



# Schéma départemental d'amélioration de l'**accessibilité des services** au public de la Lozère 2016-2022

## SYNTHÈSE



- Rappel du cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public
- La démarche en Lozère
- Diagnostic de l'offre de service en Lozère
- Stratégie et plan d'actions



**Schéma  
départemental  
d'amélioration  
de l'**accessibilité**  
**des services**  
au public**

**CADRE DU SCHÉMA**

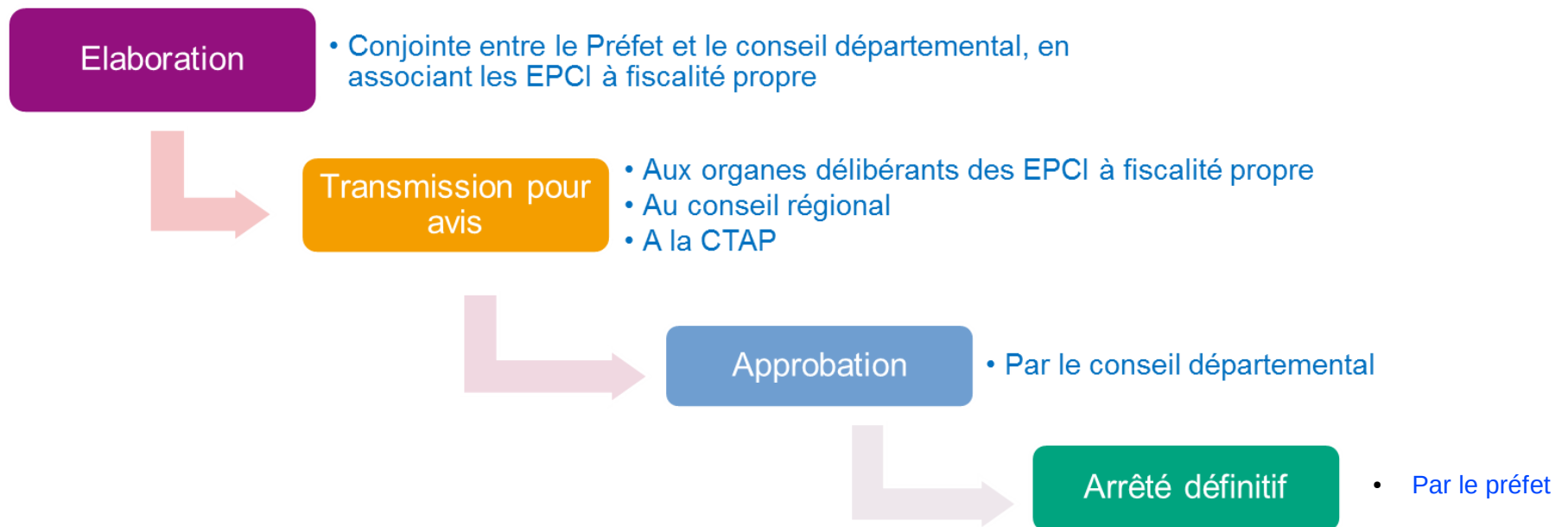


Issu de l'article 98 de la loi NOTRe :

- Définir pour une durée de 6 ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de service dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services.
- Déterminer un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.
- Dresser une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès.
- Engager les procédures de consultation avant approbation par le Conseil départemental et arrêté par le préfet.
- Mettre en œuvre les actions inscrites dans le schéma.



- Co-élaboration entre le Département et les services de l'État, associés avec les EPCI à fiscalité propre.
- Un processus à suivre :



- L'accessibilité aux services dépasse le cadre des personnes à mobilité réduite.
- « L'accessibilité universelle est la capacité d'atteindre les biens, les services ou activités désirées par un individu » CAUBEL David, 2003
- Terme qui dépasse le cadre simple de l'accessibilité motrice mais d'autres caractéristiques doivent être prises en compte. Il comprend :
  - L'accessibilité physique (à proximité immédiate ou par la mobilité).
  - L'accessibilité numérique par l'intermédiaire de plateformes internet.
  - La venue des services à proximité de son domicile.
  - La pratique du service (plages horaires, délais, qualités, coût, information...)
  - L'information et connaissances des services existants et de leurs modalités d'accès



- **SERVICES PUBLICS** : Administrations déconcentrées de l'État, Services des collectivités, Services de sécurité intérieure, Services d'incendie et de secours, Enseignement, Structures de développement local et d'accompagnement
- **SERVICES À DIMENSION SOCIALE** : Petite enfance, Jeunesse, Insertion, Emploi, Personnes âgées, Personnes handicapées, Santé
- **SERVICES LIÉS AU LOGEMENT** : Habitat, Énergie, Eau potable et Assainissement, Déchets
- **SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE** : Services bancaires, Commerces, Culture, Sports, Tourisme, Numérique et téléphonie, Transports

