Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET
DE L'ARDÈCHE

ardèche
LE DEPARTEMENT

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

PROJET | SEPTEMBRE 2017

SOMMAIRE

ÉDITORIAL 3

PRÉAMBULE
UN SCHÉMA, POUR QUOI FAIRE ? 5

LE CHOIX D'UNE MÉTHODE D'ÉLABORATION CENTRÉE SUR LA PARTICIPATION DES HABITANTS ET DES USAGERS 9

- L'ensemble des opérateurs départementaux mobilisés dans un comité de pilotage élargi 10
- Les Ardéchois concertés en tant qu'utilisateurs des services au public de demain 10
- Les intercommunalités sensibilisées tout au long de la démarche 10
- Les acteurs locaux et professionnels contributeurs directs du plan d'actions 11
- Un diagnostic qui qui croise l'objectivité des chiffres et la pratique quotidienne des habitants 11

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ 13

- Un contexte territorial structurant l'accessibilité des services au public 14
- Les sujets prioritaires en termes d'accessibilité 18
- Synthèse du diagnostic 22

LE PLAN D'ACTIONS DU SCHÉMA 25

- Description du plan d'actions 26
- Les intercommunalités : des laboratoires pour mettre en œuvre des projets en adéquation avec les besoins et ressources de leurs territoires 27
- Les départements limitrophes et la Région ARA : des coordinations indispensables 28
- Garantir l'accès à la santé des Ardéchois 30
- Favoriser l'accès aux commerces, services et artisanat 38
- Faciliter les démarches administratives et l'accompagnement social des Ardéchois 43
- Optimiser les mobilités grâce au parc existant 49

LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE LA MUTUALISATION DES SERVICES 53

LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTIONS 57

- La gouvernance dynamique et pragmatique du schéma 58
- La poursuite de la concertation avec les usagers 59
- Le suivi et l'évaluation du schéma dans une démarche d'amélioration continue 59

ANNEXES 61

- Glossaire 62

Afin de moderniser et soutenir le développement des territoires, l'article 98 de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), confie à l'État et au Conseil Départemental l'élaboration conjointe d'un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.
La notion d'accessibilité est abordée sous l'angle des populations et de leurs besoins et vise à modifier les organisations dans leur mode de fonctionnement, l'objectif n'est pas de « faire plus mais mieux ».
Cette préoccupation constante est partagée par l'État et le Département. Ainsi, la mise en place du schéma départemental est une réelle opportunité pour réinventer les services au public de demain et développer l'attractivité du territoire.
Véritable projet de territoire au bénéfice des populations, ce schéma fixe un cadre stratégique issu d'un diagnostic au travers d'un programme d'actions sur une durée de six ans, destiné à renforcer l'offre de services dans les bassins de vie présentant un déficit d'accessibilité. Il vise aussi à prévenir et à réduire les déséquilibres territoriaux et à répondre aux besoins de la population tout en activant des leviers de mutualisation.
Qu'à travers ce schéma soient remerciés les professionnels, élus, acteurs locaux, habitants, qui se sont impliqués dans la démarche, chacun à leur niveau, au côté des services de l'État et du Département.
Ce schéma est un document vivant qui a vocation à évoluer, au cours des six prochaines années, grâce aux apports de tous les acteurs qui vont s'y engager. Ainsi, les solutions construites dans des dynamiques de partenariat devront nous permettre d'expérimenter et d'innover.
La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donnera lieu à des conventions conclues entre le représentant de l'État, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés.
La réussite de ce schéma dépendra de la mobilisation de tous les porteurs de services, à différentes échelles territoriales et nous nous engageons à mettre en œuvre ce schéma en trouvant toutes les formes de réponses adaptées.

Ce schéma est un document vivant qui a vocation à évoluer, au cours des six prochaines années, grâce aux apports de tous les acteurs qui vont s'y engager.

Laurent Ughetto,
Président du Département de l'Ardèche

Alain Triolle,
Préfet de l'Ardèche

La construction d'un schéma est un exercice difficile qui se résume souvent à un travail technocratique. Tomber dans cet écueil aurait été un comble quand il s'agit de traiter des services au public.
J'ai ainsi tenu à ce que les habitants et les usagers soient au cœur de l'élaboration du SDAASP. A ce titre, l'Ardèche a mené une démarche singulière de conception qui se démarque de celle habituellement mise en œuvre sur d'autres territoires en poursuivant une véritable opération de concertation.
La participation de la population à la construction des politiques publiques est la garantie que le besoin de l'usager pour lequel nous pensons le service sera bien pris en compte.
A travers des 18 ateliers débats menés sur les territoires, la Préfecture et le Département ont donc nourri le plan d'actions du SDAASP de l'expérience et des idées des habitants en matière d'accessibilité des services.
Au-delà de leurs constats, les Ardéchois.es. nous ont rappelé qu'ils détiennent un pouvoir d'agir sur leur territoire, qu'ils veulent qu'on leur reconnaissance une responsabilité dans le maintien ou de la création de services de proximité et qu'ils se veulent solidaires des plus vulnérables pour favoriser l'accès de tous au service de proximité.
Je serai donc particulièrement attentive à ce que le Département soit un révélateur et un animateur du développement social local afin que les habitants investissement pleinement leur capacité à transformer le territoire.

Sabine Buis,
vice-présidente en charge de l'attractivité, de l'agriculture, de la relation aux territoires et de la participation citoyenne

PRÉAMBULE

UN SCHÉMA, POUR QUOI FAIRE ?

Un schéma, pour quoi faire ?

La présence et l'accès aux services marchands et non marchands est au cœur des préoccupations des Ardéchois, des acteurs et des élus locaux. Les mobilisations autour du maintien d'un dernier commerce de village, les désagréments engendrés par la fermeture d'un bureau de poste, les incompréhensions sur les horaires d'accueil administratifs ou la généralisation des démarches en ligne font l'objet d'autant de témoignages qui rejoignent l'enjeu très large de l'accessibilité des services pour la population.

Les attentes et les exigences autour de ces services du quotidien sont d'autant plus fortes et mobilisatrices qu'elles constituent des facteurs déterminants pour assurer **la qualité de vie, le dynamisme et l'attractivité des territoires**. Dans un département comme l'Ardèche qui se singularise par un nombre important de petites communes, un vieillissement de sa population et des temps de transports allongés, l'obligation réglementaire introduite par la loi Nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) d'élaborer un **Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP)** s'est révélée être une **opportunité réelle.**

Puisque l'accessibilité est fortement liée à la **proximité**, la construction du schéma devait être réalisée en association avec les **établissements publics de coopération intercommunale** (EPCI) qui sont généralement les maîtres d'ouvrage ou opérateurs les plus pertinents au regard des bassins de vie de la population. A cet égard, l'Ardèche compte 19 intercommunalités dont 3 communautés d'agglomération issues du redécoupage des périmètres de la carte intercommunale effective depuis le 1er janvier 2017. Les EPCI exercent un nombre croissant de compétences en matière de services de proximité.

En termes de mode opératoire, le SDAASP introduit **une nouvelle manière de travailler collectivement** au profit d'un territoire. Il met d'une part autour de la table les autorités appartenant à des secteurs différents (privés, publics) et exerçant dans des domaines divers (santé, artisanat, formation, emploi, etc). Les modes de coopération habituellement fondés sur des sujets circonscrits et qui incitent à fonctionner en silo sont ici bouleversés pour faire converger les plans d'actions des acteurs autour du dénominateur commun de l'accessibilité.

En outre, le SDAASP ne supplante ni n'agrège les schémas et plans en cours et mis en oeuvre. Il ne vise pas non plus à s'ingérer dans l'organisation des opérateurs, ni à se substituer aux échelons territoriaux compétents. Son innovation réside dans **son caractère complémentaire** par rapport à l'existant. Il doit s'articuler avec les interventions des opérateurs, favoriser leur coordination, impulser des actions nouvelles, et accompagner le développement des bonnes pratiques.

Concrètement, il s'agit d'aborder toutes les pistes d'amélioration de l'accessibilité (heures et jours d'ouverture, dématérialisation des procédures, itinérance de services, mutualisation de lieux d'accueil, etc) pour les services à la fois publics, parapublics et marchands qui sont nécessaires dans la vie courante : l'accueil de l'état civil pour le renouvellement d'une carte d'identité, le visioguichet de Pôle Emploi pour un entretien avec un conseiller, la commande en ligne auprès d'un boucher, le dépôt de pain dans un bistrot de pays, etc.

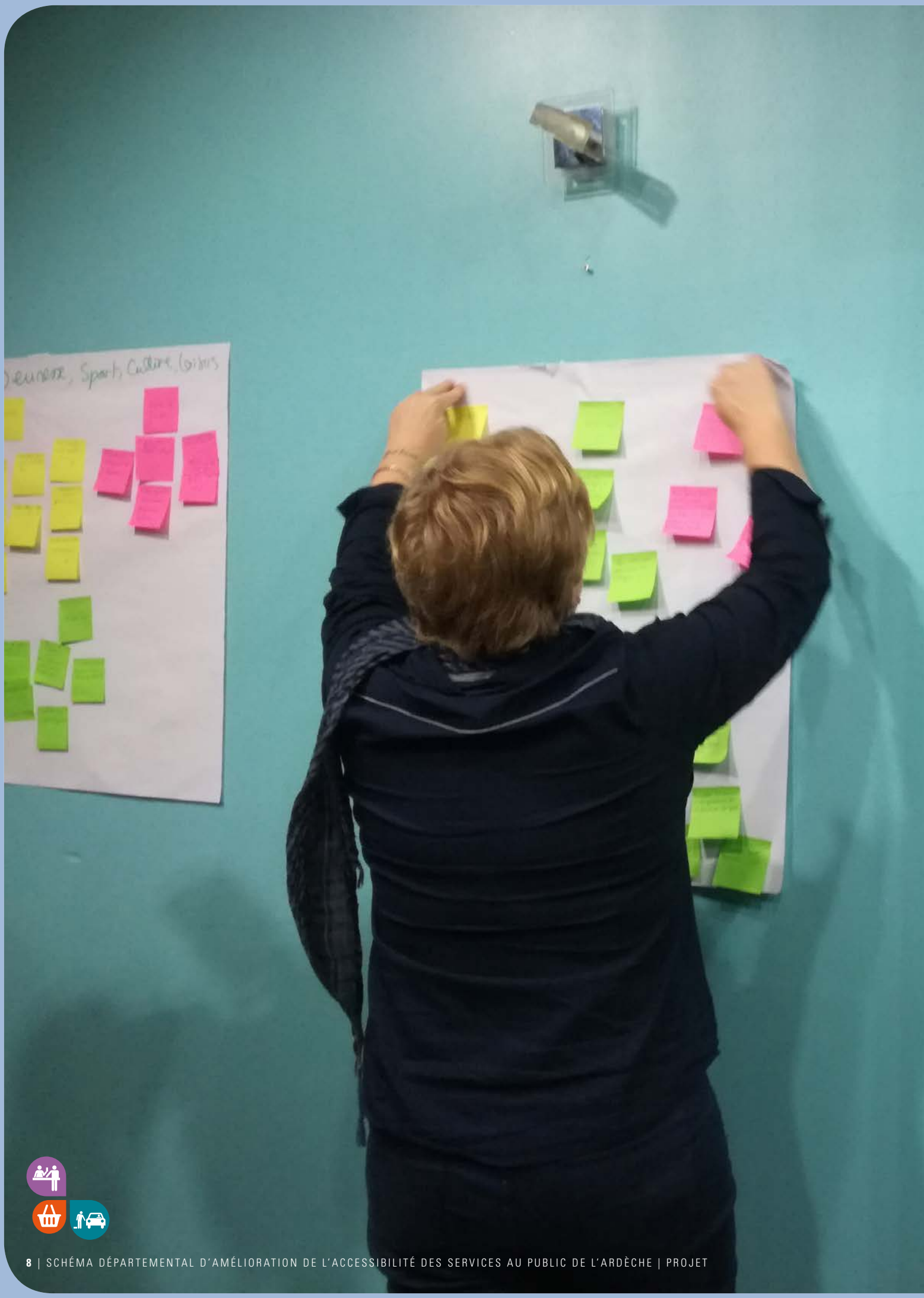
➔ MÉMO

Le SDAASP dans le texte

Le SDAASP doit définir, pour une durée de six ans, à partir d'un diagnostic du territoire, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services marchands et non marchands dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Il comprend un plan de mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. Il doit être adopté au 31 décembre 2017.

En Ardèche, ce schéma présente **des spécificités** en raison du **contexte géographique très prégnant**. En effet, le territoire est marqué par une faible densité de population, un éclatement de l'habitat et un relief prononcé. Ainsi, le Département et la Préfecture de l'Ardèche ont saisi l'opportunité que constituait le schéma pour entamer une **démarche singulière de conception**, se démarquant de celle habituellement mise en œuvre sur d'autres territoires. Pour asseoir la plus-value du schéma, plusieurs principes porteurs d'une dynamique inédite ont été définis :

- **un périmètre thématique maîtrisé** : il s'agit de s'attacher aux priorités ;
- **une très large participation ouverte aux publics,** aux acteurs et aux élus : afin d'améliorer l'accès aux services, il est indispensable de se rapprocher des utilisateurs et des habitants ;
- **une communication dédiée, pédagogique et mobilisatrice** : l'information sur la démarche a été démultipliée sur de nombreux canaux pour que chacun puisse se sentir concerné et associé ;
- **un processus de co-construction du schéma** : le plan d'actions est le fruit d'allers-retours avec les professionnels, les habitants qui ont permis une démarche d'amélioration continue des propositions ;
- **des propositions d'actions en nombre limité mais concrètes et réalisables** : les constats et pistes de progrès étaient nombreux, les idées encore plus riches. Seules les actions répondant à un besoin significatif ont été retenues afin de ne pas s'éparpiller.


Sport, Culture, Loisirs

LE CHOIX D'UNE MÉTHODE D'ÉLABORATION CENTRÉE SUR LA PARTICIPATION DES HABITANTS ET DES USAGERS

LE CHOIX D'UNE MÉTHODE D'ÉLABORATION CENTRÉE SUR LA PARTICIPATION DES HABITANTS ET DES USAGERS

Le plan d'actions du SDAASP de l'Ardèche est le fruit d'un travail de co-construction avec les acteurs, les habitants, les professionnels et les élus, initié en janvier 2017. Le Département et la Préfecture ont opté pour une méthode d'élaboration faisant la part belle aux expériences de terrain, à la valorisation des initiatives locales, à la reconnaissance des spécificités et des ressources de chaque territoire. Ce parti pris méthodologique très ascendant permet d'aboutir à un schéma qui tient compte des priorités des territoires, de la capacité d'agir des habitants et du tissu d'acteurs locaux, à contre-courant d'un schéma descendant et prescriptif imposé par les autorités.

L'ensemble des opérateurs départementaux mobilisés dans un comité de pilotage élargi

Le Département et la Préfecture assurent le pilotage restreint du schéma. Cependant, les deux autorités ont associé l'ensemble des opérateurs départementaux à une **gouvernance élargie** de ce projet afin de nouer des **relations de travail transversales** indispensables à l'émergence de solutions concrètes d'amélioration de l'accès aux services.

Les Ardéchois concertés en tant qu'utilisateurs des services au public de demain

Le Département et la Préfecture ont tenu à faire de l'étape préalable **d'état des lieux** en terme d'accessibilité un temps mobilisateur pour les habitants afin d'expérimenter une forme approfondie **d'association de la population à la construction des politiques publiques.**

En prolongeant la large consultation des Ardéchois menée en 2016, 18 ateliers débats ont ainsi été animés à l'échelle des intercommunalités par des agents du Département et de la Préfecture tout au long du mois de mars 2017. Point d'orgue de cette large consultation, un forum numérique a clôturé ce mois dédié au recueil des pratiques, des besoins et des idées des habitants.

Ce sont donc plus de 300 personnes qui ont pris la parole, débattu, échangé sur des manières différentes, solidaires, modestes d'améliorer l'accès des services au public. De manière constante, les ateliers se sont déroulés dans des **ambiances constructives, positives** et dynamiques. Les participants ont témoigné un véritable intérêt pour cette **écoute citoyenne** et ont fait preuve de pragmatisme et de mesure dans les attentes et les propositions. Chacun mesure en effet les contraintes financières, organisationnelles qui s'imposent mais ce cadre n'a en rien constitué un carcan à l'imagination et à l'innovation des participants.

Les intercommunalités sensibilisées tout au long de la démarche

Avec la nouvelle géographie des intercommunalités entrée en vigueur au 1er janvier 2017, les périmètres des EPCI recouvrent une cohérence de plus en plus forte avec les bassins de vie des populations. Ainsi, dès le mois de novembre 2016, les intercommunalités de l'Ardèche étaient conviées à une réunion de lancement pour leur présenter les enjeux et les grandes étapes de la démarche de construction du SDAASP.
Les EPCI sont des relais importants du schéma pour le Département et la Préfecture qui mènent des **stratégies de contractualisation** avec ces interlocuteurs privilégiés depuis la réforme de la carte intercommunale. Ceci a justifié que l'organisation des ateliers débats se décline dans chacune des intercommunalités et qu'ensuite les EPCI soient invités à un atelier de travail spécifique sur l'ingénierie des projets de proximité. Leurs contributions ont mis en exergue leurs problématiques locales avant la phase formelle de recueil des avis consultatifs.
Il est ainsi prévu de prioriser les actions en fonction des besoins des intercommunalités.

Les acteurs locaux et professionnels contributeurs directs du plan d'actions

En tant que membres du COPIL ou participants aux ateliers de travail ayant produit le plan d'actions du SDAASP de l'Ardèche, des personnes qualifiées ont été auditées et associées pour **approfondir** la faisabilité technique de certaines propositions, **corriger** des solutions qui n'avaient pas été suffisamment étayées, **rappeler** les dispositifs existants qui sont parfois méconnus.

