SYNTHESE DU SCHEMA

Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Somme

DECEMBRE 2017

somme
LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET
DE LA SOMME

INTRODUCTION

Une démarche copilotée par l'Etat et le Conseil départemental

La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) prévoit dans chaque département l'élaboration conjointe entre l'État et le Conseil départemental d'un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Le schéma a pour objectifs de :

- Prévenir et réduire les déséquilibres et fragilités territoriales
- Anticiper sur les évolutions des usages et des services
- Développer la coordination des acteurs proposant des services au public, qu'ils soient marchands ou non marchands
- Activer des leviers de mutualisation
- Garantir une réelle solidarité territoriale en matière d'accessibilité des services.

Un schéma qui doit accompagner les stratégies des territoires

Le schéma n'a pas été le lieu de la remise en question des stratégies portées par les différents acteurs départementaux, régionaux ou nationaux.

Il a cependant permis d'arrêter une conception partagée des services au public, où la proximité occupe une place de choix, au même titre que l'initiative locale, la mutualisation et l'innovation.

Document de référence et véritable « boite à outils », le schéma offre donc un cadre d'intervention commun et novateur à l'échelle départementale. Ses 4 orientations déclinées en 13 fiches programmes, qui reprennent les attentes fortes des différentes parties prenantes, sont ainsi porteuses d'une vision commune des impératifs qui s'imposent aux territoires.

Enfin, si le SDAASP offre une stratégie d'intervention partagée à l'horizon 2023, les actions proposées n'ont pas un caractère exhaustif. Elles ont vocation à être complétées selon les besoins, les usages et les opportunités propres aux territoires.

LE CALENDRIER D'ÉLABORATION

LES POINTS CLÉS DU DIAGNOSTIC (1/3)

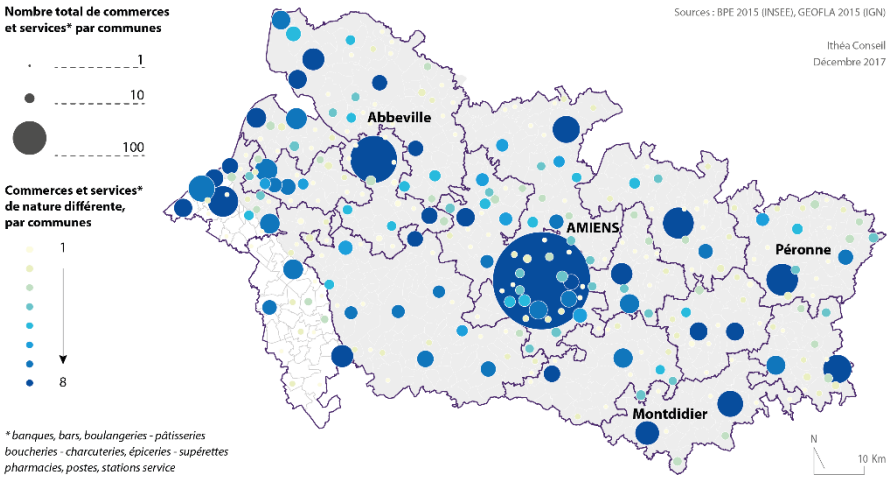
Depuis le lancement de la démarche en juillet 2016, un diagnostic a été établi pour différentes thématiques. Il s'est basé sur l'analyse de données quantitatives, des temps de concertation et une grande enquête. Il a permis d'identifier des « grands enjeux » travaillés lors d'ateliers thématiques.

Ce travail a notamment permis de dresser deux approches de la ruralité : une première où la présence physique occupe une place essentielle et une seconde qui s'appuie sur les opportunités qu'offrent le numérique ou de nouvelles formes d'organisation

Services marchands de proximité

Des commerces de proximité de moins en moins présents en milieu rural : plus de 120 communes qui n'ont plus aucun commerce alors qu'elles en accueillaient au moins un en 1988

Cependant, un maillage de proximité qui reste globalement satisfaisant organisé autour de différentes localités : une étude réalisée par l'INSEE qui précise en effet qu'un Picard accède à un commerce ou service en 18 minutes contre 20 en métropole

