic

- Une forte polarisation de l'emploi qui engendre des contraintes de mobilité importantes
- Une offre de transports en commun partielle et peu utilisée dans un territoire à faible densité
- Des freins matériels et psychologiques à la mobilité
- La présence d'associations de mobilité solidaire luttant contre ces freins

Les enjeux

- Un meilleur accès aux différents modes de transport (meilleure offre de transport en commun, aide au permis de conduire...)
- La lutte contre les freins psychologiques à la mobilité
- La centralisation et la mise en cohérence de l'offre afin de s'adresser à une diversité de publics fragiles (dont mise en place d'une plateforme de mobilité solidaire)
- Le développement de nouveaux modes de transport (transport à la demande, covoiturage...) et le soutien aux initiatives existantes

Une plateforme de mobilité pour accompagner la personne vers une mobilité autonome et favoriser son insertion

Un public

Personnes en insertion, recherche d'emploi ou en formation, orientées par un référent

Un réseau organisé

Coopération d'acteurs publics, privés ou associatifs

Un territoire

Région, département ou intercommunalité

Une offre globale et coordonnée

Bilan de compétence mobilité, accompagnement individuel, location, auto-école, garage social

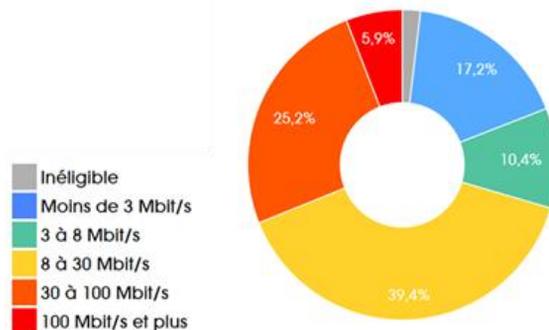
SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC (4/4)

Le numérique

Les points clés du diagnostic

- Près de 70 % des Ardennais ayant encore un débit inférieur à 30 Mbit/s avec des disparités territoriales
- Des acteurs qui insistent sur la persistance d'une « fracture numérique » liée :
 - à l'absence de matériel informatique (et/ou à une couverture réseau insuffisante)
 - à la difficile compréhension des démarches en ligne (utilisation de l'outil numérique, vocabulaire administratif...)

ARDENNES
Pourcentage de logements et locaux professionnels par classes de débit à fin juin 2016



Les enjeux

- La poursuite de l'amélioration de la couverture réseau avec une Région Grand Est aujourd'hui en charge du déploiement du très haut débit
- La mise à disposition d'outils numériques dans des lieux clés
- L'accompagnement des publics les plus en difficultés face au numérique et dans la conduite de leurs démarches administratives notamment via les MSAP et les missions de services civiques

Les Maisons de Services Au Public (MSAP)

Les points clés du diagnostic

- Avec 19 MSAP sur le territoire, un réel maillage assuré avec 5 MSAP portées par La Poste et nouvellement implantées
- Des niveaux de fréquentation disparates selon les MSAP
- Des demandes principalement liées à l'outil informatique et aux démarches dématérialisées (notamment prestations sociales et accompagnement à l'emploi)
- Une dynamique de réseau en place depuis plusieurs années

Les enjeux

- La visibilité / la communication autour des MSAP nouvellement installées
- La poursuite du travail avec les partenaires (nombre et qualité des partenariats pour chaque MSAP) et de la dynamique de réseau
- La stabilité des postes et des agents en place au sein des MSAP
- L'évaluation et le suivi à l'échelle départementale de l'activité des MSAP
- Le développement des services civiques dans les MSAP afin d'augmenter la qualité de l'accueil

LES GRANDES ORIENTATIONS DU SDAASP

Dématérialiser

Faire du numérique un outil d'amélioration de l'accès aux services

OBJECTIF OPERATIONNEL 1. Accompagner et autonomiser les usagers dans leurs démarches dématérialisées

- Favoriser l'accès au matériel informatique pour les acteurs au contact du public
- Assurer un accompagnement individuel des usagers les plus en difficulté
- Encourager les formations à l'utilisation des outils numériques (ex. ateliers informatiques dans les centres sociaux, mairies, bibliothèques)

OBJECTIF OPERATIONNEL 2. Assurer la visibilité numérique des différents acteurs des services

- Mettre en valeur les MSAP sur les sites des opérateurs de service
- Veiller à la mise à jour (horaires actualisés, renvoi vers les sites partenaires...) des sites internet de l'ensemble des acteurs (opérateurs de services, MSAP, collectivités...)
- Promouvoir les ressources numériques déjà existantes auprès des usagers et des acteurs de l'accès aux droits (ex. mesdroits.gouv.fr)
- Mettre en place une communication globale de l'offre d'accompagnement au numérique

Informer / Orienter

Garantir une cohérence du parcours de l'usager auprès des différents services publics

OBJECTIF OPERATIONNEL 3. Organiser la mise en place du premier accueil social inconditionnel de proximité

- Elaborer une charte d'accueil commune et partagée à l'échelle départementale
- Assurer une gouvernance du premier accueil social en s'appuyant sur les Délégations Territoriales des Solidarités (DTS)
- Assurer la visibilité du premier accueil social inconditionnel à destination du public

OBJECTIF OPERATIONNEL 4. Améliorer les réponses pour l'usager par l'approfondissement du partenariat et la professionnalisation des acteurs

- Encourager la connaissance du rôle et des périmètres d'intervention de chacun, à l'échelle locale, en s'appuyant sur les actions mises en place par les DTS
- Définir les modalités et outils de partage d'information entre acteurs (référénts et portails dédiés)
- Engager une réflexion sur des formations régulières mutualisées afin d'accompagner l'évolution de la fonction accueil et d'outiller au mieux les acteurs au contact du public (ex. MSAP, CCAS, centres sociaux, mairies et EPCI volontaires...)

