

SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

2019-2024



HAUTE-LOIRE

INNOVATION – INITIATIVES –
MUTUALISATION

L'accès aux services est une préoccupation quotidienne des altiligériens. Cette réalité des territoires revêt plusieurs formes : proximité physique et numérique, horaires d'ouverture, possibilité de choix, coût, qualité...

Forts de ce constat, l'Etat et le Département, qui sont deux acteurs majeurs de la solidarité territoriale et de l'accès aux services, se sont engagés dans une démarche conjointe : le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Haute-Loire.

Pour répondre aux enjeux du département, mais aussi pour construire la vision d'avenir d'un territoire se distinguant par la diversité de ses dynamiques, ce document-cadre s'articule autour de 3 axes forts :

- L'innovation technologique, sociale et d'usages
- L'initiative, le développement économique et l'accessibilité aux commerces et services
- La mutualisation

Ce nouveau schéma, qui ne se superpose pas à l'existant mais vient mettre en cohérence des stratégies, concerne un large panel de services : services marchands, éducation, transports, justice, sécurité, santé, social... Par ailleurs, il se construit aux côtés d'une diversité d'acteurs (élus, population, partenaires institutionnels...) pour ne pas calquer un modèle existant mais s'adapter finement aux réalités du département.

Innovant par son caractère éminemment transversal, il porte une ambition pour la ruralité et s'adresse à l'ensemble des altiligériens.

Yves ROUSSET
Préfet de la Haute-Loire

Jean-Pierre MARCON
Président du Département de la Haute-Loire

SOMMAIRE

INTRODUCTION p. 4

DIAGNOSTIC p. 9

Démographie p. 11

Services marchands de proximité p. 14

Numérique et dématérialisation p. 20

Besoins et services sociaux p. 25

Santé et autonomie p. 32

Sécurité p. 39

Services publics et MSAP p. 42

Education p. 49

Transports et mobilité p. 54

Justice et accès aux droits p. 61

PLAN D' ACTIONS p. 64

Les orientations du schéma p. 65

Les fiches programmes p. 66

Les fiches méthodes p. 72

ANNEXES p. 74



INTRODUCTION

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 Département d'un Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP). Les modalités de réalisation de ce document directeur sont précisées au sein du décret n°2016-402 du 4 avril 2016.

Au cœur d'un territoire éminemment rural, le Département de la Haute-Loire et l'Etat se sont alors saisis de cette obligation réglementaire comme une opportunité pour adapter les services au public aux besoins de la population altiligérienne par le soutien aux initiatives, à la mutualisation ou encore à l'innovation tout en nourrissant un projet d'avenir pour la Haute-Loire. Cette démarche est ainsi tournée vers les usagers altiligériens mais aussi vers les territoires du département.

De manière plus précise, plusieurs objectifs sont poursuivis avec cette démarche :

- Porter une vision de la ruralité attractive à l'échelle départementale (doctrine propre à la Haute-Loire, stratégies pouvant être conduites, outils mobilisables...)
- Accompagner les territoires dans la conduite de leurs politiques d'accès aux services (ingénierie notamment)
- Faire émerger et soutenir les initiatives publiques (voire privées) dans ce champ, en passant d'une logique sectorielle à une action publique basée sur l'expérimentation, la souplesse, l'évaluation
- Mettre en cohérence et moderniser certains dispositifs départementaux autour d'axes forts, en faveur de la « ruralité attractive »
- Construire et conduire des actions concrètes / partagées en faveur des services au public
- Créer une gouvernance des services au public à l'échelle du Département