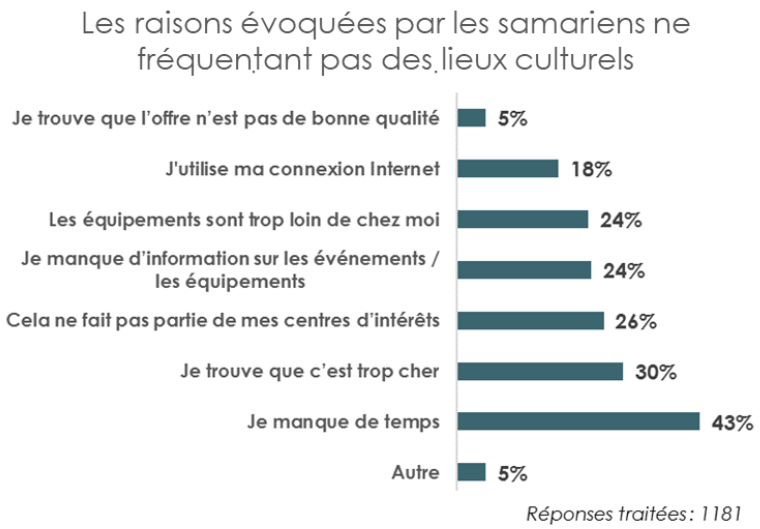


Les territoires les moins bien dotés situés en milieu rural mais également en périphérie des territoires les plus urbanisées : est de la CC de Ponthieu Marquenterre, ouest du territoire Nord Picardie, franges sud du département, Pays du Coquelicot et Haute Somme

Jeunesse, éducation, culture et sport

Une baisse de la population scolarisée du premier degré inégale selon les territoires : une croissance des effectifs dans l'agglomération amiénoise, alors que plusieurs territoires ruraux accusent une baisse (nord-est et sud-est du département, sud-est de la CC du Territoire Nord Picardie ou Péronne)

Une représentation relativement importante des 18-24 ans, mais une tranche d'âge qui enregistre une baisse entre 2008 et 2013, notamment dans les communes d'Abbeville (-3,5%), d'Amiens (-1,0%), de Montdidier (-8,2%) et de Péronne (-12,4%)



Une partie des jeunes renonçant aux services (de santé, culturels, sportifs) en raison du coût de ces derniers, de l'éloignement ou du manque d'intérêt qu'ils représentent

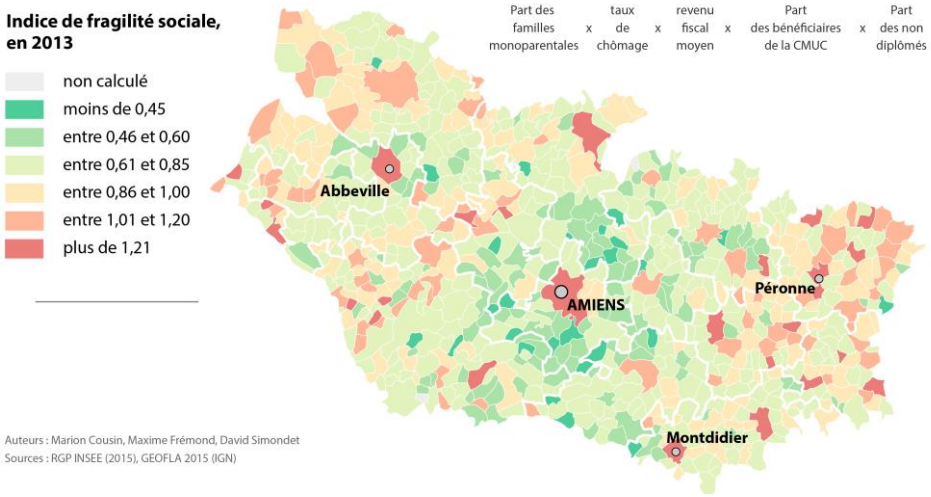
Une concentration de l'offre culturelle à Amiens, des taux d'équipements sportifs qui varient légèrement selon les territoires

LES POINTS CLÉS DU DIAGNOSTIC (2/3)

Cohésion sociale et santé

Une fragilité socioéconomique moindre que dans la plupart des départements des Hauts-de-France, mais plus importante qu'en France métropolitaine avec, notamment, un nombre de demandeurs d'emploi en croissance depuis 2008