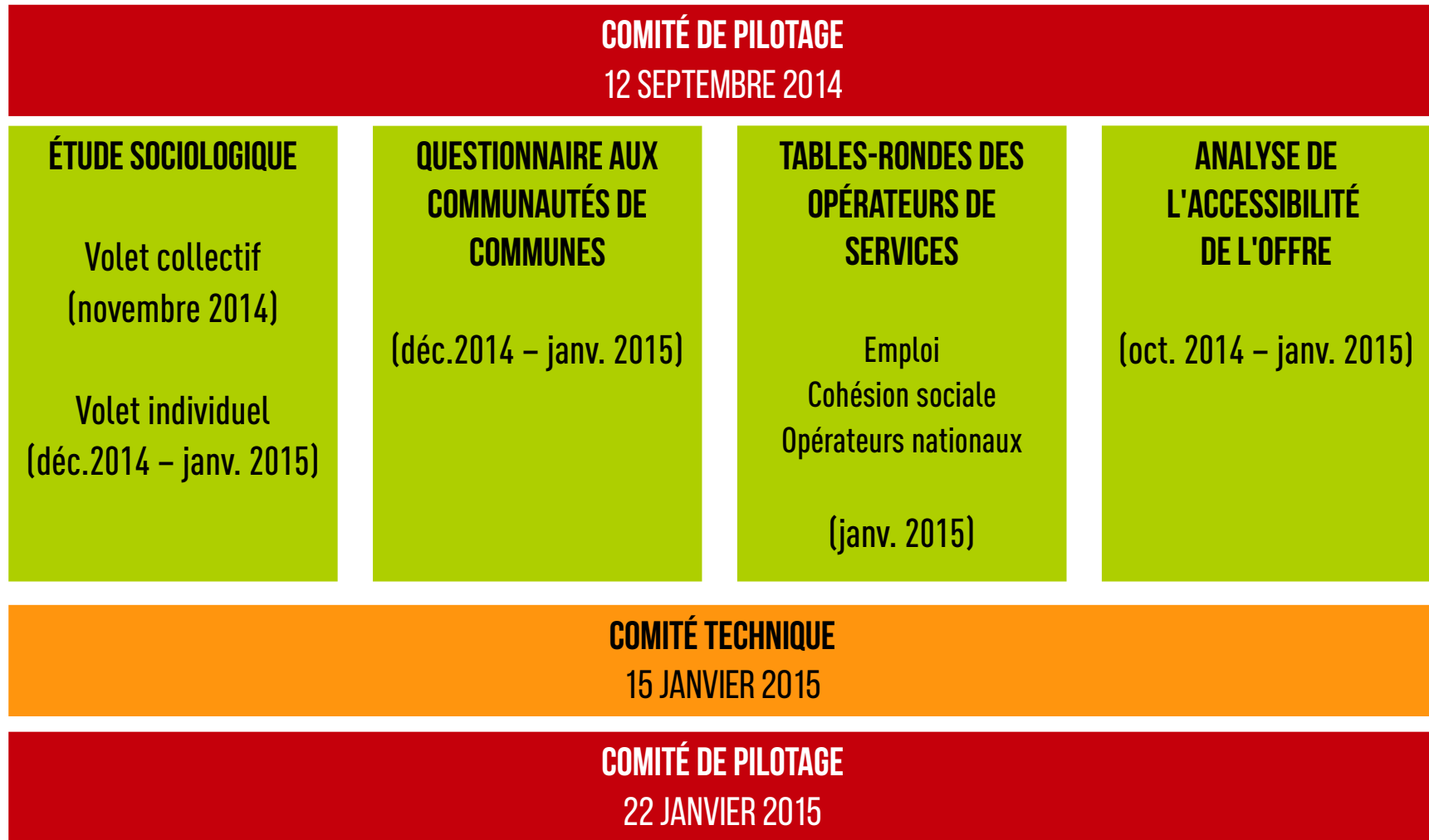


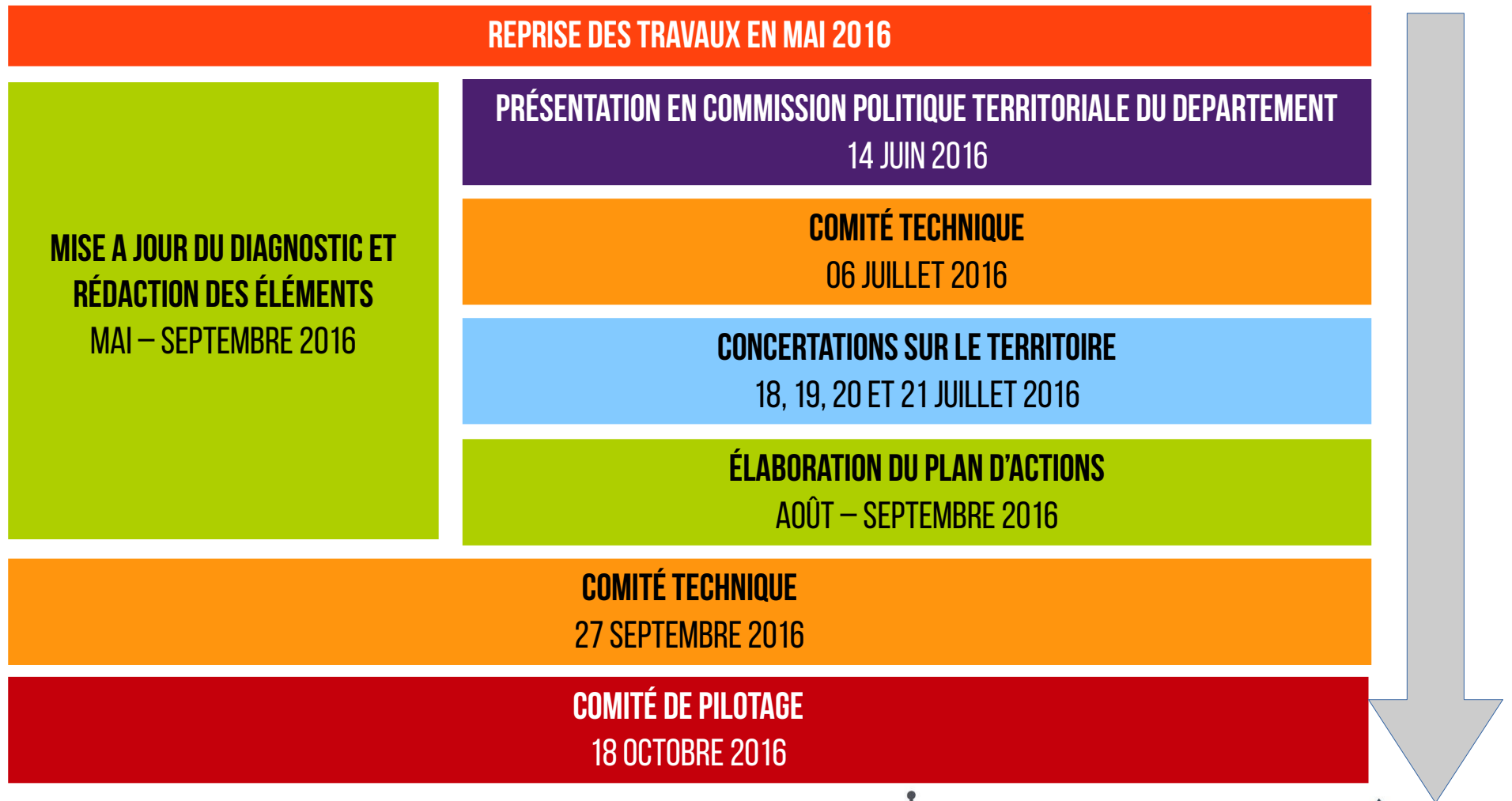
**Schéma  
départemental  
d'amélioration  
de l'**accessibilité**  
**des services**  
au public**

**DÉMARCHE EN LOZÈRE**









### ÉTUDE SOCIOLOGIQUE

(nov.2014 – janv. 2015)

- Une étude des besoins des Lozériens :
  - Renforcer l'offre médicale
  - Maintenir et améliorer les services existants
  - Assurer une meilleure mobilité
  - Offrir une meilleure couverture numérique et téléphonique fiable et durable
  - Organiser les services de proximité générateurs de lien social sur le territoire
- Un focus sur les personnes vulnérables :
  - Assurer une meilleure mobilité
  - Renforcer l'offre médicale et médico-sociale
  - Maintenir et améliorer les services existants



### QUESTIONNAIRE AUX COMMUNAUTÉS DE COMMUNES

(déc.2014 – janv. 2015)

- Les questionnaires aux Communautés de Communes :
  - Des attentes les plus fortes sur les Communautés de Communes les plus importantes
  - Nécessité d'avoir un meilleur partage avec elles
- Des concertations sur le territoire
  - Santé : MSP, Télémédecine, Accueil de nouveaux médecins
  - Transport : TAD
  - Numérique : Formation et médiation
  - Maillage du territoire avec les MSAP,
  - Fragilité de certains équipements
  - Mutualisation

### CONCERTATIONS SUR LE TERRITOIRE

18, 19, 20 JUILLET 2016



### COMPTE-RENDU DES RENCONTRES AVEC LES OPÉRATEURS

(janv. 2015)

- Les tables rondes avec les opérateurs de services participant à l'offre de services du réseau de MSAP en Lozère :
  - Consolider le maillage territorial par la création d'une dixième MSAP
  - S'appuyer sur le réseau des MSAP pour faciliter la rencontre entre l'opérateur et l'utilisateur
  - Maintenir le panel de services actuel tout en répondant aux nouveaux défis posés par un recours accru au numérique
  - Redéfinir le portage du réseau et assurer l'existence d'une coordination départementale
- Temps de concertation avec les opérateurs de services :
  - Partenariat avec les MSAP
  - TAD