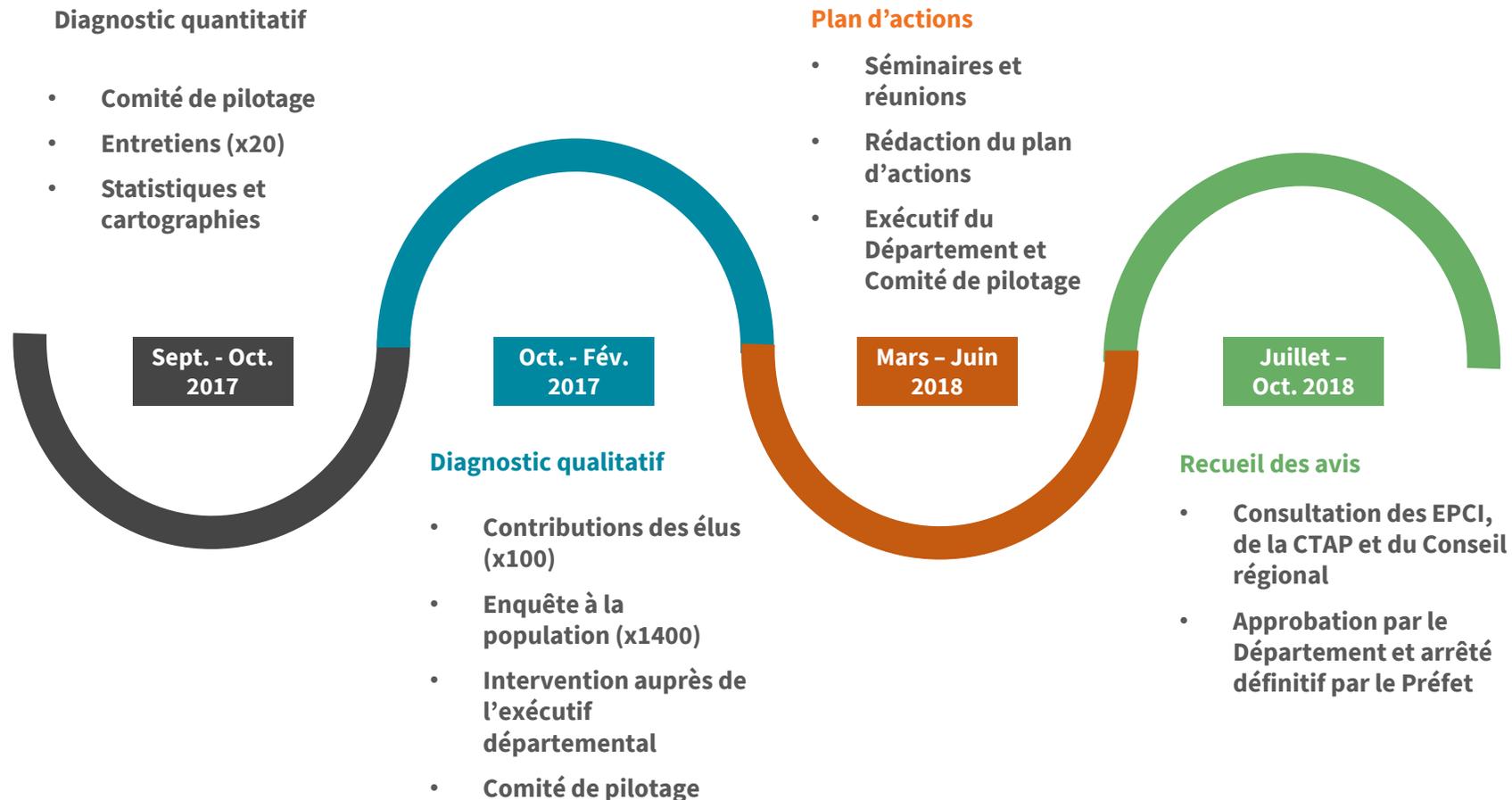
Entendu en Haute-Loire

« La défense de la ruralité ne peut se contenter d'intentions, il faut recréer des lieux de partages, d'écoute, de convivialité »



Construire une vision de la ruralité altiligérienne ne pouvait se faire sans consulter les premiers concernés : la population et les élus des communes rurales. Plusieurs temps ont été organisés lors de l'élaboration de ce schéma pour les associer à la démarche :

- Une enquête par questionnaire à destination des élus (maires et conseillers départementaux) ayant recueilli 101 réponses
- Une enquête par questionnaire à destination de la population à laquelle ont répondu près de 1 400 altiligériens
- Trois séminaires auprès des élus auxquels ont participé une soixantaine d'élus
- Trois réunions techniques sur le plan d'actions auxquelles ont participé une cinquantaine de techniciens, de partenaires et d'élus



Différents enjeux forts et transversaux pour le département de la Haute-Loire dans les prochaines années ont été mis en lumière à l'occasion de ce schéma :

- L'adaptation de l'offre de services à l'évolution de la population, mais aussi à un vieillissement aujourd'hui plus avancé qu'ailleurs
- Le maintien d'un niveau minimum de services en milieu rural, pour maintenir la « vie des villages » et l'attractivité de ces territoires
- L'adaptation des réponses aux profils, besoins et usages des populations de Haute-Loire, en faisant du numérique une force tout en luttant contre la « fracture » qu'il comporte
- Le développement intensif de mutualisations portées par les territoires, autour de différentes centralités, pour que celles-ci soient pleinement acceptées et deviennent la règle en milieu rural

Afin de répondre à ces enjeux, les instances de pilotage ont défini 4 orientations que devra suivre ce schéma, qui seront déclinées au sein du plan d'actions pour l'accès aux services au public :

1. **Dématérialiser** – Développer les usages du numérique et accompagner les publics en difficulté dans leurs démarches
2. **Mutualiser** - Favoriser la mutualisation des services en faveur de la proximité et de la qualité
3. **Accueillir** - Proposer un accueil innovant au plus près des besoins
4. **Accompagner** – Soutenir les territoires dans leurs politiques d'accès aux services tenant compte des publics fragilisés

Au cours de la démarche, deux visions de la ruralité ont été mises en exergue par les acteurs altiligériens rencontrés, avec lesquelles il sera essentiel de composer :

- Une première où la présence physique est essentielle. Le retrait des moyens apparaît comme la principale cause du déficit d'accès et, in fine, d'un recul de l'attractivité du territoire. Dans cette vision, l'aménagement du territoire occupe une place centrale, et le « maintien » des services est un terme récurrent (29 élus sur 101 l'ont par exemple évoqué de façon libre au sein du questionnaire)
- Une seconde qui s'appuie sur les opportunités qu'offre la ruralité, où la mutualisation et l'innovation sont deux termes cardinaux. La facilité d'accès aux services est dépendante d'une adaptation fine de ces derniers aux besoins et usages de la population, à travers de nouvelles organisations cohérentes avec les mutations technologiques et sociales à l'œuvre. L'initiative locale occupe une place centrale au sein de cette vision ambitieuse, tout comme la notion de développement du territoire

Entendu en Haute-Loire

« *Les trois enjeux pour mon territoire sont :*

1. *La reconnaissance du potentiel de développement économique des territoires ruraux (moderne et innovant)*
2. *Le changement de l'image de la ruralité (sortir de l'image passéiste)*
3. *La complémentarité entre l'urbain et le rural »*

Les enquêtes menées auprès de la population et des élus de Haute-Loire sont éclairantes à plusieurs niveaux :

- Les trois préoccupations qui se distinguent de l'enquête à la population sont la santé (en 1^{er} pour les deux enquêtes), la couverture numérique et les commerces de proximité
- Les services publics suscitent une attention particulière pour les élus, et sont en 4^{ème} position pour les altiligériens
- La qualité de l'accueil et de l'accompagnement, les horaires d'ouverture et la rapidité des réponses sont les premières conditions d'un service accessible, laissant supposer une exigence forte de la part de la population, plus encore que la proximité physique
- Les élus ont une vision similaire, mais mettent également l'accent sur la proximité par rapport au domicile, témoignant d'une importance forte à la présence physique des services au sein des villages