Des publics vulnérables présents dans les principales villes (Amiens, Abbeville, Montdidier, Doullens et Péronne) et en périphérie du grand amiénois qui présente, pour sa part, un indice de fragilité sociale moindre



La santé, une thématique centrale pour les collectivités et l'ensemble des acteurs rencontrés au vu des besoins sur le territoire et de la tension sur l'offre médicale

Un non-recours aux soins importants : 36 % des répondants à l'enquête ayant déjà renoncé à consulter un professionnel de santé (des demandeurs d'emploi particulièrement touchés)

Une baisse du nombre de médecins généralistes qui va se poursuivre dans les années à venir et des spécialités en tension (dermatologie, gériatrie, médecine du travail, ophtalmologie, psychiatrie…)

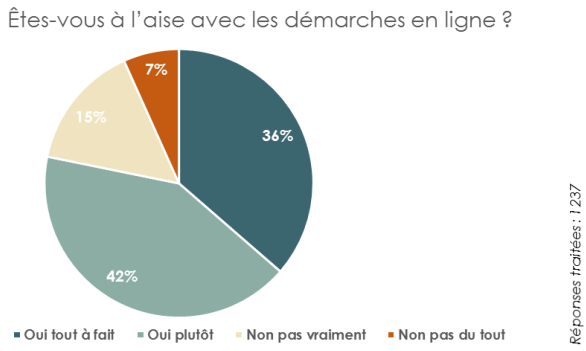
Numérique

Un syndicat « Somme Numérique » proactif en matière d'aménagement numérique, ayant un objectif de mise en place de la fibre optique (FTTH) pour tous à 2030 : actuellement, seuls 22,6 % des logements et locaux professionnels samariens ont une couverture inférieure à 8 Mbit/s

De plus en plus de démarches administratives et fiscales qui s'opèrent de façon dématérialisée

Des usagers en difficulté dans l'utilisation des outils numériques évoqués par les acteurs rencontrés tout au long de la démarche, en particulier les personnes âgées, les jeunes et les publics précaires

La complexité et la longueur des démarches, l'utilisation d'internet en tant que tel et la présence d'un matériel adapté qui constituent les principales difficultés évoquées par les répondants à l'enquête sur les services dans la Somme



LES POINTS CLÉS DU DIAGNOSTIC (3/3)

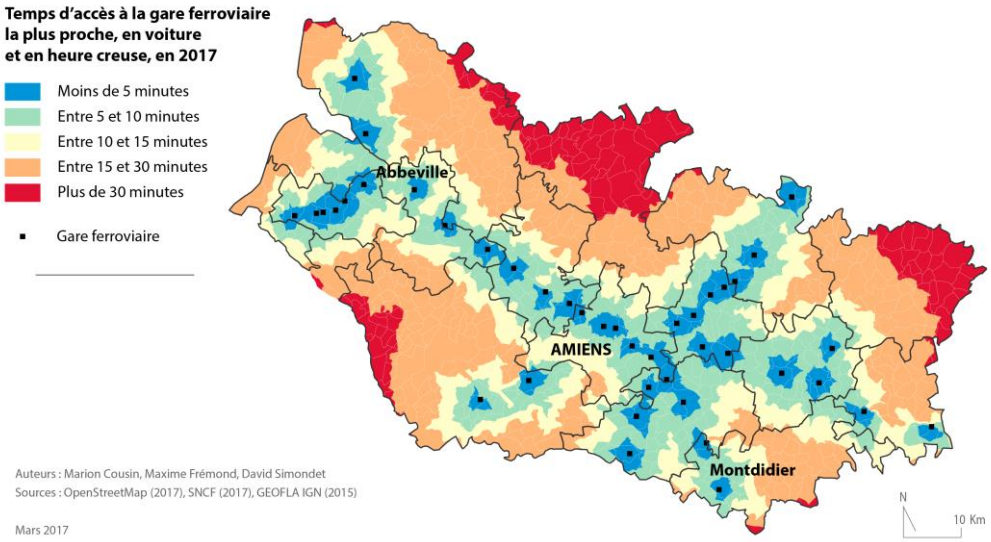
Transports et mobilités

Une polarisation de l'emploi qui engendre des contraintes de mobilité importantes : les pôles urbains d'Amiens Métropole et de l'Abbevillois représentant un tiers de la population de la Somme mais accueillant plus de la moitié des emplois (2013)