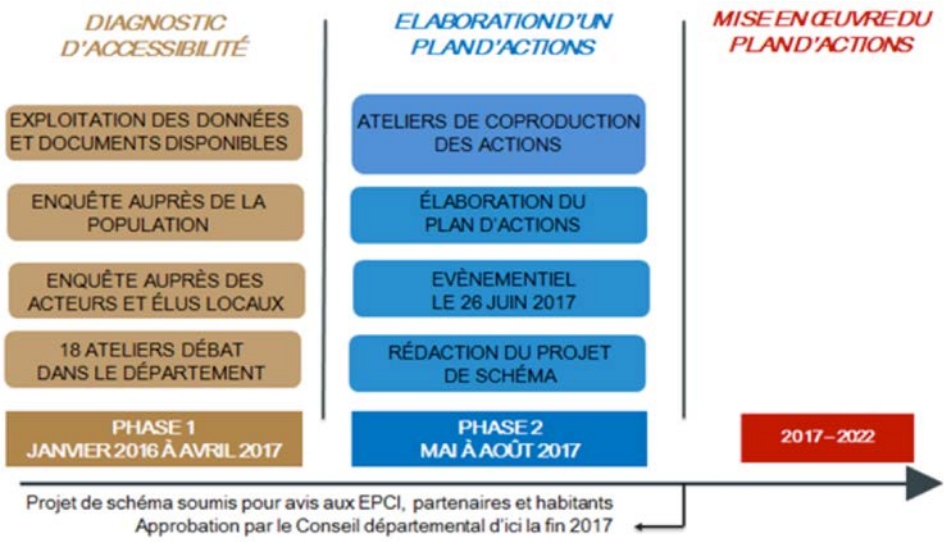
L'élaboration du SDAASP de l'Ardèche est forte de cet important travail de coopération des partenaires et de la population. Elle sécurise les propositions qui figurent au plan d'actions et permet surtout d'initier une dynamique originale autour de la co-construction en responsabilisant des porteurs de projets qui ne se réduisent pas aux seules autorités et opérateurs départementaux.

Un diagnostic qui croise l'objectivité des chiffres et la pratique quotidienne des habitants

Le travail initial de pré-diagnostic s'est basé sur :

- L'exploitation et l'analyse de cartographies, études, bilans, plans et schémas sectoriels disponibles pour appréhender les spécificités du contexte territorial ardéchois, caractériser l'offre de services et s'approprier les orientations et solutions d'amélioration de l'accessibilité déjà identifiées.
- L'étude de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) sur les temps d'accès aux différents paniers de services permettant d'identifier les territoires et services en déficit d'accessibilité sous l'angle des temps de déplacements.
- La consultation de 1 932 Ardéchois réalisée en juin 2016 intitulée « Dites-nous vos besoins, vos attentes », visant à caractériser leur satisfaction et leurs priorités en matière de services au public.

Les enseignements de cette première analyse ont ensuite été débattus et enrichis avec une démarche de participation dont l'originalité a été présentée plus haut, sur l'ensemble du territoire.



LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ

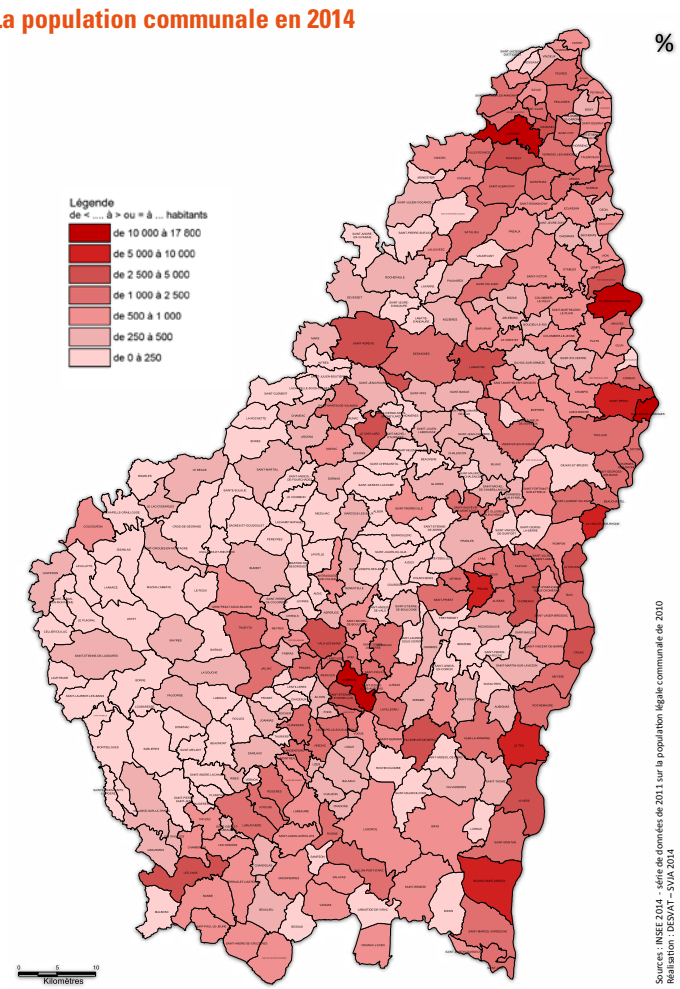
1. **Réalisation d'un pré-diagnostic** → **Exploitation et analyse documentaire**
2. **Concertation auprès des Ardéchois** → **Animation d'ateliers débat**
3. **Consultation des acteurs et élus locaux** → **Enquête en ligne**
4. **Consolidation du diagnostic** → **Analyse croisée**

Un contexte territorial structurant l'accessibilité des services au public

Une dynamique socio-démographique accentuant la demande de services au public

L'Ardèche compte 322 381 habitants (INSEE RP 2014) et bénéficie d'une **croissance démographique positive** (+5,2 % entre 2006 et 2014). Cette évolution, aussi forte dans les espaces urbains que ruraux, signe d'une **poursuite de l'étalement urbain**. Elle implique une demande croissante de services au public.

→ **La population communale en 2014**



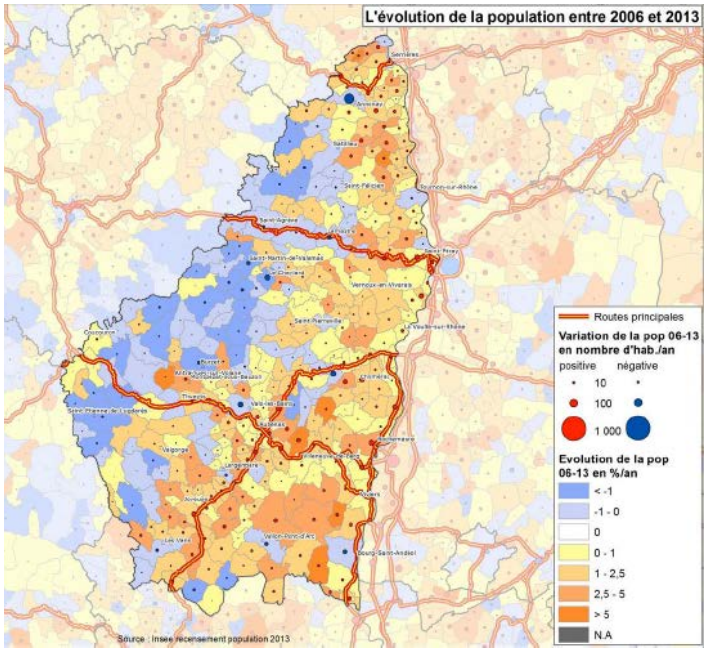
La croissance démographique est cependant plus prononcée dans le sud du département, qui attire de nouveaux habitants. La dynamique migratoire liée à l'arrivée de nouveaux habitants, qui n'est pas exclusivement réservée au sud du département, explique d'ailleurs l'essentiel de l'augmentation de la population départementale.

A l'inverse, **les espaces de montagne à l'ouest du département, moins attractifs et vieillissants**[1], voient leur population se réduire.

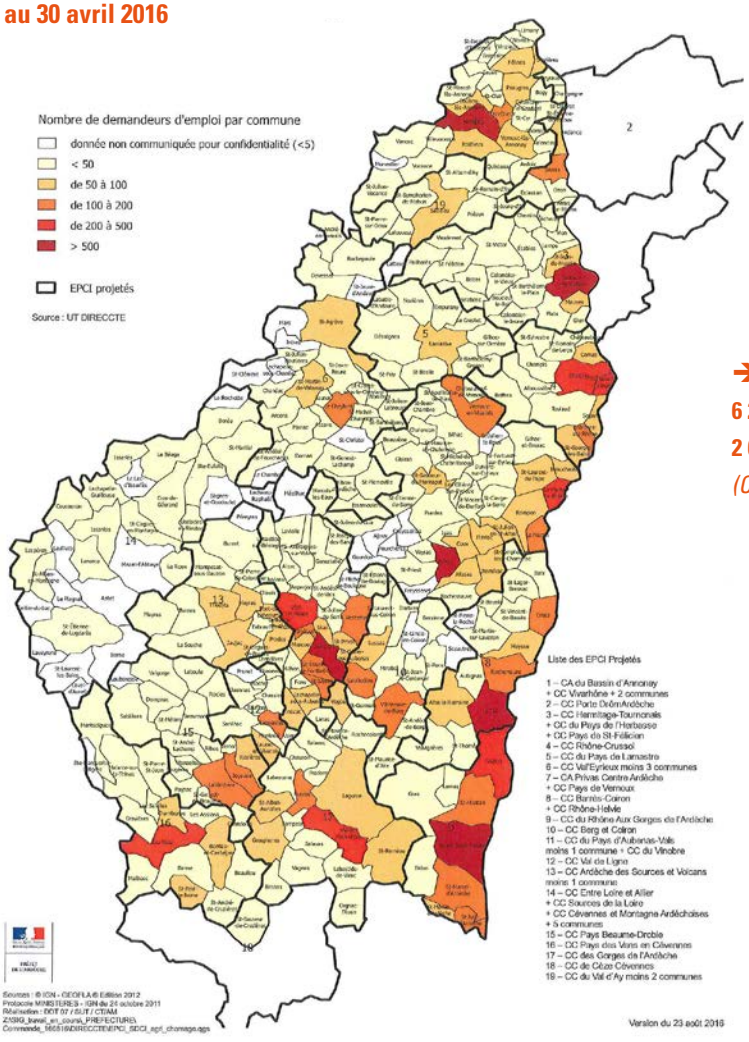
Or, ces territoires cumulent des difficultés d'accessibilité : leurs communes sont petites et moins dotées en services, les déplacements y sont plus difficiles et ils comportent une part importante de personnes âgées moins mobiles et moins aptes à mobiliser les outils numériques.

Enfin, les taux de chômage et de pauvreté en Ardèche sont légèrement supérieurs à la moyenne nationale et on assiste à une progression des minima sociaux dans le département (+13,5 % entre 2011 et 2014), attestant d'une **montée de la précarité.** Cette dynamique interroge notamment l'accès aux droits et l'accompagnement social proposé aux personnes vulnérables.

➔ L'évolution de la population entre 2006 et 2013



➔ SDCI et nombre de demandeurs d'emplois au 30 avril 2016



➔

6 200 bénéficiaires du RSA

2 600 adultes bénéficiaires de l'aide sociale départementale

(CA 2016)

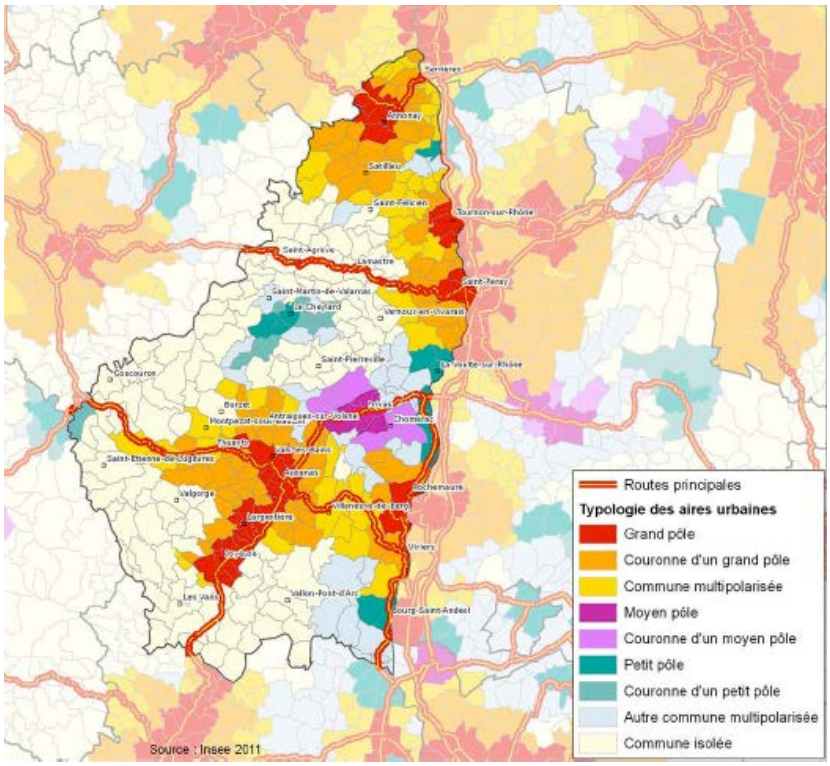
[1] Bien qu'à l'échelle départementale, le vieillissement de la population ne soit que légèrement supérieur à la moyenne

Une structure urbaine génératrice d'un déséquilibre d'accès aux services au public

Le département de l'Ardèche comprend une série de polarités urbaines. La cartographie des aires urbaines (cf. carte ci-après) montre une organisation du département s'appuyant sur :

- **5 principaux pôles urbains** (Annonay, Aubenas, Le Teil, Saint-Péray, Tournon-sur- Rhône),
- **1 pôle intermédiaire** qui constitue néanmoins le chef-lieu départemental (Privas),
- **5 petits pôles** (Bourg-Saint-Andéol, La Voulte-sur-Rhône, Le Cheylard, Le Pouzin, Sarras)

➔ Le zonage en aires urbaines 2010



Ces pôles concentrent un **éventail de services au public** et constituent par conséquent des points d'appui majeurs pour l'accessibilité des services au public dans le département. Cependant, ils se situent **principalement au nord du département, le long de la Vallée du Rhône et le long de la RN 102**, ce qui induit un déséquilibre d'accès aux services au détriment d'un **arc de cercle allant du centre au sud du département en passant par l'ouest, correspondant à l'espace montagneux ardéchois.**

En outre, **plus de la moitié de la population vit dans cet espace rural** en dehors de l'influence des pôles urbains, et plus d'un tiers réside au sein de communes classées en zones de revitalisation rurale et/ou zones de montagne et massif.

Cet espace rural est composé d'un nombre très important de petites communes qui sont inégalement et diversement dotées en services au public.

Une analyse des temps d'accès aux services montrant de fortes inégalités dans le département

L'accessibilité des services au public étant fortement corrélée à la densité des communes et au relief[2], la structuration urbaine, la taille des communes et le relief du département génèrent de fortes inégalités d'accès aux services. **L'Ardèche est ainsi le 9ème département métropolitain où les inégalités d'accès aux services au public sont les plus fortes, avec des temps d'accès parmi les plus longs au niveau national**, impactés par le relief et la prédominance des déplacements en voiture individuelle. Si 10 % des communes ardéchoises sont donc très proches des équipements de la vie courante, avec un temps d'accès de moins de 4,6 minutes, 10 % en sont éloignées de plus de 19,6 minutes soit un rapport interdéciles de 4,2.

➔ Classement INSEE – département de l'Ardèche 9ème département en termes d'inégalités d'accessibilité des services au public

Rang national	Départements		Temps d'accès pour les 10 % des communes les plus proches (A)	Temps d'accès pour les 10 % des communes les plus éloignées (B)	Rapport interdécile : A/B
1	06	Alpes-Maritimes	3,5	28,1	8,1
2	66	Pyrénées Orientales	2,9	20,1	6,9
3	26	Drôme	4,4	21,6	5,0
4	04	Alpes-de-Haute-Provence	4,3	21,1	5,0
5	34	Hérault	2,7	13,0	4,8
6	2B	Haute-Corse	7,3	32,9	4,5
7	83	Var	3,0	13,3	4,4
8	38	Isère	3,1	13,4	4,3
9	07	Ardèche	4,6	19,6	4,2
13	43	Haute-Loire	4,7	16,9	3,6
14	01	Ain	3,5	12,7	3,6
15	42	Loire	3,4	12,3	3,6
16	73	Savoie	4,2	14,5	3,5
19	63	Puy-de-Dôme	4,3	14,3	3,3
21	69	Rhône	2,8	9,2	3,3
23	74	Haute-Savoie	3,3	10,4	3,1
35	15	Cantal	6,9	18,4	2,7
82	03	Allier	5,4	11,7	2,2

Note de lecture : Il ne figure dans le tableau que les Départements dont la situation est plus dégradée qu'en Ardèche et les Départements de la Région Auvergne Rhône Alpes.

Globalement, 32,6 % des Ardéchois (soit 103 880 habitants) résident dans une commune éloignée de plus de 7 minutes ou plus d'un panier de services quotidiens alors que la moyenne nationale s'élève à 10 % de la population pour un territoire donné. Pour information, le panier « vie courante » contient entre autres : école maternelle, papeterie, super marché, station-service, pharmacie, médecin généraliste, infirmière, coiffeur, etc. Ces inégalités sont encore plus accentuées pour les services spécifiquement attendus par les jeunes et les familles.

Cette situation est à mettre en perspective des autres départements de la région où 13 % de la population est concernée par ce seuil contre 10 % en moyenne nationale. La région « ARA » est ainsi la 3ème région avec les plus fortes disparités d'accès en fonction de la résidence des populations, derrière la Corse et la Bourgogne-Franche-Comté.

[2] INSEE Première, L'accès aux services, une question de densité des territoires, janvier 2016

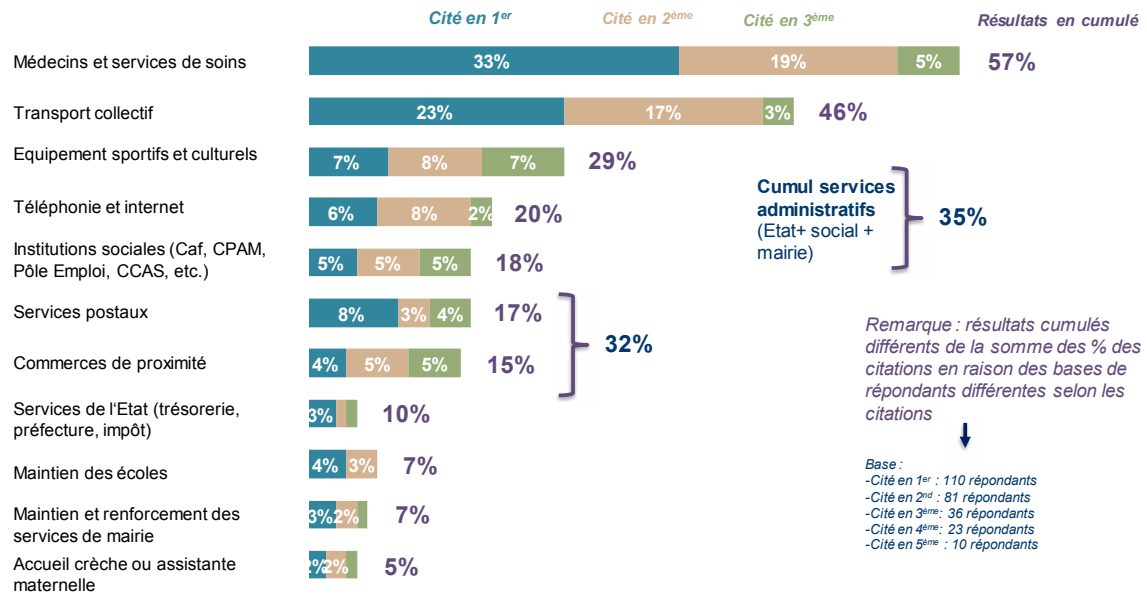
Les sujets prioritaires en termes d'accessibilité

Les sujets prioritaires d'amélioration de l'accessibilité des services au public pour la population

Partant des précédents constats, habitants, acteurs et élus locaux interrogés par enquête, ont identifié une série de services pour lesquels l'amélioration de l'accessibilité est prioritaire, tout particulièrement hors vallée du Rhône : les médecins et les services de soins, l'offre de transport collectif, les équipements culturels, les services administratifs et les services marchands de proximité.