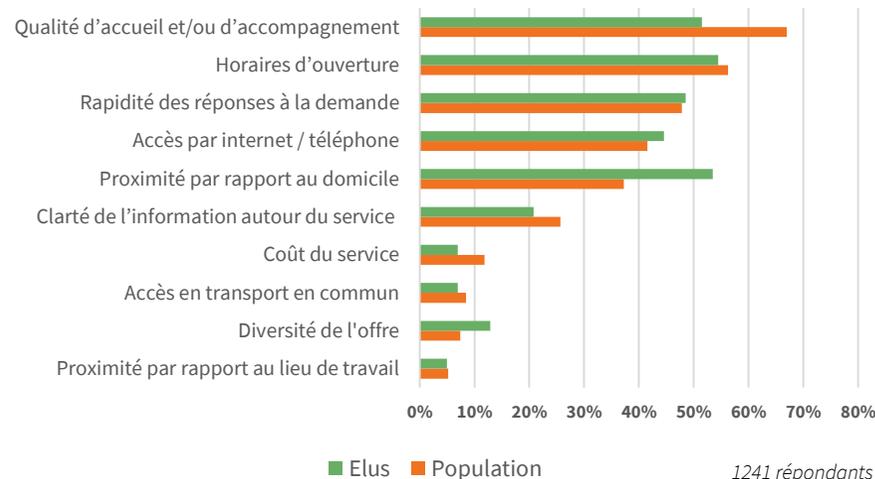
Elus / Quels sont les principaux enjeux de votre territoire ?



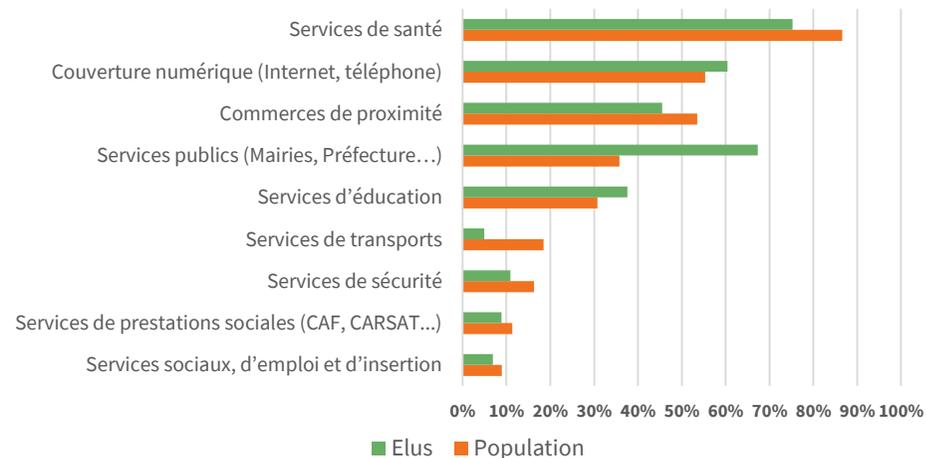
Population / Avez-vous des idées pour améliorer l'accès aux services ?



Les conditions d'un service facile d'accès



Services essentiels pour la population et les élus



1241 répondants à l'enquête population, et 101 élus

An aerial photograph of a village with a red semi-transparent overlay on the left side. The word "DIAGNOSTIC" is written in white capital letters on the red overlay. The village features a central church with a tall bell tower and a spire, surrounded by buildings with red-tiled roofs. The surrounding landscape is green and hilly, with a cloudy sky in the background.

DIAGNOSTIC

CONSTATS

- Une faible densité de population et une géographie qui ne facilite pas les déplacements
- Un territoire aux dynamiques et aux aires d'attractivité multiples
- Une croissance démographique continue depuis les années 1970, qui s'est intensifiée depuis 1999 et devrait se poursuivre d'ici 2050
 - Un accroissement de la population aujourd'hui uniquement imputable au solde migratoire, en particulier sur la partie du département tournée vers l'agglomération stéphanoise
 - Un écart entre les naissances et les décès qui se creuse depuis 2011
- Un vieillissement à l'œuvre en Haute-Loire, qui devrait s'amplifier dans les prochaines années
 - Un phénomène particulièrement marqué dans les territoires les moins denses
 - Une concentration des besoins des personnes âgées dans les territoires les plus éloignés des zones urbaines

ENJEUX

- Une politique d'accès aux services à construire selon les caractéristiques propres à la Haute-Loire
- L'adaptation des services aux évolutions actuelles et futures de la population (croissance hétérogène)
- Le vieillissement de la population : l'un des premiers phénomènes à prendre en compte dans une stratégie départementale d'accès aux services

La Haute-Loire, deuxième département de France en termes d'altitude, se caractérise par sa faible densité (46 habitants au km²). Cette réalité physique et démographique est sans doute la première dimension à avoir à l'esprit dans la construction d'une stratégie d'accès aux services.

Pourtant, le caractère rural du territoire ne freine pas une croissance de la population depuis les années 1970, et une accentuation marquée depuis les années 2000. Aujourd'hui, la Haute-Loire accueille ainsi 226 565 habitants. Pour les dernières années, cette tendance est due à un solde migratoire positif, alors que le solde naturel est négatif. L'écart entre le nombre de naissances et de décès se creuse d'ailleurs de façon significative depuis 2011.

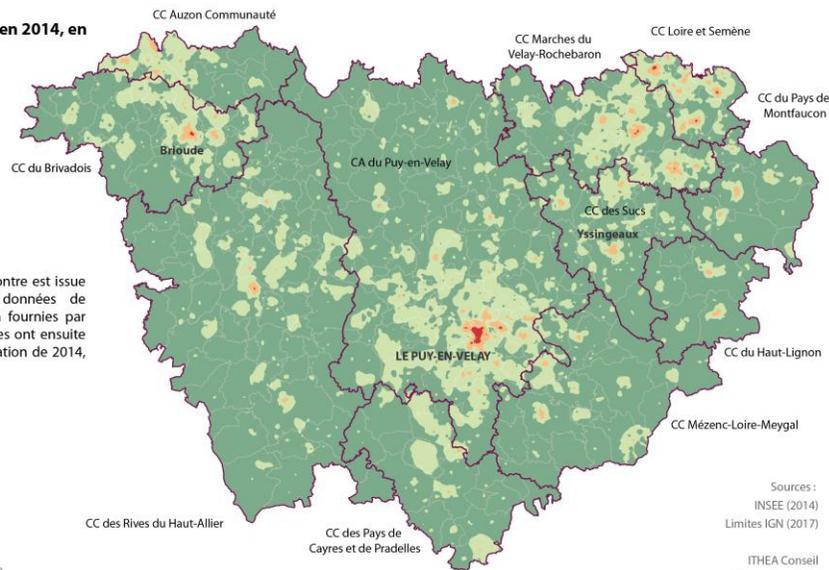
D'ici 2050, le département devrait gagner près de 20 000 habitants, selon les dernières études de l'INSEE, l'arrivée de population au nord-est continuant de compenser le déficit naturel*.