Un réseau ferroviaire relativement développé (60 % de la population samarienne située à moins de 10 minutes en voiture d'une gare ferroviaire) et un système de transport à la demande présents dans plusieurs territoires (Amiens métropole, ex-Abbevillois, ex-Baie de Somme Sud et Ex-Sud-Ouest Amiénois)

Des « usages » alternatifs à la mobilité valorisés par les acteurs associés (covoiturage, autopartage, télétravail…)

La persistance de freins matériels (acquisition d'un véhicule, réparation/entretien…) et psychologiques (repérage dans l'espace, utilisation d'un plan, anxiété…)

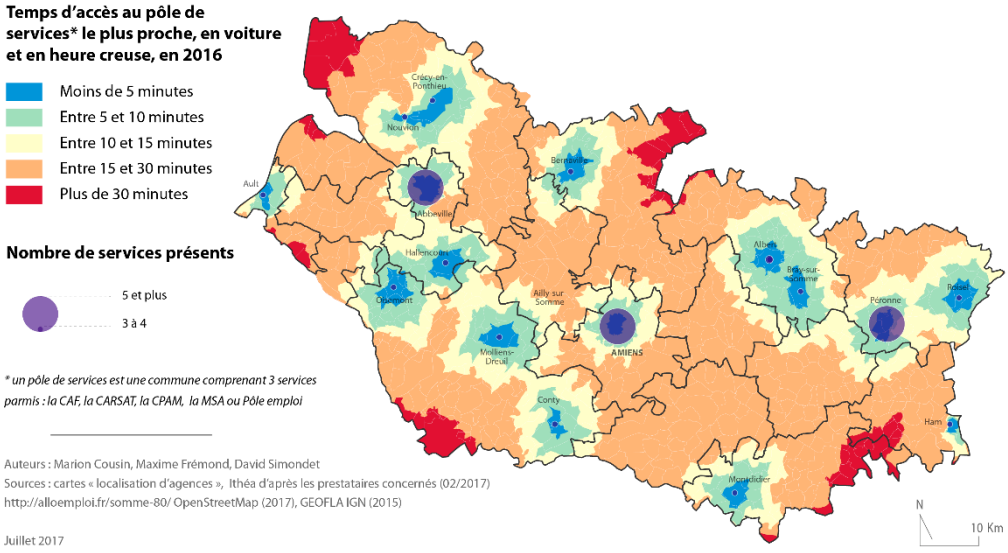


Proximité des acteurs publics et des opérateurs

Des mairies qui sont en moyenne ouvertes 8,4 heures par semaine

Des Maisons de Service au Public (MSAP) qui se sont développées ces dernières années avec 13 MSAP opérationnelles et plusieurs en projet

Un dispositif encore peu connu des Samariens : 80% des répondants à l'enquête ne connaissent pas de MSAP



Un important maillage du territoire assuré par les opérateurs de service (CAF, Pôle emploi, CPAM…), grâce notamment aux MSAP

FOCUS « Enquête à destination des Samariens »

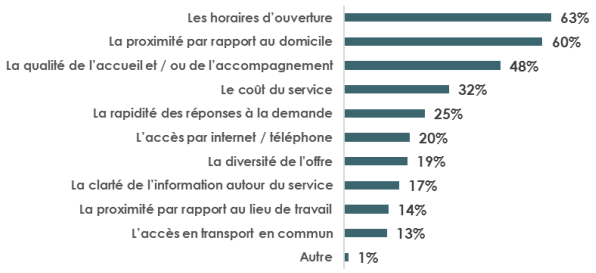
Au début de l'année 2017, **une grande enquête a mobilisé près de 1300 Samariens.** Le questionnaire, disponible sous format électronique et papier, a permis d'identifier les attentes et les pratiques des habitants en matière d'accès aux services.