### CONCERTATIONS SUR LE TERRITOIRE

21 JUILLET 2016

### QUESTIONNAIRES AUX OPÉRATEURS



### COMPTE-RENDU DES RENCONTRES AVEC LES OPÉRATEURS

(janv. 2015)

### CONCERTATIONS SUR LE TERRITOIRE

21 JUILLET 2016

### QUESTIONNAIRES AUX OPÉRATEURS

- Questionnaire aux opérateurs :
  - Rôle des MSAP dans l'accompagnement global et l'orientation sur les plateformes numériques
  - Une majorité des démarches réalisables en agence soit en vis à vis avec un agent de l'opérateur, soit par l'utilisation de postes informatiques
  - Pour certains services, le non-accompagnement des usagers aux procédures dématérialisées est assumé comme la conséquence d'une stratégie nationale
  - Dans ces cas-là, le renvoi se fait vers les MSAP
  - L'accompagnement aux démarches numériques n'est pas systématiquement assuré, seul un opérateur annonce y consacrer une personne dédiée, pour les autres cela repose sur la disponibilité au guichet et des manques sont constatés



### ANALYSE DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE

(oct. 2014 – janv. 2015)

- Analyse technique de l'offre de services présente sur le territoire autour des champs de services présenté précédemment :
  - Services publics
  - Services à dimension sociale
  - Services liés au logement
  - Service de la vie quotidienne

### MISE A JOUR DU DIAGNOSTIC ET RÉDACTION DES ÉLÉMENTS

MAI – SEPTEMBRE 2016



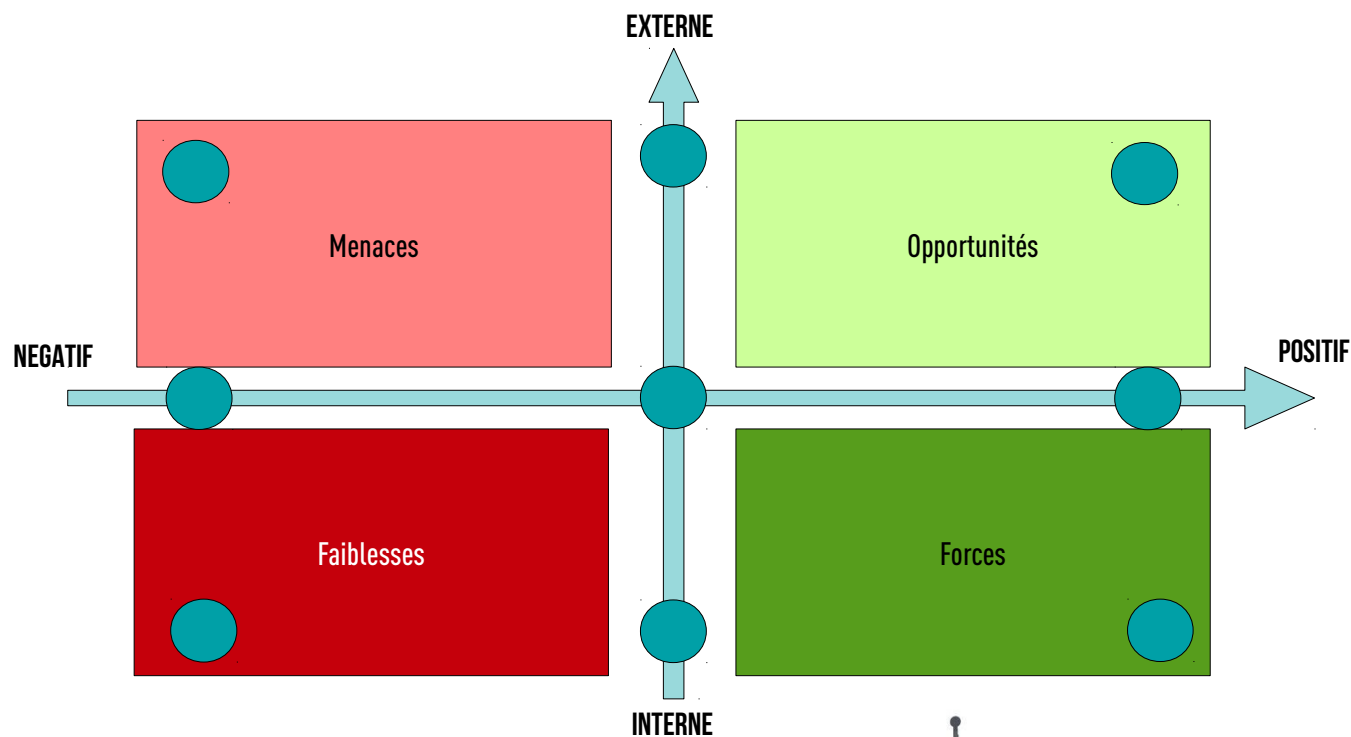
**Schéma  
départemental  
d'amélioration  
de l'**accessibilité**  
**des services**  
au public**

**STRATÉGIE ET PLAN D' ACTIONS**

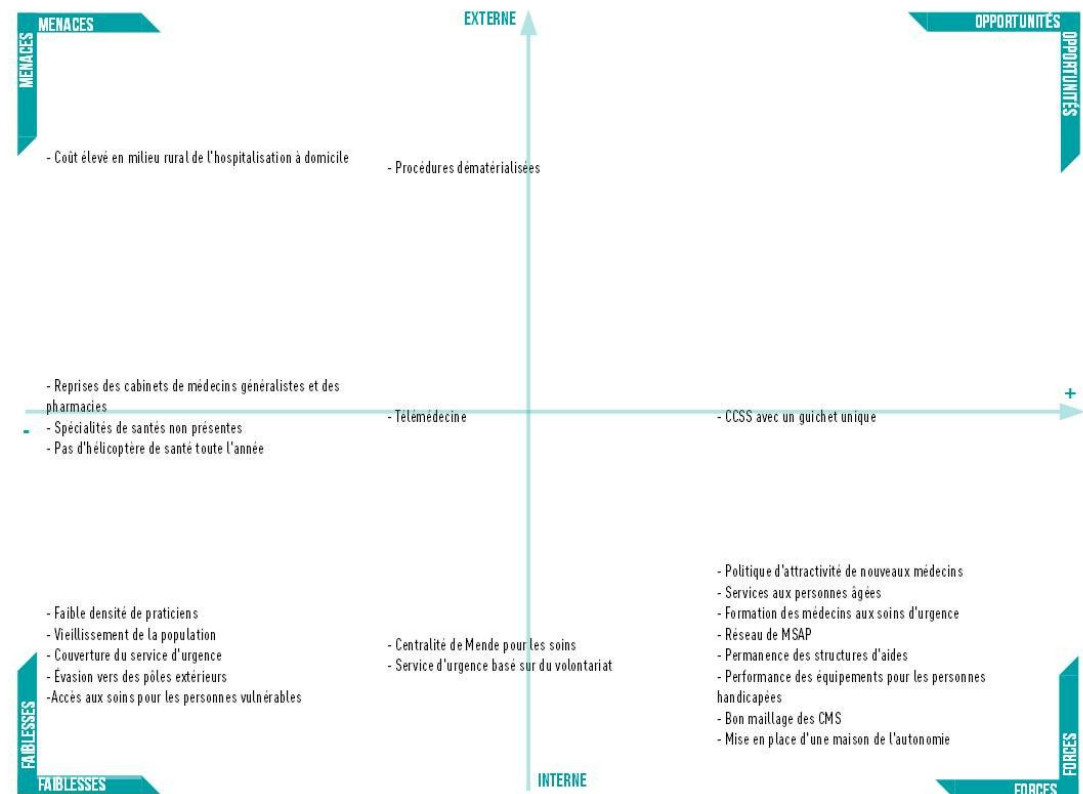




- Des enjeux ressortent du diagnostic territorial
- Une analyse « Forces – Faiblesses – Opportunités - Menaces »