➔ Consultation auprès des acteurs et élus locaux - 2017

Selon vous, quels sont les services dont les conditions d'accès (localisation, horaires, site internet, coût...) doivent être améliorées en priorité sur votre territoire ?



Les services petite enfance, enfance et jeunesse, aussi bien que l'offre sportive, ne sont cités que marginalement tant par les uns que par les autres.

Un ciblage sur quelques priorités

Les partenaires du SDAASP de l'Ardèche ont fait le choix de cibler leur attention et leur travail sur les champs thématiques qui n'avaient pas fait l'objet à priori d'une approche partenariale de coordination ou de mutualisation des offres propres à chaque institution.

Les thématiques prioritaires retenues sont celles qui n'ont pas été suffisamment traitées sous l'angle de l'accessibilité par d'autres schémas ou plans. Les propositions génériques n'ont donc volontairement pas été intégrées à ce plan d'actions afin d'éviter les redondances et de positionner le schéma d'accessibilité en plus-value des documents stratégiques existants. Ainsi, le SDAASP se concentre moins sur la question de l'offre et des taux d'équipement que sur la manière dont on en bénéficie et on y accède.

Des thèmes non retenus mais qui intéressent l'accessibilité des services au public

S'agissant des **réseaux de télécommunications** qui concentrent les attentes de la population, le Schéma régional d'aménagement numérique et les partenariats en vue de résorption des zones blanches de la téléphonie mobile sont déjà enclenchés. En 2015, l'Etat a pris l'engagement d'achever la couverture de l'ensemble des communes en téléphonie mobile, en lançant deux programmes de résorption de zones blanches : les programmes « centre bourg » et « 1 300 sites stratégiques » :

- programme « centre bourg » : ce programme, doté d'une enveloppe de 30 M€ prévoit de subventionner la construction des infrastructures (dalles + pylônes), à hauteur de 100 000 € par commune rurale (130 000 € en zone de montagne) ;
- programme « 1 300 sites stratégiques » : ce programme, doté d'une enveloppe d'environ 50 M€ prévoit le versement d'une subvention de 50 000 € (75 000 € en zone de montagne). Il concerne les secteurs hors centres-bourgs dépourvus de réception en services mobiles, dans le but de renforcer l'attractivité des territoires.

En complément de ces programmes, une plate-forme nationale « France Mobile » a été créée en 2016 afin de mieux apprécier les problèmes de couverture en téléphonie mobile dans le cadre d'une véritable démarche structurelle de recensement des besoins impliquant les services de l'Etat et les collectivités territoriales. Celle-ci permet d'objectiver les besoins des territoires et de mettre les opérateurs en situation d'y répondre, en faisant le meilleur usage possible des différentes solutions à leur disposition.

De la même manière, dans les domaines de **l'enfance et de l'autonomie**, le Département, l'Agence régionale de santé (ARS) et la Caisse d'allocation familiale notamment ont élaboré des schémas ou contrats qui prennent en charge les questions soulevées dans les ateliers débats (places en EHPAD, accueil dans les établissements d'accueil du jeune enfant, etc.).

Au-delà, les propos issus de la concertation concernant la **culture** et notamment les **équipements culturels** ne sont pas non plus repris dans le plan d'actions du SDAASP mais alimentent la démarche de concertation lancée par le Département de l'Ardèche avec les acteurs culturels sur la politique culturelle, le schéma des enseignements artistiques et le plan de lecture publique. L'Ardèche est l'un des rares département à pouvoir s'appuyer sur une convention triennale (2017-2019) de développement culturel signée entre le Ministère de la Culture, la Préfecture et le Département de l'Ardèche qui a pour ambition de développer les présences artistiques sur les territoires et de poursuivre l'accompagnement des projets culturels.

➔ En matière de culture, vos propositions ou vos bonnes idées (extrait) ?

- **Favoriser l'accès aux locaux pour les associations**
- **Mettre en place un agenda culturel collaboratif**
- **Développer les supports numériques dans les bibliothèques (e-book, VOD, etc)**
- **Créer des pages facebook pour coordonner et mutualiser l'utilisation de matériel et de salles**
- **Renforcer la formation des bénévoles**

Au travers des engagements pris dans le cadre des Comités interministériels aux ruralités (CIR), l'Etat réaffirme également son soutien **à l'école en milieu rural.**
Ainsi, il s'engage :

- à soutenir le raccordement à l'Internet haut débit des écoles les plus isolées ;
- à favoriser le regroupement et la mise en réseau des écoles afin d'apporter une réponse pertinente à l'éparpillement des petites écoles en milieu rural et au recul de la démographie des élèves (en Ardèche, une convention cadre a été signée pour l'ensemble du département) ;
- à accompagner les élus des communes rurales dans leurs projets éducatifs territoriaux.

➔ Ardèche Drôme Numérique (ADN) : la fibre à la maison pour tous !

Après un premier plan d'investissement de 130 M€ permettant aux entreprises et aux établissements publics (hôpitaux, établissements scolaires, services publics, etc.) d'accéder à la fibre et à 12 000 foyers en zone blanche de disposer d'une offre haut débit, le syndicat ADN a engagé un programme ambitieux de déploiement en 8 ans (2016-2024) de la fibre à la maison (FTTH) pour les particuliers. C'est un chantier colossal de lutte contre la fracture numérique qui va permettre d'anticiper le développement des usages requérant toujours plus de débit.

Il s'agit du plus grand chantier d'infrastructures depuis l'arrivée du téléphone ! Il représente un nouvel investissement de plus de 500 M€, qui s'appuiera majoritairement sur la réutilisation des infrastructures existantes : poteaux supports du réseau téléphonique et du réseau électrique, fourreaux supports du réseau téléphonique, etc.

Il en est de même dans le domaine de la **politique jeunesse**. Le plan d'actions du SDAASP n'a pas retenu cette thématique car l'Ardèche a fédéré tous les acteurs concernés derrière le programme « Ardèche, jeunesse, innovation et ruralité ». En effet, au printemps 2016, le projet AJIR porté par le Département, était lauréat d'un Programme d'investissement d'avenir pour la jeunesse (PIA) initié par l'Agence nationale de renouvellement urbain. La reconnaissance du projet ardéchois par l'Etat est assortie d'un budget de 5 M€. Un accompagnement fort qui doit permettre au projet AJIR d'atteindre son objectif sur 5 ans : transformer l'action publique en direction des 13/30 ans pour que les jeunes deviennent auteurs de leur parcours de vie en Ardèche et ainsi construire un territoire où la ruralité est synonyme de modernité et d'avenir.

La consultation a également mis en avant l'insatisfaction des Ardéchois quant à l'offre de **formations supérieures** sur le territoire. Les jeunes ardéchois ne trouvent en effet généralement pas de cycles de licences ou de masters à proximité de leur lieu de vie. Les mobilités d'étudiants vers Valence, Grenoble, Lyon, Saint-Etienne peuvent représenter un frein à l'accès dans l'enseignement supérieur. Cet enjeu ne figure pas explicitement dans le schéma car celui-ci est au cœur de la feuille de route de l'Agence de développement universitaire en Drôme-Ardèche qui travaille à la fois sur l'accueil des étudiants issus de Drôme-Ardèche mais également à l'adaptation des formations proposées avec le tissu économique des deux départements.

L'accès au droit n'a été que ponctuellement évoqué. L'aide à l'accès au droit consiste à offrir à quiconque en a besoin divers services dans des lieux accessibles (tribunaux, maisons de justice et du droit, mairies, antennes de quartier, centres d'action sociale, mairies, écoles, hôpitaux, centres d'hébergement d'urgence…) une information sur les droits et les obligations des personnes ; une orientation vers les organismes, services ou professionnels chargés d'assurer ou de faciliter l'exercice des droits et l'exécution des obligations ; une aide pour accomplir les démarches nécessaires ; une assistance par un professionnel habilité au cours de procédures devant les administrations et certaines commissions, comme la commission de surendettement et des consultations juridiques et assistance juridique pour la rédaction ou la conclusion d'actes par des professionnels habilités.
Les permanences d'avocats, d'huissiers et de notaires dans le cadre du conseil départemental de l'accès au droit sont appréciées mais sont encore peu connues et peu développées.

Les thèmes prioritaires

Au-delà de ces thématiques faisant l'objet de démarches de coordination spécifiques, les 5 thèmes prioritaires du SDAASP rencontrent un large consensus et ciblent singulièrement les aspects de vie au quotidien des habitants et les démarches favorisant un accès effectif aux droits et à l'information.

La santé de proximité

La **santé de proximité** est la thématique qui a été la plus mobilisatrice pour les habitants. Cette thématique embrasse la présence des médecins généralistes sur le territoire, les horaires d'ouvertures des cabinets médicaux, l'intérêt des regroupements de professionnels, les délais d'attente chez les spécialistes, l'implantation des pharmacies ou encore la saturation des services de soins à domicile, qu'ils soient assurés par des services de soins infirmiers d'aide et de soins à domicile ou des cabinets libéraux.
Cependant, ce périmètre a pu parfois être élargi à des enjeux du secteur hospitalier. Les centres hospitaliers locaux assurent effectivement une offre indispensable en termes de communauté de

professionnels pour les médecins libéraux qui leur fournit un appui technique sur les diagnostics, une réactivité pour la réalisation d'examens complémentaires, etc. La densité du sujet nourrit un grand nombre de propositions qui mettent en avant une approche globale, d'une part pour développer la prévention, l'éducation thérapeutique, l'information aux usagers et plus largement pour envisager de manière structurelle l'attractivité du territoire pour les médecins et l'inscription des projets de santé dans les dynamiques territoriales.

Les commerces, artisanat et services du quotidien

Le sujet des **commerces de proximité**, intégrant l'artisanat et les services, a été l'occasion de rappeler le rôle du tissu commercial dans la vie des bourgs et villes et signifier les actions contradictoires de développement de zones commerciales en périphérie sur des segments commerciaux qui concurrencent directement le commerce de centre-ville. De la valorisation des circuits-courts à la mise en réseau de commerçants locaux, les habitants se montrent intéressés par la production de services innovants (artisanat d'art, commerces apprenants où il est possible de se former à des outils, des réparations, des pratiques professionnelles, multi-services) qui bousculent des pratiques commerçantes classiques. Il apparait un manque d'outillage en termes d'observation de cette activité économique locale pour accompagner des nouveaux projets, des reconversions ou des reprises.

Les démarches administratives et sociales

Le terme de **démarches administratives** synthétise l'ensemble des procédures et aides qui mettent en relation les usagers/bénéficiaires et les administrations publiques (préfecture, trésoreries, mairies) ou para-publiques (Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales, Caisse d'assurance maladie, caisse de retraites, etc). Si pour la majeure partie des personnes, les enjeux liés à ce sujet se résument à une simplification des procédures et à la réactivité que d'aucuns trouvent améliorées par le développement des téléprocédures et de démarches de gestion de la relation à l'usager, une problématique relative aux démarches administratives associées aux prestations sociales subsiste. Cette question est plus prégnante pour deux raisons. D'une part, un certain nombre d'aides notamment instruites par le Département (APA, PCH, etc) ou les CCAS (aides extra-légales) ne sont pas dématérialisées ou mal référencées. D'autre part, ces prestations s'adressent parfois à des publics en situation de vulnérabilité sociale, financière, intellectuelle, etc. ce qui constitue un frein au bénéfice de ces aides. Aussi, la médiation numérique, l'aide administrative et l'accompagnement social sont des leviers à activer concomitamment pour assurer un accueil social inconditionnel.

La mobilité

La mobilité, au côté du réseau mobile et numérique, constitue un fil rouge qui traverse l'amélioration de l'accessibilité de toutes les thématiques. Elle renvoie tant à l'offre de transports collectifs qu'aux pratiques individuelles et aux initiatives micro-locales. Il ressort d'une part un besoin d'information conséquent sur les services existants qui doit notamment passer par la mutualisation des informations sur des formats mobiles de communication (application, sites mobiles) et d'autre part un portage pour des solutions de proximité et ponctuelles qui reposent sur la mobilisation des habitants.

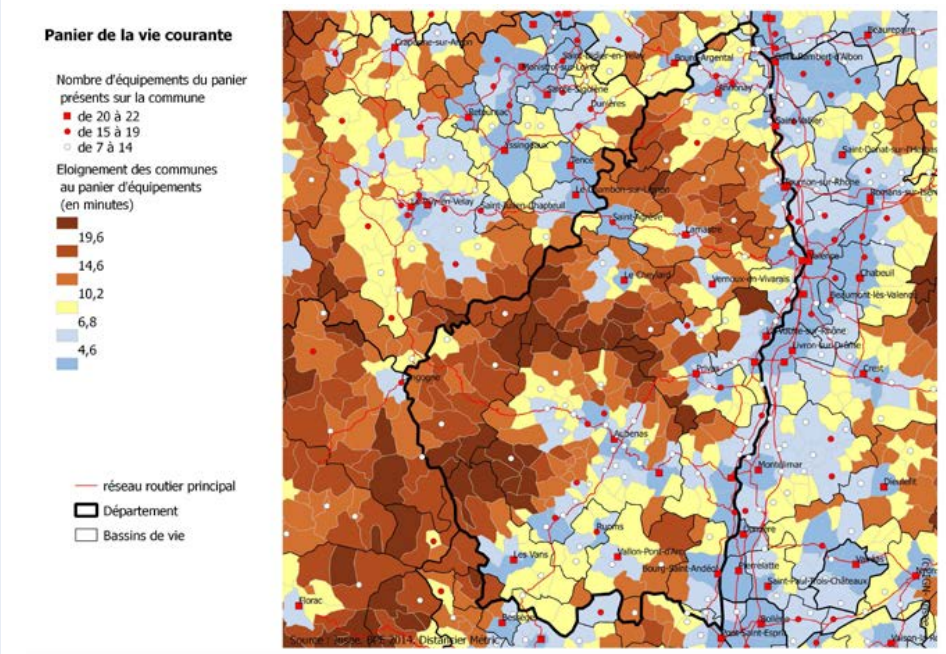
Synthèse du diagnostic

Les défis d'amélioration de l'accessibilité des services au public en Ardèche sont donc nombreux. Dans un département marqué par le relief et les contraintes de mobilité, les solutions numériques apparaissent comme des leviers pour y répondre, sous réserve de poursuivre le déploiement des réseaux de télécommunication et la mise à disposition des outils et compétences nécessaires.

De plus, les attentes en termes de proximité des services au public restent fortes dans un contexte de réorganisation physique des services publics et privés, leur viabilité reposant alors sur les démarches de mutualisation en des lieux stratégiques, le développement de délivrance souple de services par l'itinérance et les systèmes de livraison.

Enfin et surtout, les échanges lors des ateliers débat ont montré tout l'enjeu d'une meilleure information et communication sur l'offre de services, certains étant méconnus ou du moins insuffisamment, alimentant le sentiment de déficit d'accessibilité.

➔ Les temps d'accès aux services de la vie courante des communes ardéchoises



Les leviers pour améliorer l'accessibilité des services au public

➔

De façon transversale, les acteurs ont retenu des axes d'amélioration, qui ont tous en commun d'articuler et de canaliser l'optimisation de la délivrance des services et le maintien de la proximité aux habitants :

- **La mutualisation des services (maisons de santé pluridisciplinaires, maison des services au public, commerces multiservices…)**
- **L'itinérance de services et les livraisons à domicile**
- **La diversification des solutions de mobilité (co-voiturage, transport solidaire…)**
- **Les solutions numériques d'accès aux services**
- **La médiation auprès des publics (ex. accompagnement aux démarches dématérialisées)**
- **Une meilleure information et communication sur l'offre de services et leurs modalités d'accès (localisation, horaires d'ouverture, sites Internet,…)**
- **Le renforcement de la fonction de pôles de services des bourgs-centres**

Ces principes doivent constituer des axes structurants pour le plan de mutualisation qui irrigue le plan d'actions.

Les bonnes pratiques mises en œuvre sur les territoires selon les acteurs locaux

Accès à distance et numérique

Exemples :

- ✓ Formation au numérique pour les seniors organisée dans différents lieux (lycées, EPN..)
- ✓ Accès téléphone et internet en mairie
- ✓ Dématérialisation des démarches administratives

Information sur les services

Exemples :

- ✓ Partage de l'information entre les partenaires
- ✓ Affichage des informations sur panneaux numériques
- ✓ Bulletin Municipal semestriel

Itinérance de services

Exemples :

- ✓ Services itinérants d'accès aux loisirs
- ✓ Services enfance jeunesse itinérants
- ✓ Bibliobus
- ✓ Bus de diagnostic médical (type ophtalmologie, dermatologie..)