Densité de population en 2014, en Haute-Loire

- Très faible densité
- Faible densité
- Densité moyenne
- Forte densité

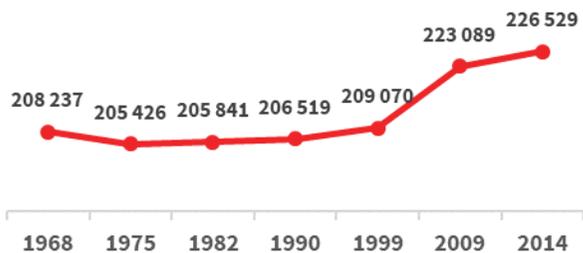
Note de lecture :

La typologie présentée ci-contre est issue d'une interpolation des données de carroyage de la population fournies par l'INSEE en 2010. Ces données ont ensuite été pondérées par la population de 2014, avant d'être interpolées.

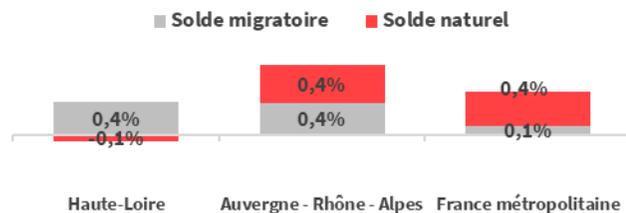


Sources :
INSEE (2014)
Limites IGN (2017)
ITHEA Conseil
Novembre 2017

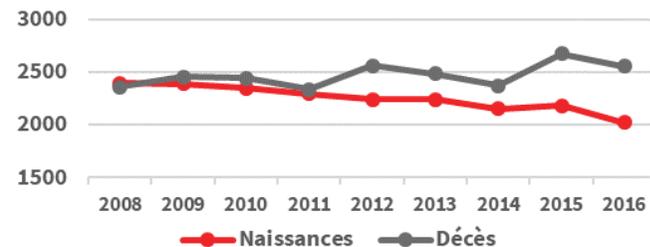
Evolution de la population de 1968 à 2014



Variation annuelle moyenne de la population entre 2009 et 2014



Naissances et décès de 2008 à 2016



Source : INSEE RGP 2014

* 9,5 millions d'habitants à l'horizon 2050, Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes, juin 2017

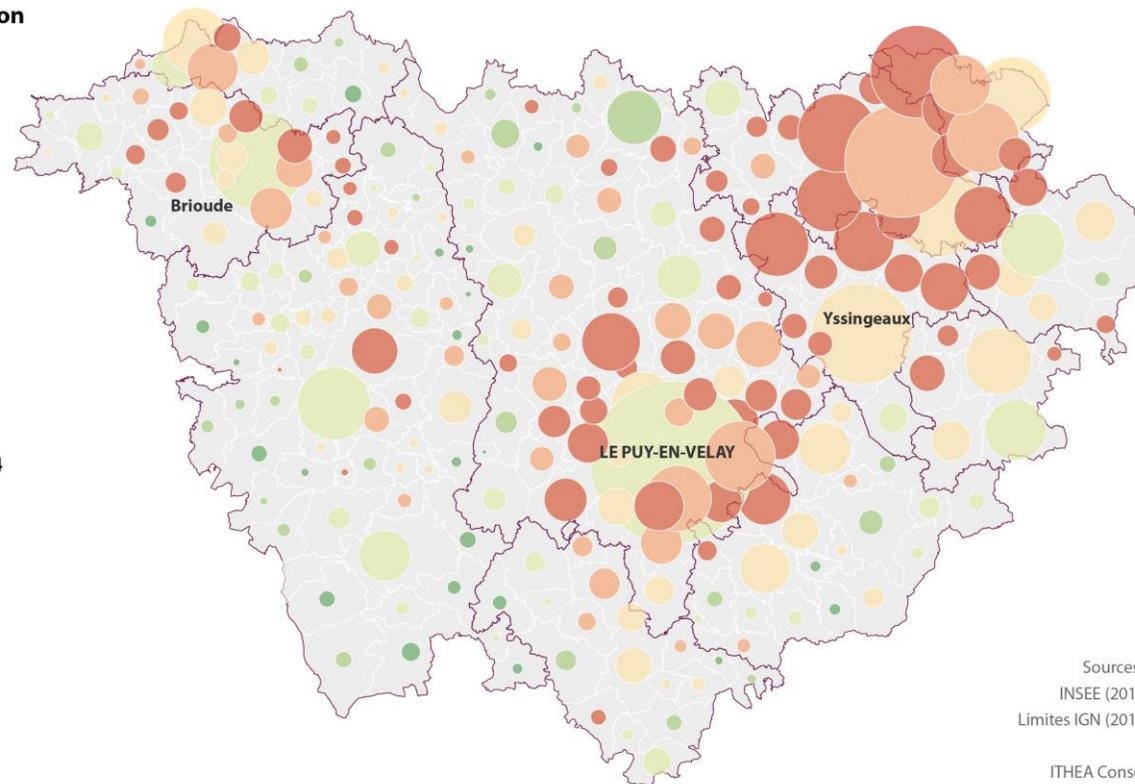
La croissance démographique des années 2000 semble principalement concerner la partie Est du département à l'exception de la CC Brioude Sud Auvergne et Auzon Communauté. **Deux centres névralgiques se manifestent lorsque la carte de l'évolution de la population altiligérienne** est étudiée : le Puy-en-Velay et le Nord-Est du département, zone frontalière avec la Loire.