Les principales conditions d'accès aux services pour les Samariens

Les horaires d'ouverture, la proximité au domicile et la qualité de l'accueil et/ou de l'accompagnement sont des conditions jugées essentielles pour les répondants à l'enquête.

Par ailleurs, les services de santé sont, de loin, les services à améliorer en priorité pour les Samariens. Viennent ensuite la couverture numérique, les transports et les services publics.

Quelles sont les trois principales conditions qui font qu'un commerce, un service est facile d'accès ?



Réponses traitées : 1205

Une facilité d'accès qui diffère selon le profil, l'âge et le lieu de résidence

Les retraités, suivis de près par les demandeurs d'emploi et les lycéens/étudiants sont les publics s'estimant le plus en difficulté face aux démarches administratives en ligne. Les acteurs rencontrés ont d'ailleurs souligné les difficultés des jeunes dans l'accès aux démarches : « *Ce n'est pas parce que les jeunes vont sans arrêt sur Facebook qu'ils savent faire une demande d'aide au logement ou s'actualiser sur Pôle Emploi !* »

Ces publics sont également les plus éloignés de la mobilité : 30 % des étudiants, 20 % des demandeurs d'emploi et 13 % retraités ayant répondu à l'enquête ont déclaré ne pas avoir de véhicule dans leur foyer (contre 3 % des actifs en emploi).

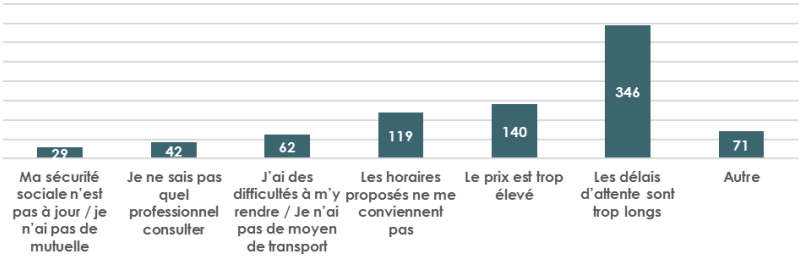
La situation géographique influe aussi directement sur l'accès au service. Cela est particulièrement prégnant pour l'accès aux transports : la grande majorité des répondants utilisant les transports en commun pour tout ou une partie de leurs déplacements résident à Amiens métropole.

Des freins à lever afin d'élargir l'accès aux services

Que cela concerne l'accès à la culture, au sport ou à la santé plusieurs freins ont été pointés par les Samariens :

- Le coût du service
- Les délais d'attente (notamment pour les services de santé)
- L'éloignement au domicile et l'absence de moyens de transports
- L'information autour du service
- La qualité de l'offre

Pourquoi n'êtes-vous pas allé(e) consulter ce/ces professionnel(s) de santé ?



Réponses traitées : 472

FOCUS « Ateliers territoriaux »

En février dernier, 8 ateliers de territoire ont été organisés (Nesle, Roye, Nouvion, Doullens, Friville-Escarbotin, Poix-de-Picardie, Rue, Péronne et Eu), ainsi que 3 entretiens avec des « publics cibles ». Ces temps d'échanges ont permis de partager puis de territorialiser le diagnostic.

Les grandes leçons de la concertation

1. La couverture réseau : une condition essentielle à l'accès des services mais qui n'est pas suffisante pour tous les publics

« Les espaces de coworking en milieu rural sont une réelle opportunité, mais encore faut-il avoir la fibre »

2. Alors que les accueils physiques se réduisent, des publics fragiles à accompagner dans leurs démarches et à informer sur les aides existantes

« Une population illettrée est présente : il faut une approche d'aller-vers »

3. Des mairies qui constituent le « premier maillon de la chaîne de proximité »

4. Les Maisons de Service au Public (MSAP) : un dispositif à structurer et à valoriser

« Nous manquons de vision sur le niveau de fréquentation de la MSAP de notre territoire »

5. Des freins matériels et psychologiques à la mobilité qui empêchent certains samariens d'accéder aux services, à l'emploi, à la formation

« Il faudrait travailler localement sur la mutualisation de l'offre de transports »

6. Une offre de santé en tension dans certains territoires, mais une thématique où de nombreuses collectivités sont engagées

« Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles permettent de recréer une centralité en matière de santé »

7. Des multiples ruraux (ex. bistrot de pays), commerces ambulant et commerces de proximité qu'il convient de soutenir

« Une fois le commerce du village fermé, il est quasiment impossible de le relancer »

8. Des initiatives nombreuses portées par le secteur associatif, mais des politiques culturelles hétérogènes selon les territoires

9. Une politique sportive à penser à l'échelon intercommunal

« La politique culturelle ou sportive d'un territoire est une question de projet, non d'équipement ».