- Réalisation de différentes matrices suivant des grandes thématiques énoncées au cours du diagnostic :



Une analyse qui mène à 6 axes stratégiques :

|       |   |
|-------|---|
| AXE 1 | Assurer un accès aux <b>professionnels de santé</b> et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de <b>soins d'urgence</b> |
| AXE 2 | Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'offre de <b>mobilité</b> sur le territoire  |
| AXE 3 | Accompagner le développement des <b>usages numériques</b> pour garantir une égalité d'accès aux services  |
| AXE 4 | <b>Diffuser, organiser et rendre plus visible</b> l'offre de services sur le territoire   |
| AXE 5 | Compléter l'offre du territoire par des <b>équipements structurants</b>   |
| AXE 6 | Garantir le <b>socle de services</b> , indispensable à la vitalité et à l'attractivité du territoire  |



- Structuré autour des 6 Axes stratégiques
- Avec des actions relevant d'un axe principal et d'un axe secondaire
- 36 actions sont proposées pour le plan d'actions de ce schéma :



## AXE 1

Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**



AXE 1

Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**

– **DÉMOGRAPHIE MÉDICALE**

- Consolider les dispositifs existants
- Utiliser judicieusement le panel de structures pouvant regrouper des professionnels de santé
- Prendre en compte le départ à la retraite de nombreux médecins généralistes

– **TÉLÉ-MÉDECINE** : une solution potentielle pour l'accès aux spécialistes mais nécessitant une organisation de la collaboration avec des centres de ressources

– **PLANIFICATION - PRÉVENTION**



### AXE 1

Assurer un accès aux **professionnels de santé** et aux soins pour la population et garantir une réponse qualitative en termes de **soins d'urgence**

#### • SERVICES DE SECOURS

- Pérennisation du modèle fondé sur le volontariat
- Pérennisation de la base hélicoptérée estivale et travail sur un projet de base à l'année
- Mise en cohérence du SDACR (Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques) et du SROS (Schéma régional d'Organisation Sanitaire)

ENJEUX



### AXE 1 :

### ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCES

- ACTION 1.1** Animation d'un comité pour la démographie médicale
- ACTION 1.2** Accompagnement dans la création des projets médicaux et de l'installation de MSP sur les territoires
- ACTION 1.3** Promotion et prospection des étudiants en médecine
- ACTION 1.4** Développement de l'offre de CESP et des PTMG/A sur le territoire
- ACTION 1.5** Accompagnement dans l'installation pour les nouveaux médecins
- ACTION 1.6** Développement de la télémédecine sur le territoire
- ACTION 1.7** Réaction pour des soins d'urgence en moins de 30 min
- ACTION 1.8** Suivi des Contrats Locaux de Santé (CLS)
- ACTION 1.9** Étude sur le transport sanitaire vers les pôles régionaux de santé





### ACTION NUMÉRO 1.1

#### ANIMATION D'UN COMITÉ DE LA DÉMOGRAPHIE MÉDICALE

- Objectif : Anticiper les problématiques liées à la démographie médicale du territoire

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental                                     |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Tous les représentants du secteur médico-social, État ... |

- Détail de l'action :
  - Organisation et coordination des actions sur la démographie médicale
  - Réflexion sur les besoins futurs en termes de santé sur les territoires



### ACTION NUMÉRO 1.2

#### ACCOMPAGNEMENT DANS LA CRÉATION DES PROJETS MÉDICAUX ET DE L'INSTALLATION DE MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLES SUR LES TERRITOIRES

- Objectif : Organiser territorialement l'offre de santé en réponse aux enjeux du territoire.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | ALUMPS et ARS  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil départemental, Communautés de communes, Communes, Personnel médical, État, CLS, Associations territoriales |

- Détail de l'action :
  - Développement de projets médicaux de territoire
  - Ouverture de nouvelles MSP sur les territoires en déficit en termes de santé



### ACTION NUMÉRO 1.3

#### PROMOTION ET PROSPECTION DES ÉTUDIANTS EN MÉDECINE

- Objectifs : Attirer de jeunes étudiants en médecine sur le territoire pour palier au manque de praticiens et proposer des bourses attractives pour les étudiants

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental                            |
| <b>PARTENAIRES</b>          | ALUMPS, ARS, Université, Ordre des médecins, MSP |

- Détail de l'action :
  - Propositions de bourses pour les étudiants
  - Proposition d'un panel d'offre de promotion (congrès, réseaux, WENSEL)



### ACTION NUMÉRO 1.4

#### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE CESP ET DE PTMG/PTMA SUR LE TERRITOIRE

- Objectif : Signer des Contrats d'Engagement de Service Public (CESP) avec des étudiants en médecine et continuer le déploiement du dispositif de Praticiens Territoriaux de Médecine Générale et Ambulatoire

PILOTAGE DE L'ACTION

ARS

PARTENAIRES

Universités

- Détail de l'action :
  - Contractualiser avec des jeunes médecins leur installation pendant une durée donnée en territoire rural
  - Favoriser l'installation de nouveaux médecins sur le territoire



### ACTION NUMÉRO 1.5

#### ACCOMPAGNEMENT DANS L'INSTALLATION DES NOUVEAUX MÉDECINS

- Objectif : Favoriser l'installation d'un nouveau praticien

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental                           |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Réseau accueil, ALUMPS, ARS, MSP, CLS, Communes |

- Détail de l'action :
  - Installation pérenne des nouveaux médecins sur le territoire

ACTIONS



### ACTION NUMÉRO 1.6

#### DÉVELOPPEMENT DE LA TÉLÉMÉDECINE SUR LE TERRITOIRE

- Objectif : Accéder à des soins spécialisés en réduisant le besoin de mobilité

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | ARS  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | ALUMPS, Groupement hospitalier, Ordre des médecins, Ordre des infirmiers |

- Détail de l'action :
  - Utilisation de la télémédecine pour les consultations et expertises
  - Pérenniser les liens entre les structures de santé pour la télé-expertise



### ACTION NUMÉRO 1.7

#### RÉACTION POUR DES SOINS D'URGENCE EN MOINS DE 30 MIN

- Objectif : Permettre à des médecins d'avoir les moyens d'agir en cas d'urgence dans les meilleurs délais

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | ALUMPS, Etat/Sécurité Civile  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | ARS, Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences, Hôpital, Ordre des médecins, Conseil départemental, SDIS |

- Détail de l'action :
  - Couvrir l'ensemble du territoire par des médecins correspondants SAMU afin que toutes les interventions soient réalisées dans un délai inférieur à 30 min.
  - Maintien de la base hélicoptérée