Au contraire, l'extrême sud du département s'est dépeuplé entre 1999 et 2014, avec des communes enregistrant parfois des baisses de plus de 20 % sur la période.

Evolution de la population entre 1999 et 2014, en Haute-Loire, par commune



Nombre d'habitants en 2014



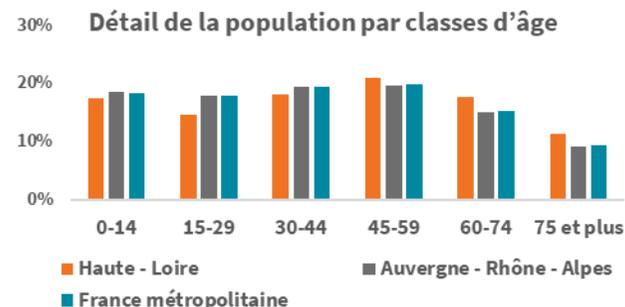
Sources :
INSEE (2014)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Le département de la Haute-Loire se caractérise par une population plus âgée qu'ailleurs. On retiendra notamment que la tranche d'âge 15-29 ans est sous-représentée, et que les 60 ans et plus sont très présents.

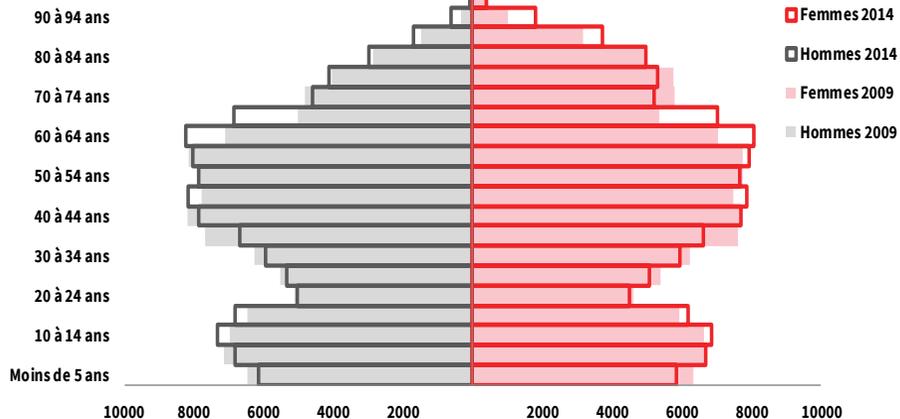
Depuis 2009, les tranches d'âge de plus de 60 ans sont d'ailleurs en croissance (génération des baby boomers notamment), alors que les moins de 10 ans sont en baisse. La pyramide des âges est enfin marquée par un creux pour les 20-35 ans, ce qui est pleinement cohérent avec une baisse de la natalité pour les prochaines années.

L'indice de jeunesse (nombre de moins de 20 ans pour une personne de plus de 60 ans, qui est de 1 en France métropolitaine), renseigne une répartition inégale sur le territoire des différentes tranches d'âge. Deux pôles d'attractivité des populations jeunes ressortent sur le territoire départemental : les environs du Puy-en-Velay et le Nord-Est du département.



Source : INSEE RGP 2014

Pyramide des âges - Haute-Loire

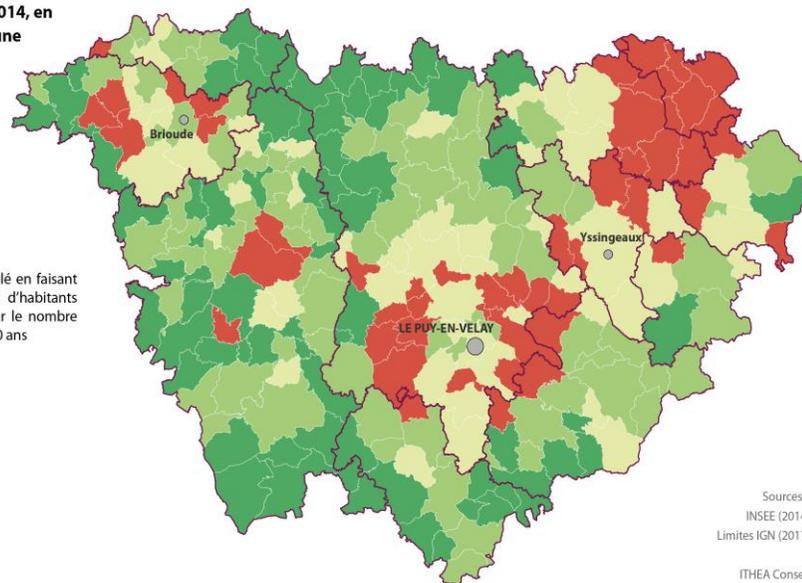


Indice de jeunesse, en 2014, en Haute-Loire, par commune

- Moins de 0,5
- Entre 0,5 et 0,75
- Entre 0,75 et 1
- Plus de 1

Note de lecture :

L'indice de jeunesse est calculé en faisant le rapport entre le nombre d'habitants âgés de moins de 20 ans sur le nombre d'habitants âgés de plus de 60 ans



Sources :
INSEE (2014)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

CONSTATS

- Des taux d'équipements satisfaisants, mais une faible densité de population laissant supposer des temps d'accès élevés pour les altiligériens les plus ruraux
- 195 communes (76 %) comprenant au moins un commerce ou service de proximité
- Une évolution du tissu commercial en milieu rural, à mettre en lien avec une population qui se tourne de plus en plus vers la grande distribution
 - Les bars et restaurants : derniers commerces présents dans les communes les plus rurales
- 22 % de la population à moins de 5 minutes de l'un des 19 pôles de proximité et 93 % de la population à moins de 20 minutes, soit un niveau d'accès modérément élevé

ENJEUX

- Le maintien du commerce en milieu rural et la structuration de l'offre dans les centres-villes et les centres-bourgs
- Le soutien au commerce ambulant, qui joue un rôle non négligeable dans le maintien d'un accès au commerce de proximité
- La poursuite du soutien aux initiatives locales et la mobilisation des dispositifs existants : multiples ruraux, bistrots de pays...
- Le développement d'initiatives de mutualisation, et la capitalisation sur les outils existants : distributeurs de pain, conciergeries...