Mobilités

Exemples :

- ✓ Carte illico-solidaire TER
- ✓ Tout en bus (Aubenas)
- ✓ Covoiturage
- ✓ Navette quotidienne
- ✓ Prise en charge intercommunale du service de bus pour l'accès des scolaires du primaire du secteur rural à la piscine et la médiathèque intercommunale.
- ✓ L'Eco stop
- ✓ Centrale de mobilité drômoise

Mutualisation / coordination

Exemples :

- ✓ MSAP / RSP
- ✓ MSPP
- ✓ Mutualisation des bibliothèques
- ✓ Agence postale communale
- ✓ Renforcement/regroupement des pôles de services dans les communes.
- ✓ Concertation et coordination régulière entre centres sociaux et structures sociales

Implantation de services et horaires d'ouverture

Exemples :

- ✓ Bistrot associatif
- ✓ Relais colis des commerçants
- ✓ Pôle commercial
- ✓ Adaptation des horaires d'ouverture des mairies aux actifs
- ✓ Amplification des horaires d'ouverture

Zoom sur les ateliers-débats : quelques constats et des propositions

Une problématique sur la santé mentale et les soins à domicile	**Un faible recours au service de visio proposé par Pôle Emploi**	**Importance des coûts d'installation ou loyers commerciaux / CA**	**Méconnaissance de l'offre de transport à la demande**
Prévoir la présence d'une assistante sociale de la CPAM dans les MSP	**Accompagner l'usage des démarches numériques à l'appui du réseau des bibliothèques**	**Réduction des distributeurs de billets de banques et stations services**	**Une culture de l'auto-stop encore présente**
Soutenir le dispositif des médecins pro-pharmaciens	**Mettre en place des horaires atypiques**	**Manque d'amplitude horaire et journalière**	**Mettre en place des abonnements à l'année pour des vélos électriques**
Préserver les structures existantes (CH de proximité)	**Développer les réseaux de solidarités locales entre jeunes et séniors**	**Développer des activités sociales autour du commerce : atelier, « commerce apprenant » ou associatif**	**Centraliser auprès des CCAS les petits déplacements réguliers pour dépanner les voisins**
Développer le dispositif des praticiens maîtres de stage	**Coupler un accès numérique et humain : numéro à contacter, chat dynamique**	**Créer des zones piétonnes et regrouper les commerces et services**	**Conserver les agences Sncf**
Inciter au dispositif ASALEE	**Permettre l'accès en bas débit aux sites d'administrations nécessitant des démarches en ligne**	**Promouvoir le réseau des répar'acteurs et les comportements de consommation responsable**	**Mettre en place des plans de déplacements inter-administrations à Privas et Annonay**
Des idées d'ici Ouverture de la MFR de Laurac aux personnes âgées en hiver Projet de la MSPP de Vernoux : RAM, CMS, ADMR, etc Centre périnatal de Tournon	**Des idées d'ici** Le kiosque informatique près de la sous-préfecture à Largentière L'écho des Mots : association d'écrivains publics La MSAP et l'EPN d'Alboussière en un même lieu	**Des idées d'ici** Une station service intercommunale à St Félicien L'opération centre-bourg à Largentière Le bistrot associatif de St Julien du Serre Le café et bistrot Regain au Teil	**Des idées d'ici** La navette BABUS d'Annonay centre-ville La Plateforme de mobilité 2607 La navette du CCAS de St Agrève L'ouverture des lignes de transports scolaires de la CAPCA

LE PLAN D'ACTIONS DU SCHÉMA

Description du plan d'actions

Un plan d'actions crédible	• Des priorités • Des actions concrètes • Des actions opérationnelles
Une boîte à outils	• Une souplesse de mise en œuvre • Une territorialisation sur la base de ressources des EPCI
Un projet de territoire	• Des actions du ressort des opérateurs de services et des habitants • Des actions à levier financier Etat / Département • Des actions à levier d'influence Etat / Département (éclairage, force de persuasion, animation de réseau)

200 propositions tous azimuts sont remontées des ateliers débats et de la consultation auprès des acteurs et élus locaux. Cette matière a été retravaillée par des groupes thématiques réunissant des professionnels et des personnes qualifiées qui ont reformulé, rassemblé et éliminé les propositions.

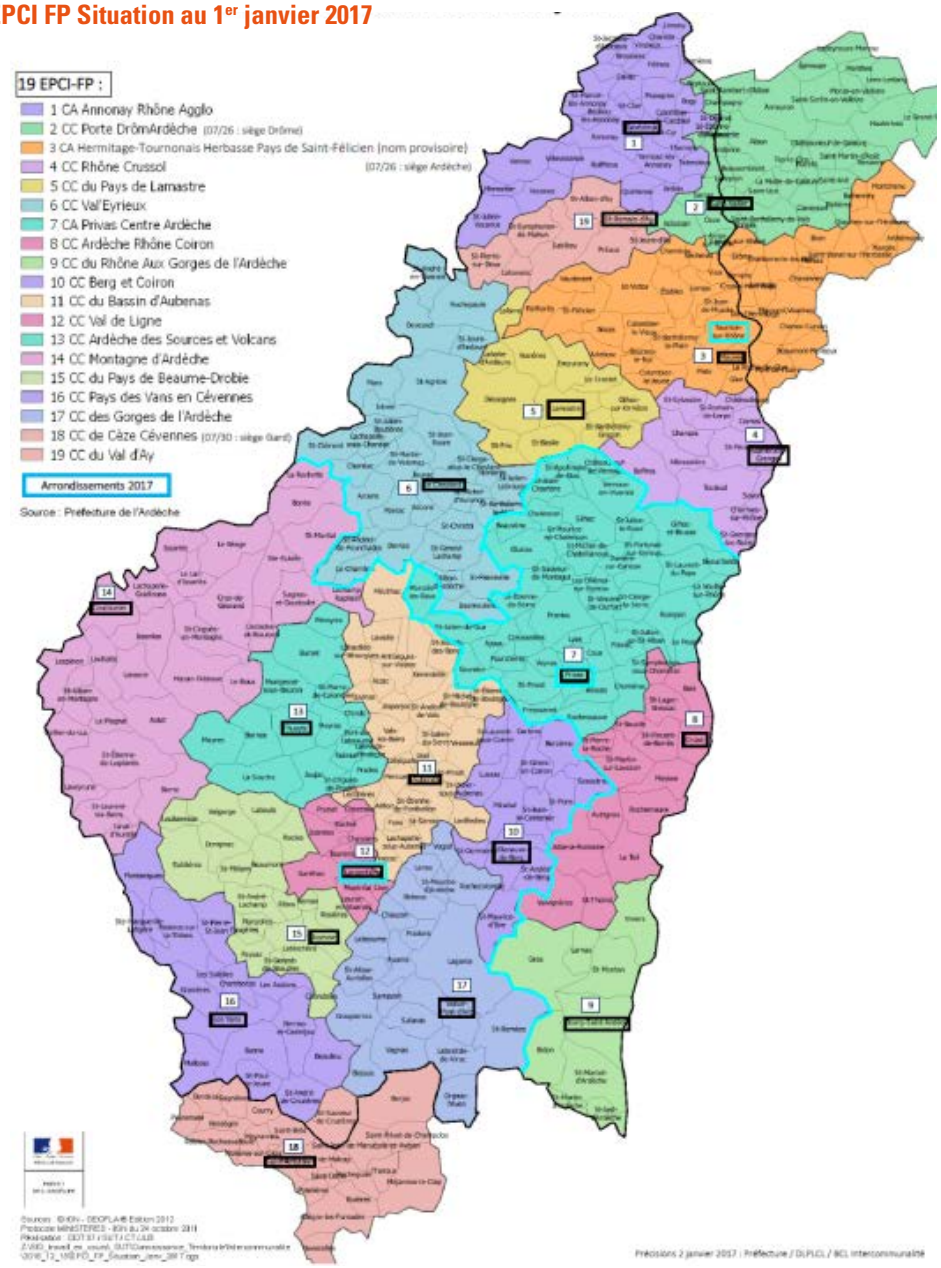
Puisque l'ensemble des idées et propositions ne pouvaient donner lieu à une formalisation sous forme de fiche-action, celles-ci sont recueillies dans des encarts intitulés « bonnes pratiques ». Ces éléments non-prescriptifs s'assimilent à des recommandations ou des valorisations d'expériences locales qui peuvent être utiles à chacun et essaimer en fonction des volontés. La mise en œuvre du schéma aura aussi pour ambition de récolter et de hiérarchiser les actions qui n'appartiennent pas strictement au plan d'actions mais qui améliorent l'accès aux services.

Ce premier tamis a ensuite était soumis au vote pour que ne soit retenues que 4 à 5 actions par thématiques. Plusieurs critères procèdent à cette sélection : le caractère emblématique, la faisabilité, l'expérimentation, le déploiement, l'innovation, etc.

Ce plan d'actions sera mis en œuvre tout au long des 6 prochaines années mais il n'est pas statique. En fonction de l'avancée des études préalables, de l'émergence de nouveaux projets, il pourra être amendé, complété, revisité. Dans la foulée de l'esprit original de sa construction, il importe aussi aux membres du comité de pilotage de ce schéma qu'il conserve une souplesse lui permettant d'être réactif à toutes les propositions qui peuvent contribuer à améliorer l'accessibilité des services au public.

Les intercommunalités : des laboratoires pour mettre en œuvre des projets en adéquation avec les besoins et ressources de leurs territoires

➔ EPCI FP Situation au 1er janvier 2017



Les EPCI sont les chevilles ouvrières de l'amélioration de l'accessibilité des services. La phase de diagnostic a pu mettre en avant les attentes accrues qui reposent sur des organisations encore récentes et au sein desquelles l'ingénierie de projet au profit des équipements et services de proximité n'est pas toujours suffisante.

En outre, l'élargissement des territoires intercommunaux nécessite de faire évoluer le diagnostic territorial. Il est cependant indispensable d'identifier les ressources, les enjeux et les priorités de ces bassins de vie pour faire converger les actions des divers opérateurs de services vers un projet cohérent.

Ainsi, au terme de la phase d'élaboration, chaque EPCI est invité à faire part des initiatives et projets qu'il souhaite travailler en s'inspirant des priorités et modalités de travail présentées dans le plan d'actions. Cette contribution pourra se décliner ultérieurement dans la mise en œuvre des dispositifs des partenaires au travers d'une convention conclue entre l'État, le Département, l'EPCI et les communes concernées.

Les départements limitrophes et la Région ARA : des coordinations indispensables

Parmi les 12 départements qui composent la nouvelle région Auvergne-Rhône-Alpes, un certain nombre rencontre des problématiques similaires à celles de l'Ardèche, parmi lesquels la Drôme, l'Isère, l'Ain, la Loire ou la Haute-Loire (cf. tableau classement INSEE plus haut). La gouvernance du plan d'actions devra être particulièrement attentive aux effets de frontières pour qu'ils ne constituent pas un frein à des initiatives cohérentes au regard des bassins de vie ou des logiques de déplacements des habitants (exemple : déplacement vers les antennes Pôle emploi de la Haute-Loire pour un habitant de Devesset, etc.). Elle devra également agréger les solutions et projets innovants développés pour s'en inspirer dans la mesure où les caractéristiques des territoires et des besoins de la population se recoupent. En outre, l'importance de la frontière partagée avec la Drôme le long de la vallée du Rhône rend également indispensable la mutualisation de certains investissements ou outils à mutualiser à l'instar des coopérations déjà à l'œuvre telles que le Bus santé de dépistage de la rétinopathie.

Le territoire de l'Ardèche compte 3 intercommunalités bi-départementales (dont une avec un territoire essentiellement gardois). Ces EPCI seront consultés à deux reprises par l'Ardèche, le Gard, l'Isère et la Drôme. Il est particulièrement important qu'ils puissent mettre en avant des opportunités proposées par l'un des deux SDAASP pour envisager des projets de mutualisation à géométrie variable selon les territoires. De même, les incohérences ou questionnements pourront être remontés lors de la phase de consultation afin que les Départements concernés se positionnent sur des projets de territoires communautaires bidépartementaux.

Par ailleurs, il n'est pas envisageable de travailler à l'amélioration de l'accessibilité des services sans y associer la Région Auvergne-Rhône-Alpes compétente dans le domaine des transports régionaux et interurbains et chef de file des autorités organisatrices des transports aux côtés notamment des 3 communautés d'agglomération ardéchoises qui ont pris cette compétence. A ce titre, la mise en place par la Région d'un site mobile et d'une application smartphone agrégeant l'ensemble des bases de données des réseaux de transports régionaux, inter-urbains, collectifs constitue un véritable outil mutualisé au service de l'information des usagers. Il importera que les questions locales de mobilité puissent bénéficier de l'expertise et des ressources de la Région pour capitaliser sur les expériences menées dans ce domaine sur l'ensemble du territoire.

➔ Tableau de synthèse des fiches actions

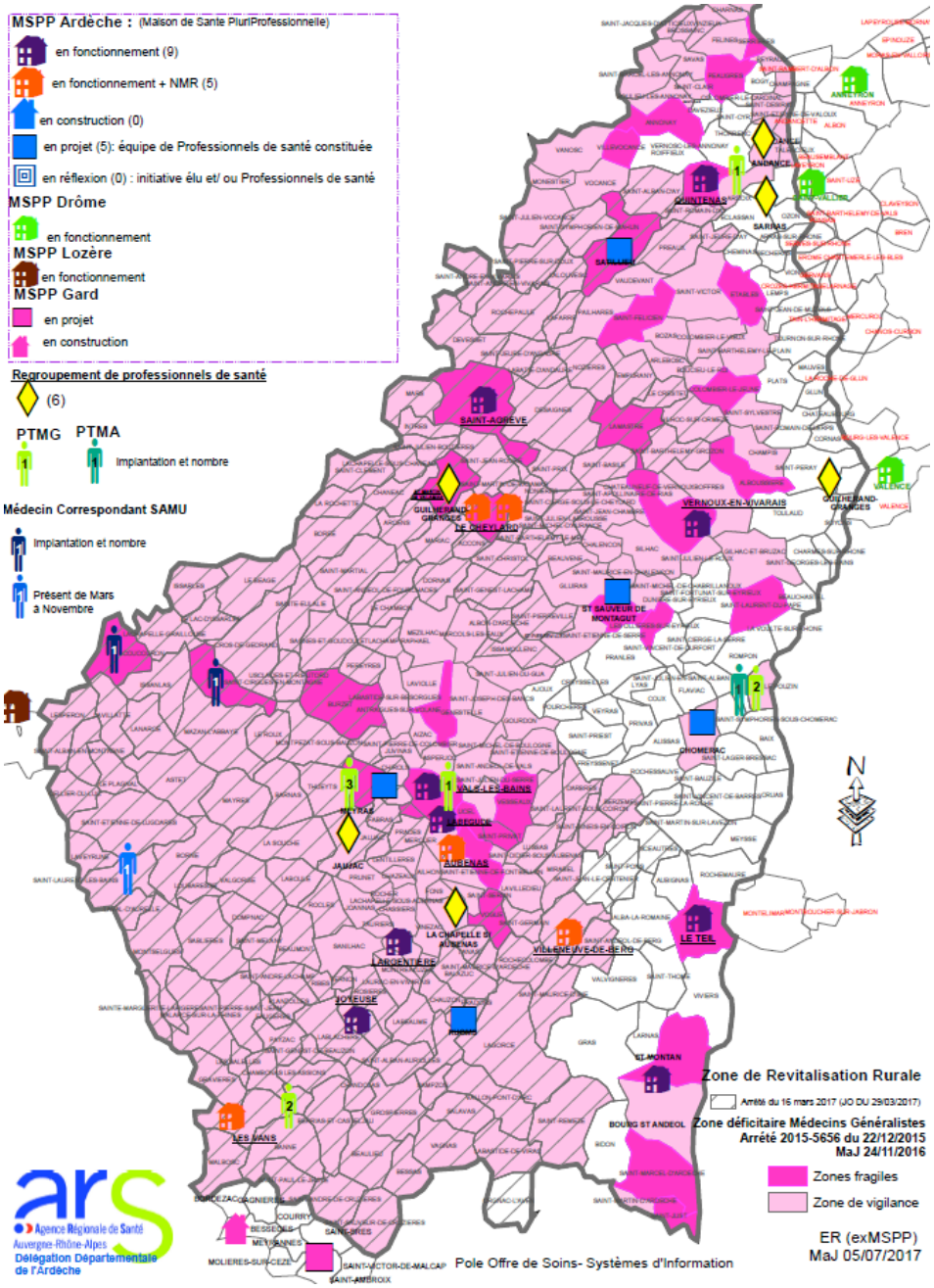
	Pilote(s)
Garantir l'accès à la santé des Ardéchois	
Action 1.1 : Maintenir un accès de proximité aux services de santé	ARS et EPCI
Action 1.2 : Permettre le dépistage et la prévention à tous les Ardéchois	ARS, CPAM, MSA
Action 1.3 : Développer la télémédecine	ARS
Action 1.4 : Mettre en place une stratégie globale d'attractivité des professionnels médicaux	ARS, CPAM, Département
Action 1.5 : Développer l'information sur l'offre de santé auprès des professionnels et de la population	ARS, CPAM, Ordres professionnels
Favoriser l'accès aux commerces, services et à l'artisanat	
Action 2.1 : Accompagner les choix en matière de stratégie commerciale	Chambres consulaires
Action 2.2 : Soutenir la mise en œuvre de nouvelles formes de commerces, d'artisanat et de services	Communes, EPCI, Chambres
Action 2.3 : Accompagner la transition numérique du commerce, de l'artisanat et des services de proximité	Chambres et Conseil régional
Action 2.4 : Sensibiliser à la consommation responsable	Ardèche le goût et Chambres
Faciliter les démarches administratives et l'accompagnement social des Ardéchois	
Action 3.1 : Consolider la gouvernance du réseau des MSAP	Préfecture
Action 3.2 : Etoffer l'offre de premier accueil administratif et social et les prestations de services des MSAP	Département et Préfecture
Action 3.3 : Favoriser l'accès aux droits par la médiation numérique	Département, Préfecture, Synd des Inforoutes
Action 3.4 : Mettre en place et animer des réseaux d'accueil, d'information et d'orientation	Département, EPCI
Action 3.5 : Développer les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) dans les zones rurales	Etat (UT-DIRECCTE)
Optimiser les mobilités grâce aux parcs existants	
Action 4.1 : Développer des navettes solidaires pour les publics en difficulté de mobilité	CCAS, CIAS
Action 4.2 : Expérimenter un transport d'accès aux soins pour les publics peu autonomes	Département, ARS, EPCI
Action 4.3 : Développer le stop et l'auto-partage à l'échelle locale	Plateforme de mobilité, EPCI

GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

La santé de proximité : une population et des médecins qui vieillissent

L'analyse documentaire confirme le **déficit départemental de médecins libéraux**, généralistes et spécialistes en Ardèche, mais également des autres professions de santé, hormis les sages-femmes et infirmiers. 30 communes sont ainsi situées en « zone fragile » selon la nomenclature de l'ARS qui représentent les territoires où l'offre doit être consolidée et où des mesures doivent être mises en œuvre pour favoriser une meilleure répartition géographique des professionnels de santé.

➔ Exercice regroupé en Ardèche



➔ Exemples, bonnes pratiques et recommandations

- Apporter une ingénierie technique et administrative pour faciliter la mise en place de projets de maisons de santé pluriprofessionnelles
- Centraliser et diffuser les opportunités d'installation pour les généralistes et spécialistes en Ardèche
- Promouvoir le dispositif de « maître de stage universitaire » (MSU) auprès des généralistes ardéchois pour accueillir les internes lors de la réalisation de leur stage ambulatoire en soins primaires en autonomie supervisée (SASPAS)
- Faire connaître le réseau des médecins correspondants SAMU et les soutenir par le déploiement de la télémédecine.

GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Ce déficit occasionne des **temps d'accès aux médecins spécialistes particulièrement importants,** notamment dans les zones de montagne et les espaces ruraux peu denses, ainsi que dans le sud-est du département. La population de la vallée du Rhône s'oriente vers des cabinets ou établissements drômois.

Les temps d'accès aux urgences sont également importants mais pour partie compensés par une couverture quasi complète du territoire par **les médecins correspondants du SAMU**.

En outre, le diagnostic met en avant le **vieillissement des médecins généralistes,** supérieur à la moyenne régionale, et notamment dans l'ouest du département, alors que la population ardéchoise connait un vieillissement global significatif, tout particulièrement dans ce même secteur géographique, qui s'accompagne de difficultés de mobilité. Ce point constitue une véritable inquiétude puisque les études en santé publique indiquent que les Ardéchois ont d'une part un recours plus fréquent au médecin généraliste et ont d'autre part un recours tardif aux urgences, facteur d'une mortalité plus élevée.

Il n'est donc pas étonnant que les ateliers débat se soient faits l'expression de fortes attentes d'amélioration de l'accès aux médecins généralistes et surtout spécialistes, les autres professions de santé étant beaucoup plus accessibles, hormis les dentistes dans l'ouest du département. Ils ont également souligné le déficit de service de garde de proximité, le soir et le week-end, malgré l'existence d'une permanence des soins organisée sur l'ensemble du département (hors Saint-Etienne de Lugdarès) par secteur de garde.

Dans une moindre mesure, les ateliers débat ont également pointé les besoins d'amélioration de l'accès aux professions paramédicales telles que les infirmiers dans le cadre des **suivis à domicile** (maintien à domicile, sorties d'hospitalisation, hospitalisation à domicile), ainsi que d'amélioration de la coordination entre hôpitaux, médecins et intervenants à domicile, dans un contexte de vieillissement de la population et de raccourcissement des séjours hospitaliers.

Pour autant, un certain nombre de solutions d'amélioration de l'accès à la santé de proximité coexistent et ont été saluées lors des ateliers, telles les **Maisons de santé** pluri-professionnelles (14 en fonctionnement en Ardèche), le statut des centres de santé qui salarient les médecins (expérience du Département de Saône-et-Loire), et l'innovation du **bus santé** comme dispositif de dépistage itinérant.

Néanmoins, celles-ci sont jugées trop souvent **méconnues**, car trop centralisées dans les principaux bourgs-centres, insuffisamment dotées de spécialistes et pour partie fragilisées par des **difficultés d'attractivité des professions médicales.**

➔ Les enjeux pour garantir l'accès à la santé

- **Veiller à l'équilibre de l'offre de santé de proximité sur l'ensemble du territoire (notamment sur la partie ouest de l'Ardèche)**
- **Résorber les déficits de médecins généralistes**
- **Faciliter l'accès à la médecine spécialisée pour les territoires les plus éloignés**
- **Améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de précarité**
- **Développer l'information sur l'offre de santé**

➔ MSPP, centre de santé : qu'est-ce que c'est ?

Une maison de santé pluriprofessionnelle regroupe des professionnels médicaux libéraux, auxiliaires médicaux ou pharmaciens autour d'un projet de santé pour offrir un lieu d'exercice pluri professionnel et coordonné de soins de premier recours sur un lieu unique (maison) ou en réseau (multi-sites). Elle comporte à minima 2 médecins généralistes et 1 paramédical. Le centre de santé permet sous un portage mutualiste ou public de salarier des médecins et /ou des professionnels de santé.

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Action 1.1

Maintenir un accès de proximité aux services de santé

Contexte

L'Ardèche connait en matière de médecine générale un très fort vieillissement de sa démographie médicale. Les nombreux départs à la retraite imminents interrogent d'autant plus la continuité de service que l'évolution des modes de travail des nouvelles générations de médecins nécessitent un ratio de remplacement de 2 pour 1.
Avec une population vieillissante souffrant de polypathologies, des indicateurs de morbi-mortalités supérieurs et un taux moindre de recours aux soins, la santé des Ardéchois constitue une préoccupation importante.
Dans ce contexte, les dispositifs tels que les maisons de santé pluriprofessionnelles sont à développer. Cette action est étroitement liée à la capacité du département à conserver ses équipements hospitaliers pour assurer d'une part des diagnostics et des traitements réactifs et inscrire les médecins libéraux dans une communauté de professionnels.

Objectifs de l'action
- Offrir un accès de proximité aux services de santé (médecine générale et spécialisée) notamment à la population ardéchoise en zones désertifiées
- Contribuer à l'attractivité du territoire auprès des futurs médecins
- Développer une cohérence entre l'offre de soins hospitalière et ambulatoire pour améliorer le parcours patient

Contenu de l'action
- Intégration des MSP dans les contrats locaux de santé et portage par les EPCI des projets de maisons de santé avec la collaboration des médecins concernés
- Accompagnement des EPCI et des professionnels de santé dans le montage d'un projet de MSP avec les partenaires sanitaires, sociaux, paramédicaux et gérontologiques du territoire
- Soutien aux permanences de médecins à partir d'une MSP, d'un centre de santé ou de maison de santé
- Aides au financement de l'équipement médical pour les exercices multisites

Pilote(s) de l'action
ARS et EPCI

Partenaires à mobiliser
- CPAM, Etat, Région, Département, communes
- Professionnels de santé pluri-professionnels de chaque EPCI
- Professionnels participant au projet d'une MSP
- Etablissements de santé hospitaliers et de proximité, cliniques privées
- URPS, Ordres des professions médicales et paramédicales
- Conseils territoriaux de santé, Conférence régionale santé autonomie

Ressources à mobiliser
- Diagnostics de territoire réalisés par l'ARS et le Département notamment pour identifier des localisations pertinentes complémentaires aux dispositifs existants (pôles de santé, maisons médicales, centres de santé)
- Soutien technique par la coopérative Faciliméd (FEMASRA)

Fonds à solliciter
- Préfecture (FNADT, DETR), FIR ARS, collectivités

Localisation / échelle territoriale
- EPCI qui présentent une fragilité actuelle ou à venir de densité médicale

Points de vigilance
- Départs à la retraite des médecins leaders des 1ères MSP
- Nombre minimal de 4 médecins dans les MSP (nouvelle organisation du travail de la profession) dans un contexte de non-évolution du numerus clausus
- Durée pour l'instruction d'un projet MSP à limiter pour éviter les projets avortés

Date de lancement
- 2018

Références
- Réseau des MSP 07
- Maison de santé des Vans (1ère création en Ardèche)

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Evolution de la démographie médicale en Ardèche
- Résorption du nombre des usagers sans médecin traitant
- Baisse des indicateurs de morbi-mortalité pour le Département de l'Ardèche

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Action 1.2

Permettre le dépistage et la prévention de proximité à tous les Ardéchois

Contexte

Les études de santé publique témoignent d'une moindre sensibilité des Ardéchois aux actions de dépistage et de prévention. Cela se traduit par un taux important d'ALD et un taux de morbidité précoce plus élevé.
Ce constat nécessite d'investir l'éducation à la santé tout au long de la vie pour présenter la santé à chacun comme un capital à préserver.

Objectifs de l'action

- Favoriser l'éducation à la santé
- Compléter/ renforcer les actions préventives des médecins généralistes
- Amener la population vers les services de santé

Contenu de l'action

- Articulation des actions de dépistage avec des ateliers et animations de prévention
- Priorisation des pathologies dont les indicateurs de santé pour les Ardéchois sont les moins bons : cancer du sein, colorectal et col de l'utérus, maladies cardiovasculaires, santé mentale, obésité
- Mobilisation des professionnels de santé sur le volet promotion de la santé
- Consultations de PMI et de spécialistes de centres hospitaliers organisées lors du passage du bus
- Aménagement et équipement d'un bus pour le dépistage de pathologies prioritaires
- Communication auprès des habitants sur cette action et le passage du bus via tous les opérateurs en santé du territoire (privés, publics, Ameli notamment)
- Concertation et mutualisation avec les dispositifs Asalee (Action de santé libérale en équipe) existants

Pilote(s) de l'action

- ARS/ CPAM/MSA/Porteurs de projet

Partenaires à mobiliser

- Départements, EPCI, communes, hôpital local, professionnels de santé, centres hospitaliers, associations locales, GIP Cancer, associations locales, associations d'usagers, éducation nationale, centres d'hébergement pour personnes en situation de précarité, associations de quartier, ADAPEI, etc.

Ressources à mobiliser

- Bus aménagés et chauffeurs de bus
- Professionnels de santé et sociaux (ex. CESF)
- Salles mises à disposition pour les actions de prévention par les mairies, communautés de communes, EPCI
- Rémunération des professionnels de santé

Fonds à solliciter

- ARS, CPAM, Mutuelles
- Conférence des financeurs 07 et 26

Localisation / échelle territoriale

- Ardèche et Drôme sur la base d'une mutualisation des moyens

Points de vigilance

- Suivi du dépistage et articulation avec le parcours de soins
- Accès des personnes en situation de handicap (physique – mental) ou de précarité
- Localisation pertinente à coupler à des manifestations locales
- Stratégie de communication offensive auprès des usagers et des professionnels de santé (ambulatoire et hospitalier)

Date de lancement

- 2018

Références

- Bus de rétinographie en Drôme-Ardèche pour la prévention du diabète (matériel médical financé par l'ARS, bus financé par de nombreux partenaires)

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Nombre annuel d'interventions par EPCI
- Taux de fréquentation des actions de prévention
- Enquête de satisfaction des usagers

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Action 1.3

Développer la télémédecine

Contexte

La télémédecine constitue une opportunité pour un territoire comme l'Ardèche, elle recouvre diverses formes de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication : la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance médicale et la régulation médicale.
Elle permet concrètement d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients.

Objectifs de l'action

- Faciliter l'accès aux consultations spécialisées
- Diminuer l'errance diagnostique et thérapeutique
- Lutter contre la mortalité précoce liée au retard de prise en charge

Contenu de l'action

- Identification des spécialités en tension à prendre en compte
- Conventions avec les professionnels ressources hors départements pour l'établissement des diagnostics
- Repérage des centres libéraux et des hôpitaux de proximité favorables à un équipement de télémédecine
- Identification des équipements nécessaires en fonction des spécialités et pathologies concernées et inclusion des équipements de visio consultation
- Transmission des données médicales numérisées aux spécialistes pour bénéficier de pré-diagnostic à remettre aux médecins traitants
- Equipement en visio-conférence entre médecins généralistes et spécialistes pour la conduite du traitement et la surveillance médicale.
- Organisation des visio-consultations avec les spécialistes si nécessaire
- Elaboration d'une charte régionale de la télémédecine
- Ouverture de l'utilisation aux médecins correspondant SAMU avec les services des urgences

Pilote(s) de l'action

- ARS

Partenaires à mobiliser

- CPAM, mutuelles, Ordre des médecins, Union régionale des professionnels de la santé [URPS]

Ressources à mobiliser

- Centres hospitaliers locaux et régionaux (médecine générale et psychiatrie)
- Matériels médicaux nécessaires aux examens
- Prise en charge des consultations spécialisées par la CPAM
- Abonnement plateforme télémédecine
- Formation des personnels paramédicaux, des médecins généralistes et médecins correspondant SAMU à l'utilisation
- Conseil territorial de médecine

Fonds à solliciter

- CPAM, ARS, FIR, Région

Localisation / échelle territoriale

- Territoires éloignés d'un centre hospitalier de plus de 20 km ou dépourvus de centres de soins spécialisés.

Points de vigilance

- Accès au haut débit
- Suivi des examens et de la coordination avec les médecins traitants
- Concurrence pour les médecins spécialisés installés

Date de lancement

- A partir de 2020

Références

- Les centres d'imagerie médicale (Privas, Annonay, etc.) pour le dépistage du cancer du sein
- Le bus santé pour le diagnostic de la réthinopathie
- Réseau Aloïs de St Agrève pour les consultations par visio-conférence (Examens neurologiques, Aide à la prescription pour le médecin traitant, accompagnement/formation des aidants, etc.)

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Nombre de structures équipées
- Nombre de spécialités concernées
- Nombre d'usagers vus et de diagnostic réalisés via une télétransmission des examens, une consultation par visio-conférence

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Action 1.4

Mettre en place une stratégie globale d'attractivité des professionnels médicaux

Contexte

Au regard des différentes données démographiques et de l'analyse des récentes pratiques d'installations, l'ensemble des acteurs du territoire agit pour favoriser l'accueil des médecins en Ardèche. Logiquement, ces actions ne peuvent se limiter au seul exercice médical bien que les médecins soient attentifs à la qualité de vie au travail. A ce titre d'ailleurs, les réunions de concertations ont mis en avant l'importance pour les médecins de pouvoir enrichir et sécuriser leurs pratiques avec la présence d'établissements hospitaliers réactifs. Cependant, c'est l'accueil dans toutes ses composantes qui nécessite d'être pris en compte : profession du conjoint, équipements de garde, scolaire, culturels, etc.

Objectifs de l'action

- Créer une dynamique départementale collective autour de la problématique de la désertification médicale en Ardèche
- Augmenter l'attractivité du territoire à destination des professionnels de santé
- Améliorer la qualité de vie des professionnels de santé installés en Ardèche
- Faciliter l'installation d'un point de vue professionnel et privé

Contenu de l'action

- Réunions de concertation avec tous les acteurs impliqués dans la problématique (ARS, CPAM, Universités de Lyon et Saint-Etienne, Ordre des médecins, URPS, Facilitateur départemental FEMASARA, CPAM, représentant des médecins généralistes, Association des maires d'Ardèche, Département, représentants des établissements de soins) afin d'établir un diagnostic territorial
- Diffusion des opportunités d'installation ou d'emploi salarié sur le site du Département, de l'URPS, des différents ordres professionnels lorsque c'est possible.
- Facilitation des remplacements par des internes en médecine, en augmentant leur nombre sur le territoire
- Promotion d'un regroupement des MSU de tout le territoire pour échanger sur les pratiques d'encadrement des internes
- Valorisation du département et de ses territoires auprès des étudiants et professionnels médicaux pour favoriser leur installation avec la participation à des forums, colloques et des soirées sur le thème de l'exercice libéral
- Evaluation du dispositif départemental d'aide aux stages
- Structuration d'un service départemental d'accompagnement à l'installation sur le plan professionnel (identification de locaux, orientation vers les MSP, mise en réseau…) et privé (aide à l'emploi du conjoint, domicile…) dans le cadre du pacte de territoire de santé intégrant les professionnels hospitaliers
- Utilisation du réseau de la marque « Emerveillés par l'Ardèche » pour l'aide à la recherche d'un emploi pour le conjoint.
- Promotion des contrats d'engagement et du dispositif des praticiens maîtres de stage dans les facultés de médecine
- Proposition d'une formation « Préparation à l'exercice libéral en Ardèche » par les médecins actuellement installés dans le département
- Parrainage avec les médecins séniors comme aide technique (administrative) et professionnelle pour la première année d'installation.
- Institution d'une journée d'accueil semestrielle destinée aux internes et médecins nouvellement installés ou embauchés sur le territoire, pour présenter les ressources, identifier les acteurs des institutions départementales (ARS, Département, CPAM…) et communiquer le livret « Votre futur cabinet en Ardèche ».
- Organisation par bassin de vie / ECPI de facilités d'accueil pour loger les internes afin qu' ils puissent échanger, trouver un lieu ressource, partager leurs expériences, mais aussi créer des liens pour leur futur réseau professionnel voire envisager un futur projet professionnel sur le territoire.
- Etat des lieux des difficultés d'exercice en Ardèche (diagnostic territorial fin) en organisant des soirées de rencontre avec les médecins généralistes
- Mobiliser les outils d'information et de communication des professions médicales à l'échelle départementale, régionale et nationale pour promouvoir le territoire

Pilote(s) de l'action

- ARS, CPAM, Département

Partenaires à mobiliser

- Union régionale des professionnels de la santé [URPS]
- Conseil départemental de l'Ordre des médecins
- Conseils départementaux des professions paramédicales
- EPCI, Association des maires et présidents d'EPCI de l'Ardèche,
- Faculté de médecine de Lyon, Saint Etienne, Montpellier, Grenoble

Ressources à mobiliser

- Réseau des « Emerveilleurs »
- Site ou création de pages sur sites existants pour la diffusion des offres d'installation ou d'emploi salarié sur le territoire pour les médecins et professions médicales et paramédicales en tension

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Fonds à solliciter
- ARS : Fonds d'intervention régional [FIR]
- Département, CPAM, ordres professionnels
- Association des maires et présidents d'EPCI de l'Ardèche

Localisation / échelle territoriale
- Locale, départementale, régionale, nationale

Points de vigilance
- Développement des maîtres de stage à cibler sur la vallée du Rhône et le nord Ardèche
- Soutien au réseau de soins actuel (établissements hospitaliers actuellement en difficulté sur le territoire, les centres de santé, les établissements privés, etc)
- Orientation d'internes vers l'Ardèche aujourd'hui déficitaire

Date de lancement
- A partir de 2018

Références
- Soirées de concertation auprès des maîtres de stage
- Forum lyonnais et Colloque national des internes en médecine
- Rencontre de concertation sur la désertification médicale (Département, URPS, Ordre des médecins d'Ardèche, représentant FAMASRA)

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre de CESP signés dans le département
- Evolution du nombre de praticiens maîtres de stage et nombre annuel de stages réalisés
- Ratio nombre d'installations / nombre de stagiaires reçus
- Nombre de médecins accompagnés par le service d'accompagnement à l'installation
- Nombre de nouvelles installations
- Ratio arrivées/départs des praticiens pour une autre raison que la retraite

5 ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES ARDÉCHOIS

Action 1.5

Développer l'information sur l'offre de santé auprès des professionnels et de la population

Contexte

A l'instar de l'ensemble des thématiques évoquées dans les travaux de préparation du SDAASP, il est souvent apparu que certains dispositifs existent et sont méconnus.
La profusion et la dispersion des sites d'informations nécessitent une implication de chacun pour que l'offre de service médical et les initiatives locales contribuant à améliorer l'accès aux soins soient portées à la connaissance de la population et ainsi mieux utilisées.