10. Le maintien des jeunes sur le territoire : un enjeu prégnant

« Beaucoup de jeunes partent faire leurs études ailleurs ».

Ces ateliers territoriaux ont été suivis d'ateliers thématiques en mai dernier dont les compte rendus seront mis à disposition des membres du comité de consultation qui en feraient la demande.

ARBORESCENCE DU PLAN D'ACTIONS

Orientation 1 - Garantir un maillage des services de proximité marchands et non marchands

Fiche n° 1 - Conforter la présence des services marchands de proximité

Actions préconisées

1. Maintenir la présence des services marchands du quotidien en zones fragilisées et favoriser l'activité dans les bourgs centres
2. Encourager les initiatives à plusieurs niveaux et diversifier les modes de distribution pour correspondre aux usages de chacun
3. Développer les pôles de service au sein des gares TER, pour que ceux-ci deviennent des lieux de centralité

Actions reproductibles

- Bistrots de pays
- Conciergerie à la gare de Ham
- Dépôts de produits locaux, distributeurs de denrées, boutiques éphémères / à l'essai (ex. La Machinerie et sa coboutique à Amiens

Fiche 2 - Structurer les Maisons de Service au Public à l'échelle du département de la Somme

Actions préconisées

1. Améliorer la gouvernance des MSAP à l'échelle départementale
2. Développer les services au sein des MSAP
3. En fonction des évaluations menées, labelliser de nouvelles MSAP

Actions reproductibles

- Bus des services publics en projet dans le Santerre Haute-Somme
- « Point multiservices » de Crécy-en-Ponthieu

Fiche 3 - Mettre en place une communication audacieuse autour des services publics de proximité présents dans la Somme

Actions préconisées

1. Améliorer l'information aux élus autour de l'accès, du contenu et de l'évolution des services publics de proximité
2. Communiquer largement et régulièrement sur la localisation des services publics de proximité ainsi que sur les services proposés

Actions reproductibles

- Communication assurée par les Maisons de service au public
- Actions d'information des CCAS/CIAS dans le champ de l'accès aux droits

ARBORESCENCE DU PLAN D'ACTIONS

Orientation 1 - Garantir un maillage des services de proximité marchands et non marchands (suite)

Fiche n° 4 - Améliorer l'accès à la culture et au sport dans l'ensemble de la Somme, sur la base des stratégies portées par les différents acteurs

Actions préconisées

1. Promouvoir et coordonner les actions à destination des « publics empêchés » ou éloignés de l'offre artistique et culturelle pour encourager les pratiques artistiques et culturelles
2. Soutenir les acteurs locaux dans la définition de leurs projets de développement culturel et sportif
3. Poursuivre les politiques de promotion des pratiques culturelles et sportives
4. Structurer l'offre de services loisirs et tourisme autour des véloroutes du département et des circuits de randonnée

Actions reproductibles

- Leituria Furiosa : une manifestation culturelle qui rapproche les publics de la pratique de l'écriture et de la lecture (association Cardan, Amiens).
- Mise à disposition de livres dans les bistrots, mairies… (ex. Nouvion)

Orientation 2 - Agir en faveur de l'accès aux droits et à la santé pour tous les Samariens

Fiche 5 - Favoriser l'accès à la santé de proximité

Actions préconisées

1. Améliorer l'accès à l'offre de prévention en développant « l'aller vers », en soutenant les associations au plus proche des populations, avec un objectif de maillage territorial
2. Faciliter l'installation de médecins généralistes
3. Poursuivre la promotion de l'exercice coordonné des soins
4. Poursuivre les actions autour de la mise en place d'un « guichet unique » dans chaque département, en lien avec les partenaires (Ordre, CPAM, URSSAF…)
5. Appuyer les collectivités dans l'installation et la gestion de Centres de santé
6. S'appuyer sur la télémédecine pour améliorer l'offre de soins dans les zones les moins favorisées et/ou favoriser le maintien à domicile
7. Promouvoir l'intérêt d'une politique santé à l'échelle des territoires (Contrats Locaux de Santé)