Malgré un caractère fortement rural du département de Haute-Loire, celui-ci bénéficie de taux de couverture *a priori* satisfaisants pour de nombreux services marchands : boulangeries, épiceries, banques, stations-services, postes, magasins de presse... Néanmoins, ce constat est à modérer au vu d'une faible densité de population, et de temps de déplacement élevés (en particulier durant la période hivernale).

La carte ci-dessous présente l'armature commerciale, en fonction du nombre et de la nature de 10 commerces de proximité différents (bars, boulangeries, boucheries, épiceries, banques, pharmacies, stations-services, postes, presses et restaurants).

Si les habitants de la frange ardéchoise profitent de la proximité du Puy-en-Velay, les atiligiériens du nord du département bénéficient également de l'agglomération de Saint-Etienne, et au Nord, d'Ambert, d'Issoire et de Brioude. A noter également la zone d'attraction de Langogne pour une partie du Pays de Cayres-Pradelles.

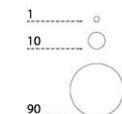
Sur les 257 communes, 24 % ne possèdent aucun commerce ou service de la liste retenue. 36% des communes du département sont dotées de moins de 3 commerces et 17% d'un seul commerce.

Commerces et services de proximité en 2016
(bars, boulangeries, boucheries, épiceries, DAB / banques, pharmacies, stations-service, postes, presse/journaux, restaurants)

nombre de commerces et services différents



nombre de total de commerces et services



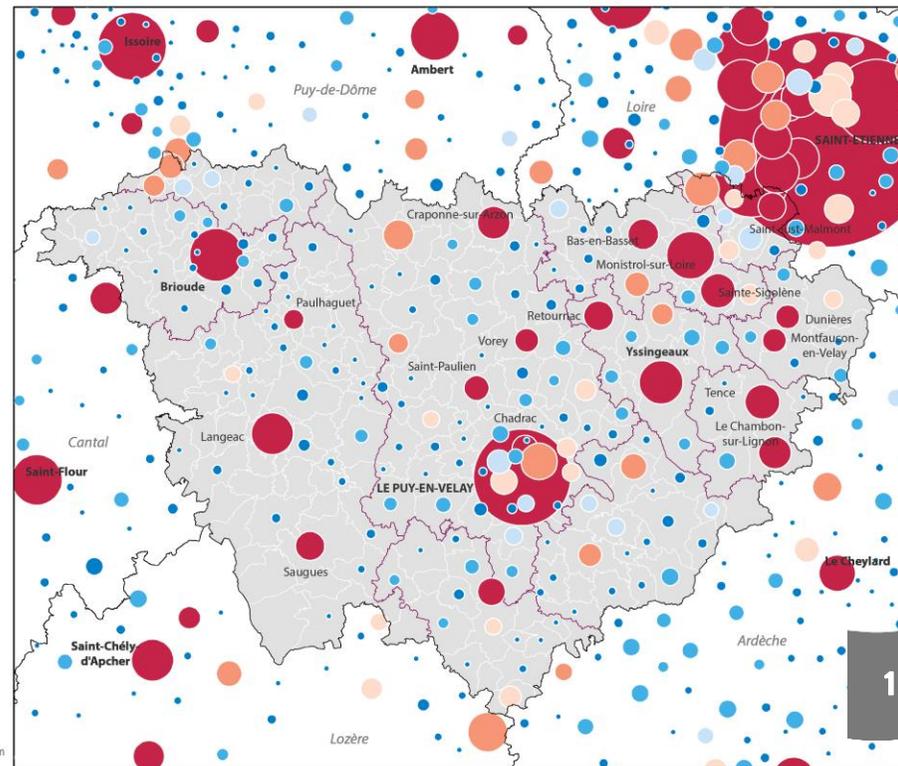
Sources : BPE 2016 (INSEE)
Limites administratives (IGN)
Auteurs : Marion Cousin
Maxime Frémond
David Simondet
Novembre 2017



Commerces et services du quotidien pour 1000 habitants en 2016

	Boulangerie	Magasins alimentaires	Banques, caisses d'épargne	Station service
Haute - Loire	1,07	0,50	0,67	0,21
Auvergne - Rhône - Alpes	0,76	0,49	0,55	0,16
France métropolitaine	0,72	0,47	0,52	0,15