Objectifs de l'action

- Améliorer le parcours de soins en utilisant les ressources disponibles sur le territoire
- Faire connaître au grand public l'offre de santé et de services sur le territoire avec les outils nationaux existants
- Elaborer un plan de communication inter-partenaires et multi-canal en fonction des publics et messages à diffuser

Contenu de l'action

- Recensement et sélection des informations à diffuser en fonction de publics cibles
- Appui sur les structures de proximité recevant du public (mairies, MSAP, CLIC, MAIA, CMS, CPAM, Poste, ...) et les professionnels de santé (cabinets de santé, pharmacies...)
- Communication via les bases de données de la CPAM, de la MDPH, des mutuelles et de la CARSAT
- Positionnement des encarts dans les magazines et sites Internet des collectivités
- Création d'une arborescence numérique avec des renvois (liens directs) sur les pages recensant les offres de soins et de services

Pilote(s) de l'action

- ARS, CPAM, les ordres professionnels

Partenaires à mobiliser

- Collectivités, CARSAT, MDPH, mutuelles, URPS, Ordres des professionnels de santé, structures de proximité, ADAPEI, centres hospitaliers de soins généraux et de psychiatrie, cliniques, MSP, centres de soins

Ressources à mobiliser

- Sites, magazines existants des ordres professionnels, des institutions (ARS, CPAM, Département, URPS) et des associations thématiques

Fonds à solliciter

- ARS
- Mutuelles
- CARSAT
- CPAM
- Conseil départemental

Localisation / échelle territoriale

- Tout le département

Points de vigilance

- Les flyers, affiches et messages radiophoniques doivent cibler les points d'informations à consulter (où la trouver) et non l'information elle-même
- Association des ressources sanitaires et sociales

Date de lancement

- 2018-2022

Références

- Annuaires sanitaire et social Département de l'Oise

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Fréquentation/utilisation des outils d'information sur l'offre de santé (nombre d'appels au 116 117, nombre de visites Améli.fr etc…)

FAVORISER L'ACCÈS AUX COMMERCES, SERVICES ET ARTISANAT

Les commerces et services de proximité : au-delà du service, l'affirmation d'un lieu de sociabilité

L'analyse documentaire montre une **dynamique très positive** de la démographie des commerces et services de proximité avec + 26 % d'établissements entre 2010 et 2016, mais dans une moindre mesure dans le nord-ouest du département.

Plus particulièrement, **le réseau postal** est en conformité avec le cadre législatif d'accessibilité (maximum 10 % de la population à plus de 5 km et plus de 20 mn d'un point de contact), puisque 93,2 % de la population ardéchoise est située à moins de 5 km et moins de 20 mn d'un point de contact.

Mais les ateliers débat ont fait part d'inégalités d'accès aux commerces et services : difficultés d'accès en zones de montagne en comparaison des agglomérations et de la vallée du Rhône, forte disparité d'accès liée au relief entre les vallées et les villages en hauteur, forte influence de la taille des communes sur la densité et la diversité de l'offre.

Ils ont également fait part de l'influence de la **saisonnalité des commerces** et services, présentant une densité plus forte en été notamment dans le sud du Département mais ne fournissant pas des services de première nécessité.

Certains ont déploré le **manque de diversité** de l'offre commerciale et le **manque d'amplitude** horaire et journalière de certains commerces.

La réduction de la présence des distributeurs de billets, banques, services postaux et stations-services a aussi été abordée à plusieurs reprises.

Ils ont enfin évoqué un certain nombre de facteurs qui fragilisent les commerces et services de proximité et parfois remettent en cause leur viabilité, y compris dans les centres-villes, dans un contexte de baisse du pouvoir d'achat des ménages :

- **La concurrence des grandes et moyennes surfaces** (GMS) et du commerce électronique
- **La cherté d'installation et des loyers commerciaux** au regard des chiffres d'affaires dégagés
- Les surfaces parfois trop restreintes et manquant de praticité
- L'impact négatif des mobilités médicales et domicile travail sur les actes d'achat de proximité.

Concernant les services postaux, l'enjeu semble être la pérennité et la stabilité des implantations actuelles. Par ailleurs, une attention particulière est portée aux autres services annexes proposées par La Poste.

Dans ce contexte, les participants aux ateliers débats ont fortement insisté sur l'attention à apporter aux commerces et services de proximité en faisant valoir leur rôle dans l'animation (bistrots de pays), l'aménagement et le développement économique du territoire (magasins de producteurs). Il a par ailleurs été mis en avant tant par les habitants que par les élus locaux la responsabilité partagée à assumer pour maintenir les commerces de proximité.
Ils ont souligné leur importance pour soutenir le lien social, pour répondre aux besoins de proximité des habitants, notamment les seniors et pour favoriser le développement des circuits-courts.

➔ Exemples, bonnes pratiques et recommandations

- **Anticiper et préparer à l'échelle de plusieurs territoires le départ des artisans et commerçants de proximité**
- **Faciliter les livraisons à domicile, les tournées et l'itinérance**
- **Soutenir les commerces apprenants ou associatifs**

➔ Les enjeux pour favoriser l'accès aux commerces, services et à l'artisanat

- **Améliorer l'urbanisme commercial**
- **Mutualiser les commerces et services**
- **Enrichir et soutenir l'offre de commerces et services**

4 ACTIONS POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX COMMERCES, SERVICES ET ARTISANAT

Action 2.1

Accompagner les choix en matière de stratégie commerciale

Contexte

Les ateliers débats ont mis en avant l'attachement des habitants aux commerces et services de proximité, qu'il s'agisse de boucheries, de boulangeries ou de superettes. Cet attachement réside d'ailleurs autant dans les produits qui sont proposés, notamment s'ils sont locaux, que dans les sociabilités et la vie de village auxquels ils contribuent. Par ailleurs, les élus locaux qui se sont exprimés ont souligné leurs difficultés à prévenir la fermeture des commerces, articuler la création de zones et l'aménagement des centres bourgs au profit d'un commerce de proximité.

Objectifs de l'action

- Anticiper l'évolution du tissu de commerces, d'artisanat et de services de proximité
- Fournir un outil d'aide à la décision sur l'offre de commerces, d'artisanat et de services de proximité
- Mobiliser les commerces, artisans et services sur les stratégies et dispositifs de maintien et de développement de leur activité
- Sensibiliser les collectivités sur les enjeux et les bonnes pratiques en matière d'urbanisme commercial et de soutien aux commerces, artisanat et services de proximité

Contenu de l'action

- Réalisation de diagnostics commerciaux et artisanaux par EPCI (offre/démographie des chefs d'entreprise/urbanisme/demande et ses évolutions) en fonction des spécificités des territoires (centre-ville, centre-bourg, zone rurale)
- Apporter des conseils aux collectivités, commerçants et artisans sur les actions collectives (ex. usages commerciaux numérique) et individuelles (ex. préparation de la transmission et accompagnement des repreneurs) à mener
- Information des collectivités, commerçants et artisans sur les dispositifs d'accompagnement mobilisables
- Rédaction d'une charte des bonnes pratiques d'aménagement commercial

Pilote(s) de l'action

- Chambres consulaires

Partenaires à mobiliser

- Etat (Direction départementale des territoires), EPCI, Unions/associations commerciales, syndicats des SCOTT du Centre Ardèche et d'Ardèche méridionale, Parc naturel des monts d'Ardèche, Conseil régional et SDEA

Ressources à mobiliser

- Expertises des chambres consulaires, des EPCI et communes sur les opérations de revitalisation de centre-bourgs
- Observatoire de l'artisanat (pour la CMA)

Fonds à solliciter

- FISAC (Etat)
- Conseil régional
- Leader

Localisation / échelle territoriale

- EPCI

Points de vigilance

- La couverture de l'ensemble du territoire ardéchois ou bien, à défaut, de prioriser les territoires à accompagner
- La nécessité de faire émerger une dynamique de territoire autour des enjeux de l'économie de proximité

Date de lancement

- A partir de 2018

Références

- Partenariats consulaires/territoires : Opérations de revitalisation à Largentière et aux Boutières, étude Communauté de communes Rhône-Coiron

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Nombre de diagnostics conseils réalisés
- Nombre d'actions collectives et individuelles engagées
- Nombre de transmissions d'entreprises accompagnées
- Nombre de signataires de la charte de bonnes pratiques

4 ACTIONS POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX COMMERCES, SERVICES ET ARTISANAT

Action 2.2

Soutenir la mise en œuvre de nouvelles formes de commerces, d'artisanat et de services de proximité

Contexte

Le maintien des commerces, artisanat et services de proximité passent par la promotion de nouvelles formes de présentation, de distribution et de collaboration professionnelle. La population a mis en avant son intérêt pour des solutions de proximité qui se démarquent : les commerces éphémères, les commerces itinérants, les magasins de producteurs, les commerces ou services portés par des associations ou coopératives d'habitants, les commerces multiservices (ex : tabac-presse-épicerie, café-librairie, bistrots de pays) avec un point commun à tous : la promotion des circuits-courts.

La communauté des professionnels plébiscite également de nouvelles formes de travail comme les pépinières commerciales, les conciergeries ou encore les espaces partagés du type « tiers lieux » et coworking.

Objectifs de l'action

- Assurer la viabilité des commerces, artisanat et services par des formules innovantes
- Répondre aux attentes de proximité des habitants en matière de commerces, artisanat et services
- Lutter contre la vacance des locaux professionnels

Contenu de l'action

- Mise en place de concertations locales entre commerçants, élus et habitants sur les besoins, volontés et opportunités locales de nouvelles formes de commerces, artisanat et services
- Valorisation et communication sur les nouvelles formes de commerces, artisanat et services,
- Création d'une plateforme de recensement et de caractérisation des locaux commerciaux vacants
- Mise à disposition de locaux à titre gracieux ou loyer modéré pour favoriser la viabilité des projets ou expérimenter à moindre risque dans le respect de la légalité
- Accompagnement des commerçants existants ou porteurs de projet dans le montage (études de marché, réalisation de budgets prévisionnels, identification et sollicitation des subventions mobilisables)
- Prise en compte des besoins de ces nouvelles formes de commerces dans la rédaction de la charte des bonnes pratiques d'aménagement commercial

Pilote(s) de l'action

- Commune ou EPCI et chambres consulaires

Partenaires à mobiliser

- Etat, Conseil régional, chambres consulaires, féd. de commerçants, artisans, producteurs locaux, unions/associations de commerçants, banques / assurances, PNR des Monts d'Ardèche, SDEA, maison de l'emploi et de la formation

Ressources à mobiliser

- Système d'identification des locaux commerciaux vacants
- Financement des études, aides à l'aménagement, locaux
- Accompagnement des commerçants ou porteurs de projets
- Concertation entre les collectivités, les habitants et les experts.

Fonds à solliciter

- FISAC (Etat)
- Conseil régional
- Leader

Localisation / échelle territoriale

- Les bourgs et villages

Points de vigilance

- La mobilisation des collectivités et l'implication des habitants
- L'obtention des autorisations (permis de construire, licence…)
- La concurrence avec des commerces et services existants
- La qualité du positionnement concurrentiel et du calibrage de l'offre

Date de lancement

- 2018-2022

Références

- Créa cœur à Annonay (pour les locaux vacants)
- Chronofresh (solutions logistiques pour trouver de nouvelles clientèles)
- Réseau des Répar'acteurs (105 artisans Répar'acteurs ardéchois)

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Nombre de projets accompagnés et projets réalisés
- Taux de pérennité des commerces à 3 ans
- Nombre de visites de la plateforme

4 ACTIONS POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX COMMERCES, SERVICES ET ARTISANAT

Action 2.3

Accompagner la transition numérique du commerce, de l'artisanat et des services de proximité

Contexte

La généralisation d'internet et notamment de ses usages mobiles se fait parfois au détriment des commerces, artisans et services de proximité qui n'investissent pas dans ces technologies et moyens de communications : adresse mail pro, référencement des horaires dans google, page facebook, site internet, etc. Il s'agit de permettre aux professionnels de s'emparer des potentialités du numérique, pour développer leur activité et favoriser leur relation-client.

Objectifs de l'action
- Promouvoir les usages du numérique auprès des commerçants et artisans
- Diversifier les modes de commercialisation du commerce, de l'artisanat et des services
- Contribuer à la pérennisation du commerce et de l'artisanat

Contenu de l'action
- Sensibilisation et formation des commerçants et artisans aux enjeux et usages du numérique
- Regroupement des commerces, artisanat et service autour d'un site d'information en ligne (ex. : « moncommercedeproximité.fr »)
- Développement des solutions logistiques/commerciales via le numérique (plateforme adossée au site)
- Accompagnement des artisans/commerçants à effectuer les démarches en ligne les concernant

Pilote(s) de l'action
- Chambres consulaires, Conseil régional

Partenaires à mobiliser
- SDEA, Département, EPCI, communes, unions/associations commerciales, fédérations professionnelles, Maison de l'emploi et de la formation

Ressources à mobiliser
- Prestations d'élaboration d'un site web ou d'application numérique
- Diagnostics numériques (pour la CMA)

Fonds à solliciter
- Région

Localisation / échelle territoriale
- Départemental ou échelle EPCI

Points de vigilance
- Les réflexes concurrentiels entre commerçants et artisans
- L'actualisation, animation et maintenance de la plateforme numérique
- La viabilisation du modèle économique de l'offre logistique de livraisons

Date de lancement
- A partir de 2018

Références
- Cybardèche
- Ateliers itinérants TPE2.0 déployés en Ardèche verte en 2016.
- « A 2 pas le commerce de proximité »

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre d'actions de sensibilisation et formations / nombre de participants à ces actions et enquête de satisfaction
- Nombre de commerces de proximité référencés sur internet
- Fréquentation du site d'information en ligne

4 ACTIONS POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX COMMERCES, SERVICES ET ARTISANAT

Action 2.4

Sensibiliser à la consommation responsable

Contexte

Comme cela a été rappelé à plusieurs reprises, la concertation avec la population a mis en avant son attachement aux commerces de proximité et aux produits locaux. Cependant, des élus ont fait état de la difficulté à maintenir des commerces de proximité que la population, parfois au départ très impliquée, ne soutient pas dans le temps.
En outre si le profil de « consomm'acteur » se généralise, il est moins développé auprès des professionnels. La restauration collective constitue à ce titre un axe majeur de travail pour promouvoir l'agroalimentaire local.

Objectifs de l'action
- Responsabiliser les habitants, chefs d'entreprise et collectivités dans le maintien des commerces de proximité
- Promouvoir les produits locaux auprès des habitants, chefs d'entreprise et collectivités
- Développer l'attractivité de l'économie locale
- Soutenir l'emploi local et le développement durable

Contenu de l'action
- Analyser l'activité des actions existantes de l'ensemble des acteurs, notamment des évènements d'Ardèche le goût
- Elaboration d'un plan de communication décliné par cibles habitants, scolaires, entreprises, collectivités (ex. restauration scolaire)
- Adhésion à la plateforme agrilocal

Pilote(s) de l'action
- Centre de développement agroalimentaire – « Ardèche le goût », Chambres consulaires

Partenaires à mobiliser
- Région, Département, PNR, EPCI, communes, clubs d'entreprises, unions/associations commerciales

Ressources à mobiliser
- Outils de communication : évènementiels, etc
- Guide du ministère de l'Agriculture « Favoriser l'approvisionnement local et de qualité en restauration collective »

Fonds à solliciter
- Appel à projets intercommunalités sociales

Localisation / échelle territoriale
- Territoires infra départementaux

Points de vigilance
- Le financement des actions
- Connaissance des productions locales
- La pertinence des messages en fonction des cibles

Date de lancement
- A partir de 2018

Références
- « A 2 pas le commerce de proximité »
- « De ferme en ferme » (réseau CIVAM)
- « L'Ardèche s'invite au menu »
- Goûtez l'Ardèche, Les étapes savoureuses, Fous d'Ardèche
- D'Ardèche et de saison

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre d'actions de sensibilisation menées
- Part des produits provenant des circuits-courts dans la restauration scolaire

FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Les démarches administratives et sociales : une dématérialisation à approfondir sous conditions

L'analyse documentaire fait état à la fois du vieillissement de la population et d'une montée de la pauvreté et de la précarité dans le département. Or il est constaté un phénomène problématique de non recours aux droits, pour partie lié au manque d'information des publics et à la complexité des démarches administratives sociales.

Dans le même temps, on assiste globalement à une réduction de la présence physique des services administratifs et sociaux ou à une modification de leur offre de services (numérique, téléphonique) qui se concentre sur ceux qui en ont le plus besoin. Bien que la dématérialisation satisfasse un grand nombre de personnes, ces évolutions sont susceptibles d'accroître le non recours aux droits si les publics les plus vulnérables ne parviennent pas à s'approprier les démarches en ligne et connaissent des difficultés de mobilité.

Les seniors, les publics empêchés, les personnes vulnérables, mais également les jeunes, sont les plus concernés par ces évolutions de l'accès aux services administratifs et sociaux. Ils ont par conséquent tendance à se reporter vers les services publics d'hyper proximité, notamment les mairies, les centres médico-sociaux (CMS) et permanences de travailleurs sociaux, qui se trouvent parfois saturés et n'ont pas nécessairement toutes les connaissances nécessaires à l'accueil, l'information et l'orientation relatifs aux démarches administratives et sociales.

Les ateliers ont souligné à la fois le risque de déshumanisation et de perte de lien social engendrés par des accès numériques et leur pertinence pour faciliter l'accès aux services administratifs.

Ils ont également pointé le déficit des couvertures mobile et haut débit, notamment en zones de montagne et espaces ruraux, qui grèvent l'accès des habitants à des services administratifs et sociaux plus éloignés et davantage numérisés.

Ils ont par ailleurs déploré les conditions d'ouverture parfois insatisfaisantes des services administratifs, notamment en soirée et le samedi matin.

Ils ont enfin souligné l'intérêt du déploiement des 21 maisons de services aux publics (MSAP) et la pertinence des 28 établissements publics numériques ainsi que l'appui des centres communaux d'action sociale (CCAS) et des centres médico-sociaux (CMS) dans les démarches, dont les réseaux maillent profondément le territoire départemental.

Ils ont également regretté :
- Un manque de connaissance des différentes solutions d'accompagnement aux démarches administratives et sociales et à leurs procédures dématérialisées (notamment le réseau et l'offre des MSAP et EPN).
- L'absence de MSAP dans les principaux bourgs-centres.
- L'insuffisance d'un partenariat étendu avec les différents opérateurs de services au-delà de ceux visés par la charte des MSAP.

➔ Les enjeux pour faciliter les démarches administratives et l'accompagnement social

- **Développer l'action sociale territorialisée en s'appuyant sur le réseau des CMS et la complémentarité et la mutualisation entre acteurs**
- **S'appuyer sur les solutions innovantes et expérimentales (ex. accès numérique aux services sociaux) tout en prévoyant une offre d'accompagnement à leurs usages (ex. accompagnement aux usages des services à distance)**
- **Faciliter l'accès aux droits en améliorant le maillage de l'accueil social de premier niveau en renforçant la lisibilité des dispositifs et en les simplifiant, en renforçant la communication sur l'offre et sur les lieux et propositions d'accompagnement pour y accéder**
- **Renforcer le partenariat avec les intercommunalités et développer les intercommunalités sociales pour structurer l'action sociale à l'échelle intercommunale**

➔ Une maison de service au public ou MSAP : qu'est-ce que c'est ?