FOCUS : Le premier Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP)

L'ASIP est une mesure issue des États Généraux du Travail Social de 2015 qui font le constat d'un morcellement de l'accompagnement des personnes et de taux de non-recours aux droits encore élevés.

Cette mesure a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations.

L'ASIP doit offrir un premier niveau de service et s'assurer de l'orientation de la personne vers le bon interlocuteur.

Mutualiser

Soutenir la mutualisation des services en faveur de la proximité

OBJECTIF OPERATIONNEL 5. Mettre en place une communication audacieuse autour des Maisons de Services Au Public (MSAP)

- Communiquer largement et régulièrement sur la localisation des MSAP ainsi que sur les services qu'elles proposent
- S'appuyer sur les relais locaux (ex. élus, collectivités) qui peuvent devenir des « ambassadeurs » des MSAP

OBJECTIF OPERATIONNEL 6. Améliorer la qualité de l'offre et développer les services au sein des MSAP

- Maintenir la dynamique de réseau inter-MSAP actuelle
- Assurer des contacts privilégiés avec les opérateurs de services partenaires (ex. référent dédié)
- Développer l'offre de service présente au sein des MSAP (ex. CPAM, DDFIP)
- Développer des solutions de mutualisation entre opérateurs (ex. visio-RDV, visio-guichets)
- Assurer une évaluation annuelle du dispositif départemental

OBJECTIF OPERATIONNEL 7. Encourager la mutualisation de locaux dans le secteur économique

- Améliorer la visibilité des espaces de télétravail actuels
- Encourager les collectivités locales à mettre à disposition des espaces de télétravail pour leurs habitants
- Sensibiliser les entreprises mais aussi les acteurs publics à la plus-value que peuvent représenter ces nouvelles manières de travailler

FOCUS : le co-working-08

Le télétravail est une opportunité à saisir pour améliorer la qualité de vie, faciliter l'entrepreneuriat et développer l'attractivité des territoires ruraux. Dans les Ardennes, on recense déjà trois initiatives d'espaces partagés (Carignan, Charleville-Mézières et Lucquy).

Transporter

Faciliter l'accès à la mobilité pour tous

OBJECTIF OPERATIONNEL 8. Intervenir en faveur de la cohérence de l'offre de transports et du développement de nouveaux usages

- Veiller à la prise en compte des préconisations ciblées par le Comité de pilotage du SDAASP dans l'élaboration du Schéma Régional Aménagement Développement Durable des Territoires (SRADDET) de la région Grand-Est
- Accompagner les collectivités dans l'élaboration de stratégies en matière de transports et mobilités à l'échelle intercommunale

OBJECTIF OPERATIONNEL 9. Accompagner les publics les plus fragiles à la mobilité

- Mettre en place une plateforme de mobilité départementale afin d'accompagner les personnes vers une mobilité autonome et favoriser leur insertion
- Assurer la prise en compte des autres publics ayant des difficultés à trouver des solutions de mobilité (ex. personnes âgées, personnes en situation de handicap)

Renforcer l'offre sur le territoire

Favoriser le maintien et les installations de services et de populations sur le territoire ardennais

OBJECTIF OPERATIONNEL 10. Favoriser l'accès à la formation sur le territoire ardennais

- Mettre en place une stratégie de communication audacieuse sur l'offre de formation à l'échelle départementale
- Favoriser la coordination des acteurs locaux pour permettre une offre de formation de proximité adaptée aux besoins du territoire
- Territorialiser l'offre (ex. délocalisation de formations non-qualifiantes et qualifiantes)

OBJECTIF OPERATIONNEL 11. Conforter la présence des services marchands de proximité

- Encourager les démarches globales de redynamisation via un travail multidimensionnel aux côtés des Maires et des EPCI concernés
- Encourager les initiatives innovantes / mutualisées en milieu rural (ex. diversification des commerces, capitalisation sur les nouveaux modes de consommation)
- Accompagner les commerçants dans leurs démarches administratives et en faveur de leur modernisation (ex. FISAC, aides à la transmission/reprise d'entreprise)

OBJECTIF OPERATIONNEL 12. Favoriser l'accès à la santé sur le territoire

- Veiller à l'intégration au sein du Projet Régional de Santé (PRS) d'actions répondant aux problématiques des Ardennes
- En lien avec l'ARS, pérenniser l'activation de différents leviers d'amélioration de la santé sur le territoire ardennais

FOCUS : Santé

L'ARS-08 est le pilote des actions « santé » du SDAASP. Celles-ci seront développées au sein du Projet régional de santé Grand-Est 2018-2027

OBJECTIF OPERATIONNEL 13. Favoriser le développement de la lecture publique

- Améliorer le maillage de lecture publique dans les Ardennes
- Mettre en place une stratégie de développement culturel, social et éducatif

Mise en œuvre du schéma

Suivre et animer le schéma jusqu'en 2023

OBJECTIF OPERATIONNEL 14. S'appuyer sur un suivi et un pilotage à plusieurs niveaux

- Réunir chaque année le Comité de pilotage, sous l'égide du Préfet et du Président du Conseil départemental, en présence des EPCI, des opérateurs de services et de différents partenaires
- Mobiliser en amont un Comité technique, animé par l'équipe-projet, en présence des EPCI et des pilotes identifiés au sein du plan d'actions
- Pérenniser l'équipe projet ayant assuré l'élaboration du SDAASP
- Mobiliser des instances en lien avec les thématiques du SDAASP
- Assurer une évaluation continue de la mise en œuvre du SDAASP