Source : INSEE BPE 2016



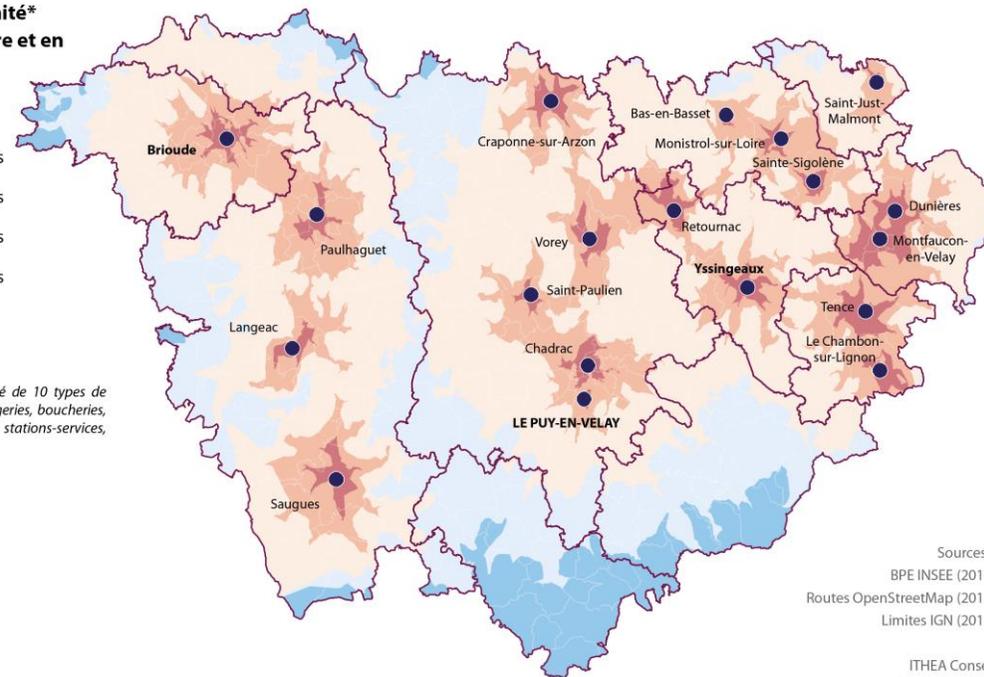
La carte des temps d'accès aux pôles de proximité confirme les résultats précédents. Le département bénéficie d'une bonne couverture à ces pôles, notamment dans le tiers nord-est. La frange sud se retrouve plus éloignée des pôles commerciaux, avec des temps d'accès pouvant dépasser 30 minutes (à noter que ces calculs ne prennent pas en compte les routes des départements limitrophes). Dans le Nord du département, les déficits d'accès peuvent être compensés par la proximité d'Issoire et, dans une moindre mesure, d'Ambert.

22 % des Altiligériens sont situés à moins de 5 minutes d'un pôle de proximité, soit plus de 50000 habitants. De la même façon, 93 % de la population est localisée à moins de 20 minutes, en voiture et en heure creuse, d'un pôle de proximité.

Accès au pôle de proximité* le plus proche, en voiture et en heure creuse, en 2017



* Un pôle de proximité est composé de 10 types de commerces différents : bars, boulangeries, boucheries, épiceries, banques, pharmacies, stations-services, postes, presses et restaurants



Sources :
BPE INSEE (2016)
Routes OpenStreetMap (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Couverture de la population par tranche de temps par les pôles de proximité en 2017

Temps	Population	%
<i>RGP (INSEE), Base permanente des équipements (INSEE)</i>		
moins de 5 minutes	50 136	22%
de 5 à 10 minutes	73 709	33%
de 10 à 20 minutes	84 504	38%
de 20 à 30 minutes	11 796	5%
de 30 à 45 minutes	2 886	1%
Population totale	223 031	

Les services marchands en Haute-Loire, en 2016 (en nombre)

Boulangerie	Boucherie charcuterie	Poissonnerie	Magasin alimentaire	Pharmacie
243	119	4	114	87
Restaurant	Poste	Banque, caisse d'épargne	Librairie journaux	Station service
666	114	152	74	47

Source : INSEE BPE 2016

Sur les 195 communes (76 % du nombre total de communes) dotées d'au moins un commerce de proximité, 43 (22 % des communes équipées) n'en possèdent qu'un.

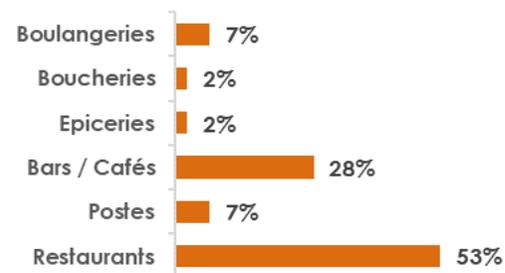
- Dans 53 % des cas (23 communes), ce dernier commerce est un restaurant, ce qui confirme le rôle social et de proximité de ces établissements du quotidien
- Dans 28 % des cas (12 communes), ce dernier commerce est un bar ou un café qui tout comme les restaurants, jouent ce rôle de proximité
- Plus rarement (7%), ce dernier commerce est un point de contact de la Poste ou une boulangerie (6 communes concernées)

La présence de nombreux multiples ruraux ou bistrot de pays, notamment dans les derniers commerces de proximité, ou la multiplication des initiatives locales de commercialisation de produits alimentaires locaux contribuent fortement au maillage départemental.

Pendant longtemps, le commerce ambulant a permis de renforcer ce maillage de proximité. Aujourd'hui ces pratiques disparaissent peu à peu du fait des contraintes économiques pesant sur les commerçants. Certaines collectivités réfléchissent à la mise en place d'initiatives collectives co-financées par la municipalité (ex. ramassage et dépôt de pain à Jax).

Suite à l'entretien avec la CCI, la thématique du service aux particuliers, et des services aux entreprises, semblent former un enjeu spécifique. Le département de la Haute-Loire reste moins bien doté dans ces catégories de services que les départements voisins de la Loire et du Puy-de-Dôme.

Le dernier commerce en Haute-Loire



Source : INSEE BPE 2016

UN MULTIPLE RURAL A AZERAT

A Azérat, la Mairie loue un local à un commerçant afin d'inciter l'implantation de commerces de proximité.

Le gérant y a installé un multiple rural (Bar-restaurant-épicerie-dépôt de pain) où il est également possible d'y effectuer diverses tâches telles que retirer de l'argent, faxer des documents, accéder à internet.

A noter que plusieurs élus ont souligné au sein de l'enquête que ce type d'établissement n'était pas toujours viable financièrement, et que des difficultés économiques étaient souvent présentes.

De nombreux élus interrogés ont fait part de leur volonté de maintenir les commerces de proximité sur leur territoire. Plusieurs communes font d'ailleurs de l'accueil de commerçants le premier axe de leur politique. Saint-Etienne Lardeyrol peut faire figure d'exemple : le complexe multi-services (Bar, tabac, épicerie, agence postale), véritable « maison de quartier rurale », bénéficie du soutien de la collectivité qui souhaite tant maintenir les services commerciaux de base que proposer un véritable lieu de vie sociale aux habitants du village.