Actions reproductibles

- Contrats locaux Santé
- MSP créées et en projet dans la Somme
- Guichet unique expérimental dans l'Aisne
- Plate-forme d'accès aux soins de la CPAM

ARBORESCENCE DU PLAN D'ACTIONS

Orientation 2 - Agir en faveur de l'accès aux droits et à la santé pour tous les Samariens (suite)

Fiche n° 6 - Encourager l'accès aux soins pour les publics précaires

Actions préconisées

1. Pratiquer « l'aller vers », notamment à destination des publics les plus fragiles
2. Développer les « compétences santé » chez les acteurs
3. Poursuivre la structuration des dispositifs « passerelle » vers le droit commun

Actions reproductibles

- Groupe réunissant les acteurs de la Santé et du secteur social
- Actions et dispositifs en faveur des publics précaires déjà à l'œuvre

Fiche 7 - Promouvoir des modalités d'accueil alliant modernité et proximité

Actions préconisées

1. Elaborer une charte départementale de l'accueil social inconditionnel de proximité
2. Assurer une gouvernance du premier accueil à l'échelle du département
3. Assurer la visibilité du premier accueil inconditionnel à destination du public (ex. labellisation)
4. Construire de nouvelles modalités d'accueil, en s'appuyant sur les opportunités offertes par le numérique

Actions reproductibles

- Initiative Wikisol 62 : partage d'une ressource unique sur les informations qui peuvent être données (harmonisation des réponses) et fichier centralisé comprenant les informations essentielles de l'usager (gain de temps)
- Coffre-fort numérique

Fiche 8 - Développer des modes d'accès aux services adaptés aux personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme

Actions préconisées

1. Adapter le contenu des supports d'information afin qu'ils soient compréhensibles pour les personnes en situation d'illettrisme
2. Soutenir la simplification, l'ergonomie des sites internet et l'innovation sociale
3. Poursuivre les actions engagées en matière de repérage des personnes en situation d'illettrisme
4. Faire de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme une priorité des collectivités de la Somme

Actions reproductibles

- Association le CARDAN, intervenant notamment dans le champ de la lutte contre l'illettrisme
- Bibliothèque publique de Paris qui profite de la recherche de chaleur de la population sans domicile fixe pour l'accompagner dans ses démarches administratives

ARBORESCENCE DU PLAN D'ACTIONS

Orientation 3 - Faire du numérique un outil d'amélioration de l'accès aux services

Fiche n° 9 - Permettre à tous les Samariens de réaliser leurs démarches dématérialisées

Actions préconisées

1. Intervenir en faveur de l'équipement des ménages
2. Promouvoir les points numériques / les tiers lieux
3. Accompagner individuellement les usagers dans leurs démarches administratives
4. Améliorer la structuration des acteurs accompagnant les usagers dans leurs démarches administratives et fiscales

Actions reproductibles

- Association Synapse Picardie, qui œuvre en faveur de l'équipement des ménages modestes
- Traducteur en ligne Axeo

Fiche 10 - Poursuivre les politiques d'aménagement et favoriser l'intégration d'un volet « numérique » au sein des stratégies locales

Actions préconisées

1. Poursuivre l'amélioration de la couverture réseau, en lien avec le SDTAN-80 et le plan France Très Haut débit
2. Pérenniser le dispositif France Mobile
3. Encourager les EPCI à conduire une politique « numérique » globale / « une feuille de route numérique »

Actions reproductibles

- Actions des collectivités distinguées par le label national « Territoires, villes et villages internet » (ex. Vannes, Beauvais, Epernay, Forges-les-Eaux (3500 habitants)…)

Fiche 11 - Développer la formation des acteurs et des usagers au numérique

Actions préconisées

1. Intervenir en faveur de l'équipement des ménages
2. Promouvoir les ressources numériques déjà existantes auprès des usagers et des acteurs de l'accès aux droits
3. Promouvoir les actions favorables au développement des usages numériques