#### SUIVI DES CONTRATS LOCAUX DE SANTÉ (CLS)

- Objectif : Permettre une réflexion locale sur les enjeux de santé

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | ARS et Communautés de Communes                                      |
| <b>PARTENAIRES</b>          | ALUMPS, État, Conseil départemental, Acteurs du monde médico-social |

- Détail de l'action :
  - Étudier la possibilité de la création d'un CLS
  - Proposer la création d'un CLS sur les territoires où le besoin est identifié pour coordonner les professionnels du milieu médico-social





### ACTION NUMÉRO 1.9

#### ÉTUDE SUR LE TRANSPORT SANITAIRE VERS LES PÔLES DE SANTÉ RÉGIONAUX

- Objectif : Réaliser une étude afin de déterminer les conditions de mobilité pour les déplacements sanitaires

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | MSA  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil régional, Conseil départemental, Communautés de Communes, CCSS, Prestataires de transport, ARS |

- Détail de l'action :
  - Réalisation d'une étude pour en ressortir des préconisations sur le transport sanitaire en Lozère



### AXE 1 :

### ASSURER UN ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET AUX SOINS POUR LA POPULATION ET GARANTIR UNE RÉPONSE QUALITATIVE EN TERMES DE SOINS D'URGENCES

- ACTION 1.1** Animation d'un comité pour la démographie médicale
- ACTION 1.2** Accompagnement dans la création des projets médicaux et de l'installation de MSP sur les territoires
- ACTION 1.3** Promotion et prospection des étudiants en médecine
- ACTION 1.4** Développement de l'offre de CESP et des PTMG/A sur le territoire
- ACTION 1.5** Accompagnement dans l'installation pour les nouveaux médecins
- ACTION 1.6** Développement de la télémédecine sur le territoire
- ACTION 1.7** Réaction pour des soins d'urgence en moins de 30 min
- ACTION 1.8** Suivi des Contrats Locaux de Santé (CLS)
- ACTION 1.9** Étude sur le transport sanitaire vers les pôles régionaux de santé



## AXE 2 Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'offre de **mobilité** sur le territoire



## AXE 2

Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'offre de **mobilité** sur le territoire

- Enjeu majeur de la mobilité pour **l'insertion et l'accès à l'emploi** : **facteur limitant de l'accès aux droits**
- Enjeu fort pour tous les lozériens utilisant leur **véhicule individuel**
- Soutien aux pratiques de **covoiturage**
- Peu de solutions de transport en commun : TER, lignes interurbaines, TAD → Enjeu de la **poursuite du développement de l'offre de transports collectifs**
- **Coût** de la mobilité

ENJEUX



### AXE 2

Permettre l'accessibilité aux services par le renforcement de l'offre de **mobilité** sur le territoire

- **Information sur l'offre de mobilité et les moyens d'accès** (notamment billetterie, sites internet présentant l'offre ...)
- Faiblesse du **maillage de distribution de carburants** sur les zones les moins denses du territoire
- **Éviter de longs déplacements vers Mende**, notamment avec :
  - Offre des MSAP : Permanences et/ou Visioconférences
  - e-services

ENJEUX



### AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

- ACTION 2.1** Création d'aires de covoiturage
- ACTION 2.2** Implantation de bornes de recharges pour les véhicules électriques
- ACTION 2.3** Développement de l'offre de transport régulière sur le département
- ACTION 2.4** Expérimentation de lignes touristiques
- ACTION 2.5** Coordination, standardisation et développement de l'offre de TAD
- ACTION 2.6** Information au transport et à l'intermodalité
- ACTION 2.7** Animation d'actions territoriales de la mobilité



### ACTION NUMÉRO 2.1

#### CRÉATION D'AIRES DE COVOITURAGE SUR LE DÉPARTEMENT

- Objectif : Favoriser la pratique du covoiturage sur le département

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État, Conseil régional, Communautés de communes, Agence Lozérienne de la Mobilité |

- Détail de l'action :

- Création des aires de covoiturage suivant le schéma en place

ACTIONS



### ACTION NUMÉRO 2.2

#### IMPLANTATION DE BORNES DE RECHARGE POUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

- Objectif : Favoriser les déplacements avec des véhicules propres

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| PILOTAGE DE L'ACTION | SDEE            |
| PARTENAIRES          | ADEME, Communes |

- Détail de l'action :
  - Installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques

ACTIONS





### ACTION NUMÉRO 2.3

#### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT RÉGULIÈRE SUR LE DÉPARTEMENT

- Objectif : Permettre le déplacement de la population sur le département en transport en commun

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Autorité organisatrice compétente   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil régional, Conseil départemental, Communautés de Communes, Prestataires de transport, Agence Lozérienne de la Mobilité |

- Détail de l'action :
  - Développement des lignes de transport régulières avec une réflexion sur les horaires pour favoriser les déplacements en transport en commun



### ACTION NUMÉRO 2.4

#### EXPÉRIMENTATION DE LIGNES TOURISTIQUES

- Objectif : Proposer un service saisonnier pour améliorer l'offre de transport.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Autorité organisatrice compétente  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil régional, Conseil départemental, Communautés de Communes, Partenaires touristiques du territoire |

- Détail de l'action :
  - Expérimentation pour 2 ans avec 2 lignes touristiques pendant la saison estivale avec 2 véhicules de 22 places



### ACTION NUMÉRO 2.5

#### COORDINATION, STANDARDISATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT À LA DEMANDE

- Objectif : Permettre à la population d'utiliser des transports en commun pour des trajets ponctuels

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Autorité organisatrice compétente   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil régional, Conseil départemental, Communautés de Communes, Prestataires de transport, Agence Lozérienne de la Mobilité |

- Détail de l'action :
  - Pérenniser le service de TAD et le rendre plus lisible pour les usagers



### ACTION NUMÉRO 2.6

#### INFORMATION AU TRANSPORT ET À L'INTERMODALITÉ

- Objectif : Améliorer la visibilité de l'offre de transport et rendre possible la multiplication des types de transport sur un même trajet

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil régional   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | À définir lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'action |

- Détail de l'action :
  - Création d'un système d'information multimodal régional
  - Travail vers un système billettique unifié à l'échelle régionale



### ACTION NUMÉRO 2.7

#### ANIMATION D' ACTIONS TERRITORIALES DE LA MOBILITÉ

- Objectif : Développer des actions en partenariat avec les collectivités locales autour de la mobilité

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L' ACTION</b> | Agence Lozérienne de la Mobilité   |
| <b>PARTENAIRES</b>           | Conseil régional, Conseil départemental, Communautés de Communes, Communes |

- Détail de l' action :
  - Créer des événements autour de la mobilité
  - Accompagner les collectivités locales dans la réalisation de projets



### AXE 2 : PERMETTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES PAR LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

- ACTION 2.1** Création d'aires de covoiturage
- ACTION 2.2** Implantation de bornes de recharges pour les véhicules électriques
- ACTION 2.3** Développement de l'offre de transport régulière sur le département
- ACTION 2.4** Expérimentation de lignes touristiques
- ACTION 2.5** Coordination, standardisation et développement de l'offre de TAD
- ACTION 2.6** Information au transport et à l'intermodalité
- ACTION 2.7** Animation d'actions territoriales de mobilité