Les maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

Pilote : Sous-Préfecture de Largentière

Partenaires : CAF, MSA, CARSAT, La Poste, Pôle emploi, GRDF, CPAM.

➔ Exemples, bonnes pratiques et recommandations

- **Mutualiser les locaux d'accueil des publics (état civil, centre médico-social, petite enfance, etc)**
- **S'appuyer sur le réseau des maisons de services au public et des centres sociaux et des maisons de la jeunesse et de la culture pour développer la médiation numérique**
- **Mettre en place un outil à la disposition des secrétaires de mairie pour faciliter l'information et l'orientation**

5 ACTIONS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Action 3.1

Consolider la gouvernance du réseau des MSAP

Contexte

Le territoire compte 21 maisons de services au public, majoritairement portées par des intercommunalités. Elles existent sous la forme historique du « relais de services publics » depuis 2006 mais sont des structures encore trop isolées. Implantées aujourd'hui majoritairement sur le sud du Département et selon le portage local, le diagnostic a pointé un déficit de connaissance de cette structure qui engendre ponctuellement des taux d'activité très faibles.

Objectifs de l'action

- Fédérer les opérateurs partenaires des MSAP autour d'une stratégie partagée
- Définir collectivement une stratégie d'implantation des MSAP et des services proposés
- Renforcer la coordination du réseau des MSAP
- Positionner les MSAP comme un acteur prépondérant de l'accueil de premier niveau

Contenu de l'action

- Installation d'un comité stratégique et d'un comité technique en cohérence avec les outils d'animation des MSAP du Commissariat général à l'égalité territoriale (ex. semaine des MSAP en septembre, recueil de bonnes pratiques)
- Elaboration d'une cartographie et grille d'analyse territoriale pour réfléchir aux implantations de MSAP en cherchant à mutualiser les locaux avec d'autres services de proximité (médiathèque, CMS, MJC, centres sociaux) pour leur donner de la visibilité
- Poursuite des actions de formation continue auprès des animateurs de MSAP en favorisant la transversalité entre partenaires
- Production et analyse des rapports d'activité des MSAP évaluant le service rendu conformément au cahier des charges

Pilote(s) de l'action

- Sous-préfecture de Largentière et Département

Partenaires à mobiliser

- Opérateurs de services et MSAP

Ressources à mobiliser

- Personnels de la Préfecture et du Département
- Actions de communication
- Actions de formations

Fonds à solliciter

- Etat (FNADT, DETR)

Localisation / échelle territoriale

- Départementale

Points de vigilance

- La conservation d'une souplesse d'organisation permettant de répondre aux besoins du territoire
- La saturation des MSAP les plus actives
- L'implication des porteurs et partenaires des MSAP

Date de lancement

- A partir de 2018

Références

- Animation du réseau des animateurs de MSAP (Sous-Préfecture de Largentière)
- Newsletter des MSAP par le CGET

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Taux d'activité des MSAP
- Enquête de satisfaction ou de notoriété
- Nombre d'ateliers, formations et actions communes

5 ACTIONS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Action 3.2

Etoffer l'offre de premier accueil administratif et social et les prestations de services des MSAP

Contexte

Le plan d'actions interministériel en faveur du travail social et du développement social, issu des États généraux du travail social prévoit la mise en place de « l'accueil social inconditionnel » (ASI) à l'appui de l'élaboration des SDAASP.
L'organisation de l'ASI doit entre autres répondre au défaut de couverture en matière d'accueil social et administratif. Le Département de l'Ardèche et ses partenaires souhaitent s'appuyer sur le réseau des MSAP pour organiser ce premier accueil et envisager des solutions ad hoc quand le territoire est non couvert. Le diagnostic ayant mis en avant le rôle des mairies comme premier contact pour l'usager, ces dernières doivent être accompagnées pour assurer un service minimum d'information de qualité.
En parallèle de la couverture des équipements inégalitaire sur le territoire, le diagnostic a aussi mis en avant la nécessité de répondre à des besoins administratifs ponctuels selon les réalités des territoires

Objectifs de l'action
- Flexibiliser et adapter l'offre des MSAP aux besoins des publics, des territoires et de l'actualité
- Créer des solutions d'accueil à la carte en fonction des territoires
- Offrir un accompagnement aux démarches dématérialisées des opérateurs partenaires dans les accueils de premier niveau
- Soutenir les mairies dans leur rôle d'information et d'orientation

Contenu de l'action
- Développement de l'itinérance des MSAP sur les communes (permanences)
- Organisation de RDV à domicile pour les publics les plus fragiles sur prescription des partenaires (ex : personne âgée dépendante)
- Organisation (si besoin avec des partenaires hors MSAP) des opérations ponctuelles hors les murs en fonction de l'actualité de territoires (ex. : télédéclaration d'impôts, des aides PAC, inscription APB, fermeture d'entreprise, etc)
- Déploiement des visio guichets et des bornes numériques dans les lieux d'accueil
- Soutien en ingénierie à l'accueil effectué en mairies

Pilote(s) de l'action
- Préfecture (MSAP) et Département (ASI)

Partenaires à mobiliser
- EPCI, communes, CCAS, opérateurs partenaires, centres sociaux, CMS, services d'aide à domicile, EPN

Ressources à mobiliser
- Mise à disposition de locaux et d'équipements (MSAP hors les murs)
- Equipements informatiques et abonnements numériques

Fonds à solliciter
- FNADT (Etat), partenaires des réalisations

Localisation / échelle territoriale
- EPCI

Points de vigilance
- L'implication et la coordination des acteurs locaux et partenaires
- Une trop grande hétérogénéité de l'offre de services des MSAP

Date de lancement
- 2018

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre de communes couvertes par une MSAP ou structures adhoc apparentées
- Nombre d'opérations ponctuelles menées
- Nombres de visioguichets et bornes numériques
- Taux de fréquentation des visio guichets

5 ACTIONS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Action 3.3

Favoriser l'accès aux droits par la médiation numérique

Contexte

Une proportion croissante de démarches administratives se fait en ligne et facilite le traitement des demandes des usagers. Cependant, certains publics ne sont pas en capacité d'accomplir ou de finaliser ces démarches en ligne pour diverses raisons : illettrisme, difficulté de compréhension des termes, complexité de certains formulaires, absence d'équipements numériques ou d'abonnement internet… Candidater en ligne à une offre d'emploi, envoyer un e-mail ou faire une recherche sur internet par exemple, peuvent être des facteurs d'exclusion sociale. Le réseau des établissements publics numériques, animés par le syndicat des Inforoutes, et des MSAP constituent un outil intéressant qui peut être revisité pour répondre à ces problématiques.

Objectifs de l'action

- Faciliter la réalisation des démarches administratives dématérialisées
- Encourager l'autonomisation des habitants vis-à-vis des usages numériques de l'accès aux droits
- Développer l'offre de formation aux outils numériques des publics vulnérables
- Adapter le travail social aux nouvelles pratiques engendrées par le numérique

Contenu de l'action

- Répertoire et communication des structures existantes (EPN, MSAP, centres sociaux, CCAS, CMS, associations, médiathèques, MJC, …)
- Appel à candidatures pour de nouveaux lieux porteurs de médiation numérique
- Organisation de formations sur la médiation numérique d'accès aux droits pour les animateurs d'EPN ou structures proposant un poste informatique
- Mise en place d'un plan de formation et d'actions sur la médiation numérique d'accès aux droits auprès des usagers
- Expérimentation des chèques APTIC (chèque culture numérique pour tous) d'échanges de services entre habitants autour des démarches administratives dématérialisées

Pilote(s) de l'action

- Préfecture et Département (animation), Syndicat des Inforoutes

Partenaires à mobiliser

- EPN, EPCI, MSAP, centres sociaux, CMS, mairies, MJC, opérateurs (Pôle emploi, CAF, CPAM…), médiathèques, associations locales, association l'écho des mots (écrivains publics)

Ressources à mobiliser

- Guide de la médiation numérique à destination des professionnels
- Proposition de formation « Territoires et compétences et Inforoutes » : intégration du numérique dans la pratique des intervenants sociaux
- Convention Département -Inforoutes

Fonds à solliciter

- Financements des actions déjà existantes à mettre en cohérence à l'échelle départementale

Localisation / échelle territoriale

- Département

Points de vigilance

- La fiabilité de l'information sur l'ensemble des points d'accès numériques et la nature de l'accompagnement proposé

Date de lancement

- A partir de 2018

Références

- EPN/MSAP d'Alboussière
- Point numérique de la Préfecture de Privas
- Entretiens visio à domicile avec Pôle emploi

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Taux de fréquentation des EPN sur la thématique des démarches administratives
- Nombre de formations/ateliers à l'attention des usagers sur l'accès aux droits et la médiation numérique

5 ACTIONS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Action 3.4

Mettre en place et animer des réseaux d'accueil, d'information et d'orientation

Contexte

Le tissu des opérateurs dans le domaine administratif et social est très dense. Il n'est pas simple pour l'usager de s'y retrouver et son parcours peut se complexifier par un défaut d'orientation.
Par ailleurs, les mairies sont souvent les premières confrontées aux questions des usagers sans toujours connaître la variété des organismes pouvant répondre aux attentes des personnes. Afin de faire émerger une communauté des professionnels de l'accueil et de l'information, il importe d'organiser les savoirs et les réseaux concourant à la qualité des relations avec les habitants.

Objectifs de l'action

- Compléter la mise en place de l'accueil social inconditionnel
- Mettre en réseau les professionnels administratifs et sociaux à l'échelle des EPCI
- Renforcer la compétence des acteurs de l'accueil et améliorer leur cadre d'intervention
- Mieux orienter et fiabiliser les parcours des usagers

Contenu de l'action

- Animation de réseaux locaux portés par les MSAP ou les directions de territoire d'action sociale de l'ensemble des partenaires
- Amélioration de l'interconnaissance des partenaires (mairies, Pôle emploi, CARSAT, préfecture, DGI, CPAM, Département, …, de leurs dispositifs et des interlocuteurs)
- Elaboration d'une cartographie et d'un guide des acteurs et de leurs dispositifs
- Organisation d'actions d'information et de formation à chaque niveau (direction, technicien, secrétaire de mairie…) en mixant les groupes et thématiques (ex. exclusion sociale et dématérialisation)
- Mise en place de co-animations multipartenariales auprès des usagers (ex. CMS-CPAM)

Pilote(s) de l'action

- Département
- Localement EPCI éventuellement

Partenaires à mobiliser

- Préfecture, AMF07, EPCI et communes, UDCCAS, Syndicat des Inforoutes, MSAP, DGI, Pôle emploi, CAF, CPAM, CARSAT, Missions locales, PLIE, etc.

Ressources à mobiliser

- Ingénierie de coordination et d'animation de réseau
- Enveloppes de formations et d'évènementiels
- Contractualisation avec les territoires
- Outil collaboratif en ligne
- Site social.ardeche.fr et outils nationaux

Fonds à solliciter

- Appel à projets intercommunalités sociales

Localisation / échelle territoriale

- Ardèche (en coordination avec la Région et la Drôme)

Points de vigilance

- Le turn over des professionnels
- Le manque de disponibilité des techniciens face à une multiplication des réunions
- La complexité du dispositif

Date de lancement

- 2018

Références

- Cartographie interactive des services développée par le Département du Lot
- Hébergement de MSAP dans les CMS (Vernoux et Les Vans)

Indicateurs de suivi et d'évaluation

- Nombre d'actions par typologie (formations, informations…) menées par les membres du groupe « Accès aux droits » piloté par la direction de l'insertion

5 ACTIONS POUR FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ARDÉCHOIS

Action 3.5

Développer les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) dans les zones rurales

Contexte

Le territoire de l'Ardèche compte 13 structures porteuses d'ateliers et de chantiers d'insertion, 4 associations intermédiaires, 4 entreprises de travail temporaires d'insertion et 2 entreprises d'insertion qui interviennent dans diverses secteurs : espaces verts, maraichage, ressourcerie, second œuvre de bâtiment, restauration, etc.
L'Etat et Département ont fait le choix d'une politique volontariste en matière d'insertion compte-tenu d'un nombre significatif de bénéficiaires du RSA ou de minima sociaux.
Cependant, on repère une présence plus forte des ACI dans les villes et bourgs centres du département qui peut parfois freiner des accompagnements compte-tenu des lieux de résidence des bénéficiaires et de leurs difficultés de mobilité.
En parallèle, le diagnostic du SDAASP a clairement mis en exergue les enjeux d'accessibilité aux services pour les populations âgées notamment dans les zones les plus rurales du territoire.

Objectifs de l'action
- S'appuyer sur les structures d'IAE pour améliorer l'accès aux services en zones rurales
- Envisager des nouveaux secteurs d'emploi répondant à la fois aux enjeux d'insertion des personnes vulnérables et au besoin d'accompagnement vers les services d'autres publics

Contenu de l'action
- Etude sur le développement et la diversification des activités d'insertion par l'activité économique intégrant la problématique de l'amélioration de l'accessibilité des services au public
- Mise à l'ordre du jour d'un comité départemental d'insertion par l'activité économique et publication d'un appel à projets

Pilote(s) de l'action
- UT-DIRECCTE

Partenaires à mobilise
- SIAE, Collectif emploi solidaire 26/07, Département

Ressources à mobiliser
- Recours à un prestataire

Fonds à solliciter
- Intégration de cet enjeu dans une étude en cours

Localisation / échelle territoriale
- Département

Points de vigilance
- Absence de financement dédié au développement de l'accessibilité des services au sein des SIAE

Date de lancement
- Automne 2017 pour l'étude

Références
- Echos Malteurs à Vernoux

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Focus de l'étude sur la diversification des chantiers
- Nombre d'initiatives proposées

OPTIMISER LES MOBILITÉS GRÂCE AU PARC EXISTANT

Les mobilités : des foyers bi-motorisés au quotidien et une insuffisance des solutions alternatives à la voiture individuelle

L'analyse documentaire fait état d'une augmentation des mobilités des Ardéchois, induite par l'étalement urbain, les mobilités domicile-travail, la formation, les modes de consommation, les loisirs, mais également la dynamique de concentration des services au public.

Si ces constats ne sont pas spécifiques au département, le relief et la faiblesse du réseau routier hors vallée du Rhône complexifient les mobilités des Ardéchois et allongent les durées de déplacements.

Cette augmentation des mobilités impacte le coût de la mobilité automobile au regard des distances à parcourir, dans un contexte de montée de la précarité.

En outre, l'offre de transports collectifs couvre l'ensemble du département mais il est parfois difficile d'en faire un service utile à tous, souple et offrant des temps de déplacement acceptables. Le transport urbain est limité à quelques villes, le réseau de transport inter-urbain assure une large desserte mais son cadencement ne peut être multiplié pour permettre des allers-retours sur des durées raisonnables. En dehors des intercommunalités d'Annonay, de Privas et d'Aubenas et du réseau inter-urbain « Le Sept », l'offre de transports collectifs n'est pas développée compte tenu de la densité et du relief de certains territoires et les personnes sans véhicule sont donc fortement pénalisées, notamment les personnes âgées, les jeunes et les personnes en situation de précarité.

Les possibilités de mobilités alternatives à la voiture individuelle sont du reste relativement méconnues et donc peu utilisées (lignes régulières, transport à la demande, co-voiturage, auto-partage…). Cette méconnaissance peut tenir aux difficultés d'accès à l'information sur l'offre de mobilités, relativement éclatée et faiblement identifiée. Le stop reste par contre relativement développé dans le département, notamment chez les jeunes.

Les ateliers débat ont mis en exergue de fortes attentes d'amélioration des mobilités dans le département, notamment dans les zones de montagne qui sont aussi sujettes à des risques d'enneigement. Les participants ont insisté sur les difficultés de mobilité des personnes peu autonomes, sans véhicule, pour accéder à tout ou partie des services au public qui mobilisent aujourd'hui en fonction de leurs possibilités les taxis ou le voisinage. Les offres de navettes solidaires organisées par certains CCAS rencontrent ainsi un fort succès.

➔ Les enjeux de la mobilité

- **Permettre à tous de se déplacer (droit à la mobilité)**
- **Développer et diversifier des solutions de mobilités alternatives à la voiture particulière**
- **Renforcer l'intermodalité et la coordination des initiatives publiques et privées**
- **Améliorer la communication et la lisibilité de l'offre de mobilité**

accèSept
Le Département vous accompagne

➔ AccèSept : c'est quoi ?

Il s'agit d'un service de transport public à la demande pour les personnes à mobilité réduite. Sur simple appel à la centrale de réservation, le service permet de se déplacer de 9h à 18h, d'être pris en charge et d'être déposé dans le même secteur et d'accéder à des communes périphériques (ex : gare sncf drômoises). L'Ardèche est découpée en 6 secteurs correspondant aux jours de fonctionnement du service.

➔ Exemples, bonnes pratiques et recommandations

- **Mettre en place des plans de déplacements locaux inter-administrations et entreprises**
- **Ouvrir les lignes de transports scolaires aux usagers commerciaux**
- **Développer des liaisons douces vers les équipements et les centres-bourgs**

3 ACTIONS POUR OPTIMISER LES MOBILITÉS GRÂCE AU PARC EXISTANT

Action 4.1

Développer des navettes solidaires pour les publics isolés en difficultés de mobilité

Contexte

Si les habitants de l'Ardèche sont majoritairement motorisés, ce constat est à affiner en fonction des populations. Les études montrent la difficulté à se déplacer des jeunes sans permis ou sans voiture, des bénéficiaires de minimas sociaux qui ne peuvent acquérir ou entretenir un véhicule ou encore la perte d'autonomie des personnes âgées. Des solutions existent comme le dispositif un permis pour l'emploi, les autoécoles d'insertion, la mise à disposition de voitures ou de mobylettes par Mobilité 07/26 ou encore Accesept et nécessitent d'être promus. Plus particulièrement, cette action souhaite encourager les solutions locales associant la lutte contre l'isolement et la mobilité pour favoriser l'organisation de micro-transports collectifs permettant de rejoindre des animations locales (marchés, activités, ateliers, etc) ou des pôles plus urbains/ multimodaux.