Actions reproductibles

- Cours d'informatique à Lœuilly pour les personnes âgées
- Association Télé Baie de Somme, réalisant notamment des actions de médiation

ARBORESCENCE DU PLAN D'ACTIONS

Orientation 4 - Faciliter l'accès à la mobilité pour tous

Fiche n° 12 - Intervenir en faveur de la cohérence de l'offre de transports et du développement de nouveaux usages

Actions préconisées

1. Définir des stratégies territoriales de mobilité (échelles régionale et locales)
2. Favoriser l'accès à l'offre et aux dispositifs de transports existants
3. Développer une offre locale adaptée aux besoins identifiés et promouvoir et/ou développer les solutions de mobilité alternative telles que le co-voiturage, l'autopartage, l'autostop organisé, le vélo…

Actions reproductibles

- Roulezco.fr, plateforme de covoiturage dans le Pays Baie de Somme 3 Vallées
- Plan de déplacements entreprise existants
- Actions « grand public » en faveur du test de nouveaux modes de transports : SNCF, Région Hauts-de-France…
- Dispositifs régionaux : aide au transport des particuliers (ATP), en route pour l'emploi, testez-le-train

Fiche 13 - Investir dans le champ de la mobilité solidaire

Actions préconisées

1. Fédérer autour d'un chef de file les associations intervenant dans le champ de la mobilité solidaire
2. Dans un second temps, envisager la création d'une plateforme mobilité à l'échelle départementale afin d'accompagner les personnes vers une mobilité autonome et favoriser leur insertion

Actions reproductibles

- Pays Santerre Haute Somme :
  - Association les Astelles, qui propose un service de location de scooter à prix réduit pour les demandeurs d'emplois
  - Garage solidaire
  - Plateforme de mobilité Saint-Jean
- Association MobilAction, à Rue, qui informe sur les transports / les aides à la mobilité et organise un transport accompagné pour les publics précaires

LA MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA POUR LES PROCHAINES ANNEES

A. Accompagner les territoires dans leurs stratégies d'amélioration de l'accès aux services

Moyens mobilisés

1. Soutenir les politiques communautaires d'amélioration de l'accès aux services
2. Réaffirmer l'engagement de l'Etat et du Conseil départemental comme soutien aux territoires dans la conduite de leurs politiques d'amélioration de l'accès aux services
3. Dans le cadre de la mise en œuvre du SDAASP et afin de promouvoir ce schéma, labelliser les actions en faveur de l'amélioration de l'accès des services au public

Dispositifs mobilisables de l'Etat

- Conseil aux territoires de la DDTM80
- Animation territoriale, coordination et appui de la Préfecture (région et département) et des sous-préfectures
- Mise en œuvre des mesures des Comités interministériels aux ruralités, dont contrat de ruralité, convention rurale…
- …

Dispositifs mobilisables du Conseil départemental

- Guide d'appui départemental de l'ingénierie
- Politique d'appui aux territoires
- Réseau des chefs d'agence routière et directeurs des territoires sociaux
- Guide des politiques sociales départementales
- …

B. S'appuyer sur un suivi et un pilotage à plusieurs niveaux

Actions préconisées

1. Réunir chaque année le Comité de consultation, sous l'égide du Préfet et du Président du Conseil départemental, en présence des EPCI, des opérateurs de services et de différents partenaires
2. Mobiliser en amont un Comité de pilotage Etat / Conseil départemental
3. Pérenniser l'équipe projet ayant conduit l'élaboration technique du schéma
4. Mobiliser des instances en lien avec les thématiques du schéma
5. Assurer une évaluation continue de la mise en œuvre du schéma

La composition du Comité de consultation

- Co-présidé par le Préfet et le Président du Conseil départemental ou leurs représentants
- Ensemble des partenaires institutionnels publics et privés concernés : AMF80, élus référents du Conseil départemental, du Conseil régional et des Communautés de communes et d'agglomération de la Somme, opérateurs de services publics de l'État concernés (CDC, DDFIP, DDTM, DDCS, DDPP, ARS, DASEN), opérateurs (CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA, La Poste, SNCF, CARSAT, ErDF, GrDF) et chambres consulaires