## **AXE 3** Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services



### AXE 3

Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services

- Développement des **télé-procédures, e-services, dématérialisation, 100 % numérique, applications...** (Administrations déconcentrées de l'État, Services des collectivités, CCSS/MSA, Pôle Emploi, Logement social, Énergie, Services postaux, Bibliothèques, Transports, Enseignement)
- Nécessité de bénéficier d'**infrastructures permettant l'accès** à ces usages (Présence de zones « blanches » sans communication téléphoniques ou d'accès à Internet haut débit)
- Risques d'exclusion par non accès ou non usage des technologies numériques → **Médiation numérique et e-inclusion nécessaires**

ENJEUX





### AXE 3

Accompagner le développement des **usages numériques** pour garantir une égalité d'accès aux services

- **Formation aux usages numériques** auprès de toute la population y compris les jeunes
- Potentiel de **développement de la visioconférence** dans les plateformes MSAP pour plus de proximité et éviter les déplacements → Médiation numérique et services associés
- Développement du **e-commerce** en local pour conforter les entreprises locales tant sur du marché local que sur des marchés extérieurs

ENJEUX



### AXE 3 :

### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

- ACTION 3.1** Formation aux outils numériques
- ACTION 3.2** Accompagnement des usagers pour l'accès aux e-services - médiation numérique
- ACTION 3.3** Maintien ou développement de la formation numérique en milieu scolaire
- ACTION 3.4** Développement de l'usage de la visioconférence
- ACTION 3.5** Développement du réseau SoLozère
- ACTION 3.6** Encouragement du e-commerce local avec une expérimentation sur le bassin de vie de Langogne



### ACTION NUMÉRO 3.1

#### FORMATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES

- Objectif : Familiariser la population avec les nouveaux outils numériques

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale                      |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État, Conseil départemental, SoLozère, Associations territoriales |

- Détail de l'action :

- Proposer des ateliers d'initiation et de formation aux outils numériques

ACTIONS



### ACTION NUMÉRO 3.2

#### ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS POUR L'ACCÈS AUX E-SERVICES - MÉDIATION NUMÉRIQUE

- Objectif : Permettre à toute la population de réaliser ses démarches administratives sur les plates-formes numériques

##### PILOTAGE DE L'ACTION

Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale

##### PARTENAIRES

État, Conseil départemental, Communautés de communes

- Détail de l'action :
  - Offrir un accompagnement aux personnes pour ces démarches au sein des MSAP de la Lozère



### ACTION NUMÉRO 3.3

#### FORMATION AU NUMÉRIQUE EN MILIEU SCOLAIRE

- Objectif : Familiariser les jeunes à l'utilisation des outils numériques

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | État                                    |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil régional, Conseil départemental |

- Détail de l'action :
  - Offrir des enseignements sur l'utilisation des outils numériques dans le cadre scolaire



### ACTION NUMÉRO 3.4

#### DÉVELOPPEMENT DE L'USAGE DE LA VISIOCONFÉRENCE

- Objectif : Permettre l'accès à des opérateurs de services à distance

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale        |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État, Conseil départemental, Opérateurs de services |

- Détail de l'action :
  - Permettre des rencontres avec les opérateurs avec l'utilisation de la visioconférence pour limiter les déplacements des usagers



### ACTION NUMÉRO 3.5

#### DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU SOLOZÈRE

- Objectif : Développer de nouveaux tiers lieux à proximité des lieux de résidence

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | SoLozère   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, POLeN, Conseil départemental, État |

- Détail de l'action :
  - Analyser les besoins de la population en tiers lieux
  - Développer le maillage afin de limiter les déplacements des usagers



### ACTION NUMÉRO 3.6

#### ENCOURAGEMENT AU E-COMMERCE LOCAL (EXPÉRIMENTATION SUR LE BASSIN DE VIE DE LANGOGNE)

- Objectif : Expérimenter le développement d'une plateforme de e-commerce local sur le territoire

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Association des commerçants et artisans « Langogne »                                  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Communauté de commune Haut Allier, Commune de Langogne, Chambres consulaires, RELANCE |

- Détail de l'action :
  - Développer une plateforme e-commerce avec les commerçants et artisans du bassin de vie de Langogne





### AXE 3 :

### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES POUR GARANTIR UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

- ACTION 3.1** Formation aux outils numériques
- ACTION 3.2** Accompagnement des usagers pour l'accès aux e-services - médiation numérique
- ACTION 3.3** Maintien ou développement de la formation numérique en milieu scolaire
- ACTION 3.4** Développement de l'usage de la visioconférence
- ACTION 3.5** Développement du réseau SoLozère
- ACTION 3.6** Encouragement du e-commerce local avec une expérimentation sur le bassin de vie de Langogne



## **AXE 4** Diffuser, organiser et rendre plus visible l'offre de services sur le territoire



### AXE 4

### Diffuser, organiser et rendre plus visible l'offre de services sur le territoire

#### – GOUVERNANCE DES SERVICES

- Mutualisation entres collectivités et services
- Synergies entre les acteurs
- Participation des usagers et des bénéficiaires à la définition des politiques publiques

#### – L'OFFRE MUTUALISÉE DE SERVICES AVEC LES MSAP

- Les rendre plus visibles
- Offre de services rendues à porter à connaissance
- Diffusion de l'offre des MSAP par les mairies
- Développement de la couverture de ce réseau sur le territoire à la demande locale



### AXE 4

### Diffuser, organiser et rendre plus visible l'offre de services sur le territoire

#### – DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE D'ACCOMPAGNEMENT

- Parcours « clients » pour la coordination des droits (ex : RSA – CMU)
- Maison de l'autonomie
- Information jeunesse
- Accueil de nouvelles populations

#### – INFORMER SUR L'OFFRE DE SERVICES

- Information jeunesse
- Promotion de l'offre culturelle
- Information sur les solutions de transports
- Promotion de l'offre des bibliothèques
- Promotion des établissements lozériens pour assurer leur remplissage : EHPAD, établissements PH
- Zonages AEP, Assainissement...

ENJEUX



### AXE 4

### Diffuser, organiser et rendre plus visible l'offre de services sur le territoire

- Rendre plus visible l'offre de services présente sur le territoire notamment en appui à l'accueil de nouvelles populations
  - L'offre de services concrétise pour partie la notion de qualité de vie
  - Travail du réseau lozérien de l'accueil + comités locaux Lozère Nouvelle Vie
  - Renvoyer une information de la réalité de l'offre et donner une image fiable permettant d'envisager une installation pérenne

ENJEUX



### AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE

- ACTION 4.1** Mise en valeur de l'action des MSAP et leurs visibilités
- ACTION 4.2** Coordination départementale des MSAP et consolidation de l'offre de service (formation animateurs, anticipation des changements de procédure, développement de l'offre, information des offres de services)
- ACTION 4.3** Mise en réseau des écoles et mise en place de projets éducatifs territoriaux
- ACTION 4.4** Accueil de Jour Itinérant pour l'accès aux droits & Unité Mobile de Soutien en Soins Primaires à destination des personnes vulnérables
- ACTION 4.5** Coordination des services d'aide à domicile
- ACTION 4.6** Promotion pour le recrutement de pompiers volontaires



### ACTION NUMÉRO 4.1

#### MISE EN VALEUR DE L'ACTION DES MSAP ET L'AMÉLIORATION DE LEUR VISIBILITÉ

- Objectif : Porter à connaissance l'ensemble des services disponibles localement

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale                   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État, Conseil départemental, Communautés de communes, La Poste |

- Détail de l'action :