Objectifs de l'action
- Apporter des solutions de mobilité collective en milieu rural au plus près du besoin de la population
- Lutter contre l'isolement et favoriser le lien social
- Proposer un transport collectif gratuit pour rejoindre des pôles plus urbains, des lignes régulières, des animations locales
- Mutualiser les équipements de transports de proximité

Contenu de l'action
- Recensement des véhicules de structures existantes et connues des usagers (CCAS, mairies, centres sociaux, EPHAD, foyers…)
- Répertoire des initiatives existantes et des bonnes pratiques (assurances, responsabilités, charte de bon usage, modalités de réservation)
- Appel à candidatures pour des chauffeurs bénévoles ou des publics en insertion

Pilote(s) de l'action
- CCAS, CIAS, communautés d'agglomération

Partenaires à mobiliser
- Plateforme de mobilité 07/26, Centres sociaux, EPCI, services d'aide à domicile, Département

Ressources à mobiliser
- Minibus existants

Fonds à solliciter
- Conférence des financeurs de la perte d'autonomie, FSE

Localisation / échelle territoriale
- Territoires ruraux, échelle communale ou intercommunale

Points de vigilance
- Le système de réservation, les plages horaires de fonctionnement
- La complémentarité avec le transport dédié à l'accès aux soins et l'offre privée, associative et publique
- L'information via les structures en contact avec les publics visés (CMS, services d'aide à domicile, MJC,….)

Date de lancement
- A partir de 2019

Références
- CCAS de Saint-Agrève, CAPCA

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre de navettes solidaires créées
- Taux de fréquentation

3 ACTIONS POUR OPTIMISER LES MOBILITÉS GRÂCE AU PARC EXISTANT

Action 4.2

Expérimenter un transport d'accès aux soins pour les publics peu autonomes

Contexte

La prise en charge des frais de transports pour l'accès aux soins est soumise à des critères spécifiques (hospitalisation, affections de longue durée, longue distance, etc).
Les personnes les moins autonomes ne bénéficiant pas de prescription médicale peuvent limiter leur suivi médical et aggraver ainsi leur état de santé lorsque la prise en charge de certaines pathologies est trop tardive.

Objectifs de l'action
- Répondre aux besoins de mobilité vers l'offre de soins pour les personnes peu autonomes (personnes âgées et en situation de handicap)
- Amener le public vers les lieux de soins en s'appuyant sur des moyens de transport collectif distinct du transport sanitaire sur prescription

Contenu de l'action
- Proposition d'un guichet de réservation et de coordination par téléphone et en ligne (TAD souple)
- Regroupement des RV médicaux par territoire en coordination avec les médecins/structures de soins
- Intégration du dispositif à projet médical de MSP ou à projets de contrat local de santé

Pilote(s) de l'action
- Département, ARS et EPCI

Partenaires à mobiliser
- Conseil régional, associations locales

Ressources à mobiliser
- Appel à candidatures
- Expertise des structures en contact avec les publics visés (CMS, services d'aide à domicile,….)

Fonds à solliciter
- Participation des usagers, EPCI, Fondations, Union européenne

Localisation / échelle territoriale
- Echelle EPCI ou regroupements d'EPCI
- Inter-département
- Initier une expérimentation en montagne ardéchoise (1 an)

Points de vigilance
- La distinction avec le transport sanitaire
- Le coût de fonctionnement

Date de lancement
- A partir de 2018

Références
- Expérimentation d'accès aux soins par ramassage des patients aux Baronnies (Drôme) menée par le Département

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Fréquentation des transports d'accès aux soins
- Ratio coût / usager

3 ACTIONS POUR OPTIMISER LES MOBILITÉS GRÂCE AU PARC EXISTANT

Action 4.3

Soutenir la pratique du stop et de l'auto-partage à l'échelle locale

Contexte

L'Ardèche dispose d'une offre limitée en transport collectif qui a sans doute contribué à maintenir la pratique de l'auto-stop sur le territoire, notamment entre la vallée du Rhône et les territoires plus reculés.
Cette pratique retrouve d'ailleurs une certaine actualité avec des initiatives locales pour la promouvoir et la sécuriser sur le territoire national.

Objectifs de l'action
- Faciliter les mobilités des Ardéchois par une solution souple et innovante
- Créer un système d'auto stop communautaire organisé
- Optimiser l'usage des flottes de véhicules professionnels

Contenu de l'action
- Installation des points stop sur le territoire (signalétique)
- Création d'une application dédiée pour sécuriser les personnes (géolocalisation dès la prise en charge du conducteur et de l'autostoppeur) avec kit dédié (macarons, charte)
- Promotion de l'auto partage des véhicules particuliers et professionnels sous réserve

Pilote(s) de l'action
- Plateforme de mobilité 26/07

Partenaires à mobiliser
- Région, Département de la Drôme et de l'Ardèche, entreprises, associations d'IAE, société d'auto-partage

Ressources à mobiliser
- Plateforme d'information multimodale de la région ARA
- Fablab de la CAPCA
- Hackaton avec l'école des codeurs du Cheylard sur l'application d'autostop communautaire

Fonds à solliciter
- Conseil régional, PIA « AJIR »

Localisation / échelle territoriale
- Drôme et Ardèche

Points de vigilance
- L'animation d'une application numérique
- L'assurance des véhicules professionnels
- La densité et fréquence des trajets

Date de lancement
- A partir de 2018

Références
- Rézo Pouce de la Tarentaise Vanoise, de la CC du Grand Pic Saint-Loup

Indicateurs de suivi et d'évaluation
- Nombre de véhicules et autostoppeurs participants
- Entreprises et Institutions pratiquant le stop ou l'autopartage

LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE LA MUTUALISATION DES SERVICES

Le décret du 4 avril 2016 relatif aux Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public prévoit l'élaboration d'un Plan de développement de la mutualisation.

Ainsi, lors de l'élaboration de chaque fiche-action, une réflexion visant à la mise en place ou au développement d'opérations de mutualisation a systématiquement été conduite.
Au-delà de l'impératif législatif, cette démarche répond à la fois à des enjeux d'équilibre territorial en matière d'offres de service, d'amélioration de la qualité des services rendus et d'optimisation de l'action publique qui représentent autant de défis à relever notamment dans les départements de faible densité comme l'Ardèche.

A ce titre, la mutualisation constitue un axe majeur du schéma départemental.
Concrètement, elle s'articule autour:
- du redéploiement de services,
- de la mise en commun de moyens humains et matériels,
- de la conduite de projets partagés,
- de la mise en œuvre d'actions interdépartementales.

L'objectif visé étant de gagner en efficacité, de réduire les inégalités, de développer le maillage territorial et ce, afin de favoriser un accès équilibré à l'offre de services sur l'ensemble du territoire.

Actions de mutualisation présentes dans les fiches actions

Action	Intitulé de l'action
	Garantir l'accès à la santé des Ardéchois
1-1	Maintenir un accès de proximité aux services de santé
1-2	Permettre le dépistage et la prévention à tous les Ardéchois
1-3	Développer la télémédecine
1-4	Mettre en place une stratégie d'attractivité territoriale à destination des professionnels médicaux et para-médicaux
1-5	Développer l'information sur l'offre de santé
	Favoriser l'accès aux commerces, services, à l'artisanat
2-1	Accompagner les choix en matière de stratégie commerciale
2-2	Accompagner la mise en œuvre de nouvelles formes de commerces et services de proximité
	Faciliter les démarches administratives et l'accompagnement social des Ardéchois
3-1	Consolider la gouvernance et l'animation du réseau des MSAP
3-2	Etoffer l'offre de premier accueil administratif et social et les prestations de services de MSAP
3-3	Favoriser l'accès aux droits par la médiation numérique
3-4	Mettre en place et animer des réseaux d'accueil, d'information et d'orientation des services administratifs et sociaux
	Optimiser les mobilités grâce aux parcs existants
4-1	Développer des navettes solidaires pour les publics en difficulté de mobilité
4-2	Expérimenter un transport d'accès aux soins pour les publics peu autonomes
4-3	Développer le stop et l'auto-partage à l'échelle locale

Démarches de mutualisation
• articuler des contrats locaux de santé et des projets de maisons de santé pluri-professionnelles • inciter aux regroupements des professionnelles para-médicaux, médicaux voire sociaux dans des maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) ou autres (pôle de santé, maisons de santé) en fonction des dispositifs implantés sur le territoire
• créer des solutions mobiles mutualisées (interdépartementales) de type Bus de dépistage • mutualiser des salles pour la diffusion d'actions de prévention - associer les actions ponctuelles de dépistage avec des consultations avancées de PMI ou de praticiens hospitaliers • inciter la mise en place des protocoles ASALEE dans les cabinets médicaux
• partager des données médicales numérisées entre médecin traitant et spécialiste • mutualiser un équipement mobile de visio-consultation inter-départementale • mutualiser des locaux pour la réalisation de visio-consultations
• mettre en commun des informations aux fins de constituer une base de données destinée à faciliter l'installation de professionnels médicaux et paramédicaux, à la fois sur le plan professionnel et privé • centraliser sur sites existants des offres d'emploi et opportunités d'installation • coopérer pour les actions de communication auprès des médecins et des étudiants en médecine (guides, livrets, évènementiels)
• capitaliser sur les dispositifs existants d'information (site, numéro, annuaire) • élaboration partenariale du plan de communication
• privilégier les interventions collectives auprès d'un EPCI : CAUE, SDEA, chambres consulaires, organismes professionnelles
• faire connaître les espaces de travail mutualisés : espaces partagés de type « tiers lieux » ou coworking • héberger sur un site identifié les données (adresses, heures d'ouverture, champ d'actions » des commerces de proximité
• mutualiser les locaux avec d'autres services de proximité pour leur donner de la visibilité • partager les bonnes pratiques
• s'appuyer sur les maisons de service ou pôle social existant pour développer l'accueil social inconditionnel en absence de MSAP • permettre des permanences de MSAP dans locaux existants
• mutualiser les compétences des médiateurs numériques et des animatrices de MSAP • développer la médiation numérique d'accès aux droits sur les sites disposant déjà de postes informatiques (médiathèque, mairies, centres sociaux)
• partager l'information : établir une cartographie/guide des acteurs et de leurs dispositifs ; réfléchir à une application Smartphone • mener des co-animations auprès des usagers ou des professionnels, notamment secrétaires de mairie (ex CMS-CPAM)
• partager les véhicules de structures existantes et connues des usagers • faciliter la revente ou le don de véhicules professionnels aux structures d'insertion ou missions locales
• regrouper des RDV médicaux aux fins de partager des moyens de transport dédiés
• envisager la possibilité de faire du stop et de l'auto-partage avec les pools de véhicules professionnels • développer une application mobile facilitant les appariements (géolocalisation et infos traffic sur le flux)

Le tableau ci-contre identifie les opérations qui s'inscrivent dans cette logique de mutualisation. A ce titre, il constitue le plan de développement de la mutualisation du schéma.

LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTIONS

La gouvernance dynamique et pragmatique du schéma

Le Département et la Préfecture conserveront naturellement un rôle de pilotage central dans la mise en œuvre du schéma.
A la lumière de la qualité du travail partenarial poursuivi depuis janvier 2017, l'un et l'autre souhaitent conserver une implication concrète des partenaires du SDAASP pour mettre en œuvre les actions du plan.
Cette mobilisation des organismes départementaux ne sera fructueuse qu'avec la volonté territoriale de chaque EPCI et des habitants à leur échelle d'investir dans certaines réalisations.
L'ingénierie du Département et de la Préfecture, ainsi que celle des partenaires, dans les divers domaines de compétences qui les concernent, sera mise à profit pour accompagner les projets locaux.

Un enjeu d'interterritorialité au service du développement local
L'ensemble des partenaires du SDAASP et pilotes d'action seront vigilants à l'observation des ressources des territoires en s'appuyant sur l'analyse des logiques de de consommation des services par les habitants.
Il est essentiel que les projets à déployer ne soit pas contraints par les découpages administratifs et politiques mais tiennent compte des boucles de déplacements, des équipements déjà en place, des pratiques des habitants.
Cette ambition s'inscrit dans une stratégie de développement local à bâtir en proximité.

Un enjeu de mobilisation des acteurs (pilotes de fiches-actions)
Si les partenaires du SDAASP reconnaissent la forte implication d'un grand nombre d'acteurs tous secteurs confondus lors de la phase d'élaboration du schéma, ils mesurent aussi l'importance de l'animation de cette dynamique dans le temps qui ancre des réflexes de mutualisation, de partage d'expérience et d'approche globale.

Un enjeu de partage d'initiative et des bonnes pratiques
Le plan d'action du schéma ne synthétise pas l'ensemble des propositions qui ont pu émerger mais son esprit n'est pas d'exclure les projets qui naitraient d'initiatives locales.
Les partenaires du SDAASP auront à cœur de recueillir, valoriser, faire essaimer les bonnes idées de chaque territoire, voire d'accompagner leur déploiement.

- **Le comité de pilotage :**
  Il est composé du Département et de la Préfecture qui assurent le pilotage du schéma et sa mise en œuvre.
  Le comité se réunira a minima une fois par semestre et prendra toutes les décisions nécessaires à la réalisation des actions définies dans le schéma.

- **Le comité de suivi :**
  Il est composé des membres du comité de pilotage de droit et des partenaires qui ont contribué à l'élaboration du schéma.
  Le comité se réunira autant que de besoin jusqu'à la signature des conventions de mise en œuvre avec les EPCI.
  Les membres assureront le suivi des actions les concernant et apporteront toutes les informations

nécessaires à la réalisation des actions définies dans le schéma.
Il sera réuni a minima une fois par semestre et en cohérence avec le COPIL.
Il produira annuellement un bilan de la mise en œuvre du SDAASP, avec l'aide du/des pilotes de chaque fiche action.

Le comité de pilotage, qui se réunira après l'adoption du Schéma, fixera le calendrier de mise en œuvre du Plan d'actions.

La poursuite de la concertation avec la valorisation de l'expérience des usagers

Globalement, le Département et la Préfecture poursuivront la démarche d'association des usagers-habitants au niveau de la conduite et de l'évaluation du schéma pris dans son ensemble. Ils prévoiront l'association de la population pour continuer à lui donner la parole selon des modalités à définir : enquête, sondage, baromètre de l'opinion, etc.
Par ailleurs, l'association des usagers doit se poursuivre dans la mise en œuvre des actions et en lien avec chacun des porteurs de projets. Cette implication des usagers dans les chantiers à construire concrètement conditionne la réalisation des ambitions que s'est fixée l'Ardèche en termes d'amélioration de tous les services pour tous les publics.

Le suivi et l'évaluation du schéma dans une démarche d'amélioration continue

Afin d'assurer la mise en œuvre du schéma, il convient d'y associer un dispositif de suivi et d'évaluation.
A cet effet, le schéma sera enrichi tout au long de sa mise en œuvre par des éléments de suivi et une collecte d'informations permettant d'évaluer ses résultats, et de réajuster son plan d'actions ou ses modalités de conduite, autant que de besoin.

Les critères d'évaluation des fiches-actions :

- la pertinence : la politique et les actions déployées répondent-elles bien aux enjeux, et aux problèmes identifiés ?
- l'efficacité et la cohérence : les moyens et actions mis en œuvre permettent-ils d'atteindre les objectifs fixés ? Répondent-ils à une cohérence d'ensemble ?
- l'efficience : les résultats obtenus sont-ils en rapport avec les moyens déployés ?
- l'impact : les résultats recherchés sur les bénéficiaires finals de la politique ont-ils été obtenus ?

Pour ce faire, le dispositif s'appuiera sur des **outils de suivi et d'évaluation** qui mobiliseront en particulier les pilotes des actions ainsi que les instances de gouvernance qui seront mises en place. Ils auront, chacun pour ce qui les concerne, un rôle déterminant dans cette démarche qui concourt pleinement à la réussite de la mise en œuvre du schéma.
Une attention particulière sera apportée aux actions figurant dans le plan de mutualisation.

- **Fiches actions**
  La mise en œuvre des actions inscrites dans le SDAASP fera l'objet d'un suivi actualisé annuellement par le/les pilotes de chaque fiche action.
  Ce suivi s'appuiera sur l'ensemble des indicateurs de suivi et d'évaluation identifiés dans la rubrique dédiée de chaque fiche action.
- **Cartographie**s
  Le plan d'action ayant vocation à renforcer l'offre de service dans les territoires présentant un déficit en matière d'accessibilité, la notion d'accessibilité en termes de proximité géographique sera appréciée via l'actualisation annuelle des cartographies jointes en annexe*, qui viendront en appui du suivi chiffré mis à jour par le/les pilotes de chaque fiche action.
- **Bilan annuel de la mise en œuvre du SDAASP**
  Afin de permettre de porter un regard sur l'avancement du plan d'action et, le cas échéant, de prendre les dispositions nécessaires afin d'atteindre les objectifs attendus, un bilan de la mise en œuvre du SDAASP sera produit annuellement par le comité de suivi, avec l'aide du/des pilotes de chaque fiche action et des groupes de travail thématiques.
  Ce bilan proposera une synthèse quantifiée et qualifiée (identification des blocages à lever,

facteurs favorisant la mise en œuvre des actions...) de la mise en œuvre du SDAASP.
Il sera discuté une première fois en comité de suivi puis ajusté pour présentation et discussion en comité de pilotage.

- **Évaluation intermédiaire du SDAASP**
  Afin d'anticiper le travail d'évaluation qui sera effectué au terme du schéma, une évaluation globale sera réalisée au bout de trois ans d'application, à mi-parcours, en 2020.
  Cette évaluation pourra être menée en interne ou en externe.
  Autant que nécessaire, elle pourra conduire à une éventuelle modification des fiches action.

Les usagers seront associés au suivi et à l'évaluation du Schéma selon des formalités à définir.

ANNEXES

GLOSSAIRE

GLOSSAIRE

AAP/AAC
appel à projets/à candidatures

ADN
Ardèche Drôme Numérique

ARS
agence régionale de santé

CCI
chambre de commerce et d'industrie

CAF
caisse d'allocations familiales

CMA
chambre des métiers et de l'artisanat

CMS
centre médico-social

CPAM
caisse primaire d'assurance maladie

DETR
dotation d'équipement des territoires ruraux

EPCI
établissement public de coopération intercommunale

FISAC
fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce.

FNADT
fonds national pour l'aménagement et le développement des territoires

MSA
mutualité sociale agricole

MSAP
maison de service au public

MSP
maison de santé pluriprofessionnelle (ou MSPP)

SDAASP
schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

UT DIRECCTE
unité territoriale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

Crédits photos :
Véronique Popinet,
PhilippeFournier,
Shutterstock,
Direction de la communication.

Dossier suivi par :

Secrétaire général de la Préfecture de l'Ardèche
04 75 66 50 00

Directeur général des services, Département de l'Ardèche
04 75 66 77 21

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE L'ARDÈCHE

ardèche
LE DÉPARTEMENT