- Donner plus de visibilité par une signalisation commune sur l'ensemble du territoire
- Promouvoir l'action des MSAP auprès de la population



### ACTION NUMÉRO 4.2

#### COORDINATION DÉPARTEMENTALE DES MSAP ET CONSOLIDATION DE L'OFFRE DE SERVICE

- Objectif : Apporter une réponse coordonnée et la plus adaptée possible à la population lozérienne

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale                                 |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Opérateurs de services, État, Conseil départemental, Communautés de communes |

- Détail de l'action :
  - Pérenniser le fonctionnement de la coordination départementale afin d'assurer un lien entre les MSAP et les opérateurs de services
  - Développer les partenariats pour offrir le meilleur service au sein des MSAP
  - Identifier des interlocuteurs référents pour anticiper les évolutions et besoins des animateurs / traitement des cas complexes





### ACTION NUMÉRO 4.3

#### MISE EN RÉSEAU DES ÉCOLES ET MISE EN PLACE DE PROJETS ÉDUCATIFS TERRITORIAUX

- Objectif : Proposer un projet scolaire, péri-scolaire et extra-scolaire de qualité à tous les élèves du département

|                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Communautés de communes, communes |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État                              |

- Détail de l'action :
  - Favoriser les échanges entre les écoles du département
  - Développer les Projets Éducatifs Territoriaux



### ACTION NUMÉRO 4.4

#### ACCUEIL DE JOUR ITINÉRANT POUR L'ACCÈS AUX DROITS & UNITÉ MOBILE DE SOUTIEN EN SOINS PRIMAIRES À DESTINATION DES PERSONNES VULNÉRABLES

- Objectif : Permettre aux personnes les plus éloignées physiquement ou socialement d'avoir un accès aux offres de services

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | « Quoi de 9 » et Thibaud de la Fournière (Interne en médecine)                     |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Communautés de communes, Communes, Acteurs à définir dans le domaine médico-social |

- Détail de l'action :
  - Création d'un accueil de jour pour accompagner (accès au droit, prévention...) les personnes isolées physiquement et/ou socialement
  - Ouvrir une unité mobile de soutien en soins primaires pour un accompagnement et des consultations



### ACTION NUMÉRO 4.5

#### COORDINATION DES SERVICES D'AIDE À DOMICILE

- Objectif : Proposer un service d'aide à domicile de qualité pour les résidents lozériens

|                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental                |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Services d'aide à domicile, DIRECCTE |

- Détail de l'action :
  - Création d'une table ronde avec les différents acteurs afin d'en faire ressortir des préconisations dans le but de proposer un service de qualité à l'ensemble des lozériens concernés



### ACTION NUMÉRO 4.6

#### PROMOTION POUR LE RECRUTEMENT DE POMPIERS VOLONTAIRES

- Objectif : Avoir une couverture en termes de secours en tout temps et sur l'ensemble du territoire

|                      |  |
|----------------------|--|
| PILOTAGE DE L'ACTION | SDIS   |
| PARTENAIRES          | État, Conseil départemental, Communautés de Communes, Communes |

- Détail de l'action :
  - Engager des actions pour le recrutement de nouveaux pompiers volontaires afin d'assurer une présence homogène dans les CIS de l'ensemble du territoire
  - Renforcer le partenariat entre le SDIS et les agents des collectivités



### AXE 4 : DIFFUSER, ORGANISER ET RENDRE PLUS VISIBLE L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE

- ACTION 4.1** Mise en valeur de l'action des MSAP et leurs visibilités
- ACTION 4.2** Coordination départementale des MSAP et consolidation de l'offre de service (formation animateurs, anticipation des changements de procédure, développement de l'offre, information des offres de services)
- ACTION 4.3** Mise en réseau des écoles et mise en place de projets éducatifs territoriaux
- ACTION 4.4** Accueil de Jour Itinérant pour l'accès aux droits & Unité Mobile de Soutien en Soins Primaires à destination des personnes vulnérables
- ACTION 4.5** Coordination des services d'aide à domicile
- ACTION 4.6** Promotion pour le recrutement de pompiers volontaires



## AXE 5

Compléter l'offre du territoire par des **équipements structurants**



### AXE 5

### Compléter l'offre du territoire par des **équipements structurants**

- Enjeu du **renforcement d'équipement culturels et sportifs** sur le département
- Identification de **manques** notamment d'**équipements sportifs** sur le Sud – Sud-Est de la Lozère dans le DTA
- La réforme des **rythmes scolaires** conduit à une utilisation plus forte d'équipements culturels et sportifs sur tout le département pour accueillir les activités périscolaires
- Peu de besoins lourds en terme d'investissements dans les structures sociales :
  - Crèches : équipements suffisants au vu de la population et de la baisse des naissances
  - EHPAD – Maisons de retraite – Établissements pour Personnes Handicapées : nombreux établissements récemment rénovés avec des places encore disponibles



### AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

- ACTION 5.1 Développement du très haut débit
- ACTION 5.2 Amélioration de la couverture en téléphonie
- ACTION 5.3 Développement de l'offre d'équipements sportifs et culturels
- ACTION 5.4 Qualité et accessibilité aux structures sociales du territoire





### ACTION NUMÉRO 5.1

#### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRÈS HAUT DÉBIT SUR LE TERRITOIRE

- Objectif : Développer un accès internet très haut débit sur l'ensemble du département

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | État, Opérateurs de télécommunication, Communautés de communes |

- Détail de l'action :
  - Développement de l'infrastructure de fibre optique pour que les lozériens puissent accéder au très haut débit



### ACTION NUMÉRO 5.2

#### AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE EN TÉLÉPHONIE

- Objectif : Permettre à toute la population d'avoir accès aux services de téléphonie fixe, 2G et 3G

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | État  |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Opérateurs de téléphonie, Conseil départemental |

- Détail de l'action :
  - Développer les infrastructures de téléphonie sur le territoire pour la téléphonie mobile
  - Faire remonter les problématiques locales en termes de téléphonie fixe



### ACTION NUMÉRO 5.3

#### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES SPORTIFS ET CULTURELS

- Objectif : Garantir un accès à tous aux différents équipements sportifs et culturels

|                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Communautés de communes |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Conseil départemental   |

- **Détail de l'action :**
  - Mailler le territoire avec des équipements sportifs adéquats
  - Proposer de façon coordonnée des lieux pour l'accueil d'événements culturels et activités diverses sur le territoire



### ACTION NUMÉRO 5.4

#### QUALITÉ ET ACCESSIBILITÉ AUX STRUCTURES SOCIALES DU TERRITOIRE

- Objectif : Assurer une offre de qualité en termes de structures sociales

|                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Communautés de communes |

- Détail de l'action :
  - Amélioration du réseau de structures sociales existant
  - Développement de mutualisation entre les établissements



### AXE 5 : COMPLÉTER L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE PAR DES ÉQUIPEMENTS STRUCTURANTS

- ACTION 5.1 Développement du très haut débit
- ACTION 5.2 Amélioration de la couverture en téléphonie
- ACTION 5.3 Développement de l'offre d'équipements sportifs et culturels
- ACTION 5.4 Qualité et accessibilité aux structures sociales du territoire



## AXE 6 Garantir le **socle de services**, indispensable à la vitalité et à l'attractivité du territoire



**AXE 6** Garantir le socle de services, indispensable à la vitalité et à l'attractivité du territoire

- Des temps de trajets importants à partir de certaines communes pour se rendre dans les différents pôles
- Fragilité de certains services dans les territoires ruraux
- Accompagner les reprises d'entreprises commerciales et artisanales
- Maintenir des services comme un symbole pour relancer l'attractivité d'un territoire
- Favoriser des permanences des opérateurs pour offrir une offre de service dans les territoires ruraux

ENJEUX



|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>AXE 6 :</b>    | <b>GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE</b>                                 |
| <b>ACTION 6.1</b> | Consolidation et développement du réseau de MSAP sur le département   |
| <b>ACTION 6.2</b> | Mise en place d'un suivi de l'accessibilité de l'offre de services  |
| <b>ACTION 6.3</b> | Accompagnement à la transmission des entreprises commerciales et artisanales dans le but de maintenir le maillage sur le territoire |
| <b>ACTION 6.4</b> | Veille sur la fermeture de services entraînant une baisse significative de l'offre de services                                      |





### ACTION NUMÉRO 6.1

#### CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DE MSAP SUR LE DÉPARTEMENT

- Objectif : Créer de nouvelles Maisons de Services au Public afin d'affiner le maillage territorial

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | État   |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, Conseil départemental, Communautés de communes, La Poste |

- Détail de l'action :
  - Développer le réseau existant avec l'ouverture de nouvelles MSAP
  - Permettre le renouvellement du matériel lorsqu'il est vieillissant



#### MISE EN PLACE D'UN SUIVI DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE DE SERVICE

- Objectif : Assurer un bilan et une mise à jour régulière de ce schéma

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | État, Conseil départemental |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Opérateurs de service       |

- Détail de l'action :
  - Faire un bilan des actions
  - Mettre à jour régulièrement le diagnostic et les actions du schéma
  - Communiquer sur l'offre de services en Lozère



### ACTION NUMÉRO 6.3

#### ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSMISSION D'ENTREPRISES COMMERCIALES ET ARTISANALES DANS LE BUT DE MAINTENIR LE MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE

- Objectif : Assurer le maintien des services avec le maillage le plus efficient possible

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Chambres consulaires                                |
| <b>PARTENAIRES</b>          | RELANCE, Réseau Accueil, DIRECCTE, Conseil régional |

- Détail de l'action :
  - Permettre un accompagnement à la transmission d'entreprise sur l'ensemble du département



### ACTION NUMÉRO 6.4

#### VEILLE SUR LA FERMETURE DE SERVICES ENTRAÎNANT UNE BAISSÉ SIGNIFICATIVE DE L'OFFRE DE SERVICES

- Objectif : Permettre d'identifier les territoires où le socle de services est en difficulté

|                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>PILOTAGE DE L'ACTION</b> | Conseil départemental, État       |
| <b>PARTENAIRES</b>          | Communes, Communautés de Communes |

- Détail de l'action :

- Identifier les services en voie de fermeture sur un territoire
- Anticiper ces fermetures



### AXE 6 : GARANTIR LE SOCLE DE SERVICES, INDISPENSABLE À LA VITALITÉ ET À L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

- ACTION 6.1** Consolidation et développement du réseau de MSAP sur le département
- ACTION 6.2** Mise en place d'un suivi de l'accessibilité de l'offre de services
- ACTION 6.3** Accompagnement à la transmission des entreprises commerciales et artisanales dans le but de maintenir le maillage sur le territoire
- ACTION 6.4** Veille sur la fermeture de services entraînant une baisse significative de l'offre de services

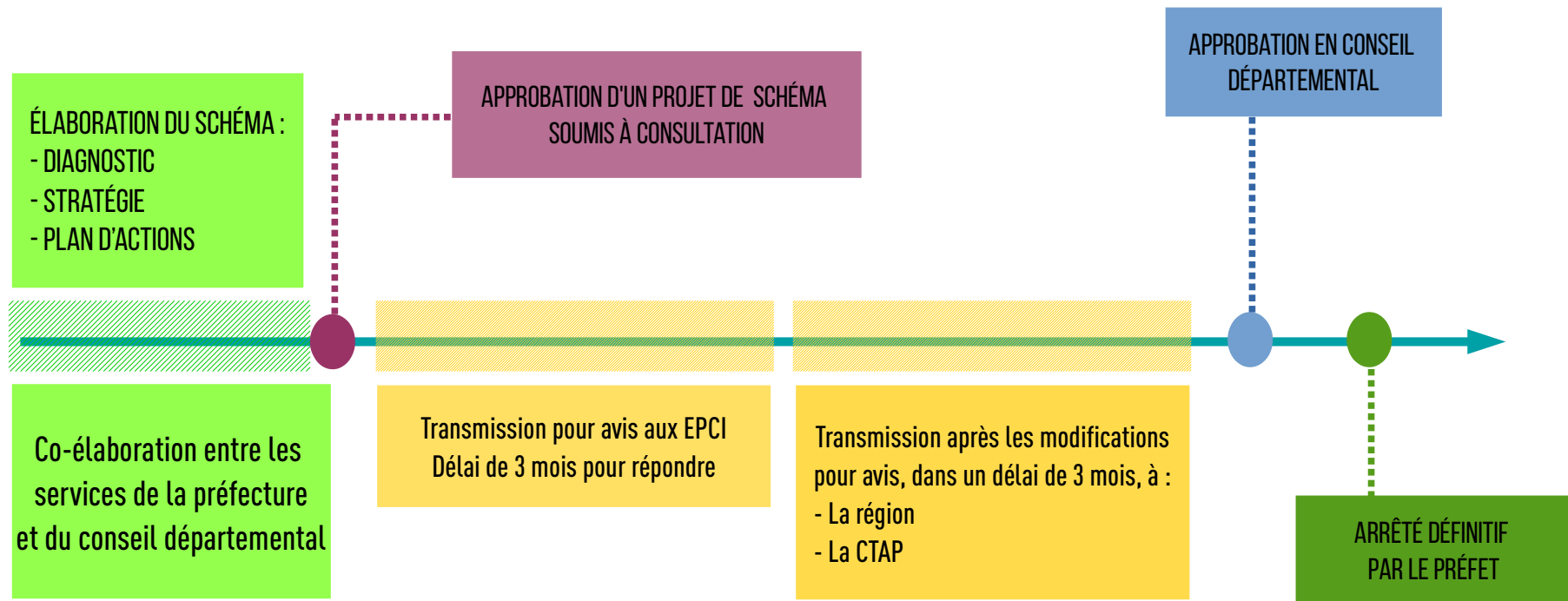


**Schéma**  
**départemental**  
**d'amélioration**  
**de l'accessibilité**  
**des services**  
**au public**

SUITE DE LA DÉMARCHE



- Démarche de validation :



**Schéma  
départemental  
d'amélioration  
de l'**accessibilité**  
**des services**  
au public**

ÉQUIPE EN CHARGE DU SCHÉMA :

Marie-Claire VIOLAC : [marie-claire.vioulac@lozere.gouv.fr](mailto:marie-claire.vioulac@lozere.gouv.fr)

Hayats AIT OUARET : [hayats.ait-ouaret@lozere.gouv.fr](mailto:hayats.ait-ouaret@lozere.gouv.fr)

Guillaume DELORME : [gdelorme@lozere.fr](mailto:gdelorme@lozere.fr)