Entendu en Haute-Loire

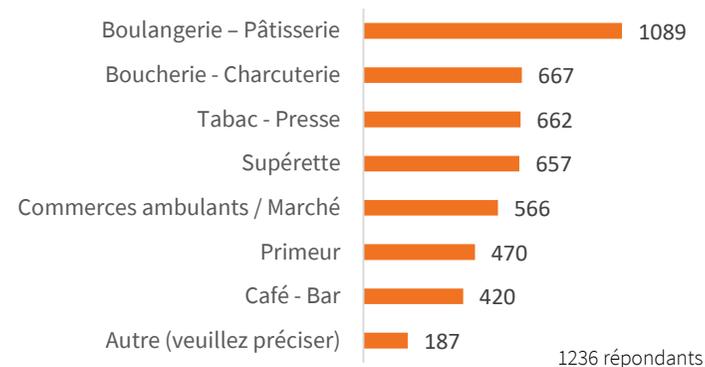
« Un des enjeux du territoire est de maintenir le commerce de proximité, les marchés aux producteurs locaux, les lieux de convivialité (culture, sport...) dans les communes et le renouvellement dans les associations. »

L'enquête à la population fait ressortir un taux assez modéré d'utilisation des commerces de proximité. Seulement 1 répondant sur 2 se rend chez le boucher-charcutier, chez un buraliste ou dans une supérette. Toutefois, 88% des répondants fréquentent les boulangeries.

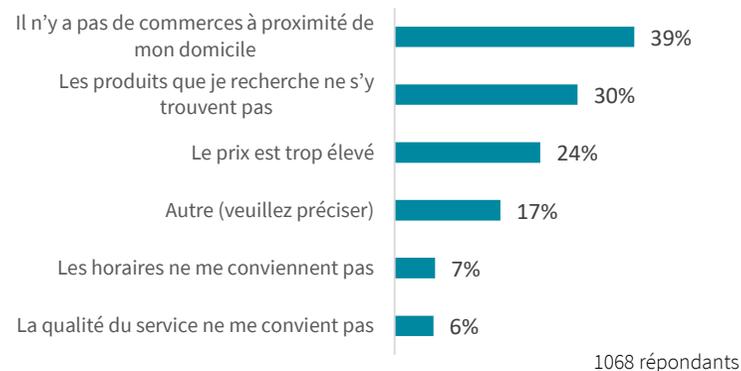
Parmi les principales raisons de non-fréquentation, on retiendra l'absence de commerce à proximité (39%), devant le manque de produits (30%) et le prix (24%).

Ces données laissent supposer un maillage commercial incomplet, mais aussi une évolution des usages de la population, qui se tourne de plus en plus vers la grande distribution. D'ailleurs, parmi les répondants fréquentant la catégorie « autre », plusieurs dizaines ont évoqué les supermarchés.

La nature des commerces de proximité



La raison de la non-fréquentation de certains commerces



Pour favoriser le maintien, la reprise ou la transformation de certaines activités économiques en milieu rural (et urbain sous certaines conditions), le Département propose un certain nombre d'aides aux porteurs de projets. Ces demandes d'aides sont appuyées par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat et la Chambre de Commerce et d'Industrie.

La Région Auvergne-Rhône-Alpes vient également de débloquent un fonds d'aide aux commerces de proximité, d'un montant total de 500000 €, avec 10 000 € maximum accordés par projet.

Pour faciliter la coordination du développement commercial, et face à un taux de vacance élevé (15 %), la ville du Puy-en-Velay a mis en place un Office de commerce, plateforme d'échanges entre les commerçants, associations de commerçants, collectivités, chambres consulaires et Offices de tourisme. Cet outil de management des centres-villes, permet également la coordination des acteurs du commerce.



Office de
Commerce
& **Artisanat**
de L'agglo du **Puy**

LA LABELLISATION BISTROT DE PAYS

La labellisation « Bistrot de Pays » permet de soutenir les bistrotiers ruraux en leur octroyant un gage de qualité. Pour favoriser le lien social en milieu rural, le cahier des charges stipule qu'ils doivent être :

- Le lieu régulier d'activités et représentations culturelles
- Ouverts toute l'année
- Situés dans une commune de moins de 2000 habitants
- Capables de servir à toute heure un casse-croûte à base de produits régionaux
- Le dernier commerce (ou l'un des derniers) de la commune

En cela, ils représentent un facteur d'attractivité pour les villages, notamment sur le plan touristique.

A noter qu'un partenaire institutionnel doit être désigné pour faire vivre le réseau des Bistrots de Pays sur le département.

L'Ardèche compte par exemple 18 Bistrots de Pays, lorsqu'il semblerait que la Haute-Loire n'en accueille aucun.

CONSTATS

- Des besoins grandissants en matière de débit pour les particuliers et les entreprises
- Des démarches et des services au public de plus en plus dématérialisés
- Une connectivité encore limitée du département (FTTH, 4G, 3G, 2G)
- Des opérateurs de service adoptant de nouvelles stratégies :
 - Des points de contact « classiques » qui ferment au profit d'accueils mutualisés
 - Une obligation progressive de réalisation des démarches par voie dématérialisée
 - Des services de l'Etat également en cours de réorganisation suite au Plan préfectures nouvelle génération (PPNG)
- Certains publics victimes de la « fracture numérique », en particulier les seniors et les ménages précaires

ENJEUX

- La connectivité des territoires, première condition d'une ruralité attractive et innovante
- La poursuite de la mise en œuvre du SDTAN et des aménagements des opérateurs
- L'accompagnement des usagers les plus en difficulté dans leurs démarches dématérialisées

Comme l'évoque le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique d'Auvergne (SDTAN), les besoins des utilisateurs (individuels et entreprises) augmentent continuellement, ce qui conduit les collectivités et les opérateurs à poursuivre le maillage territorial. Dans cette optique, le SDTAN a conduit à la mise en place de différentes actions :

- L'instauration d'un comité de suivi du déploiement effectué par les opérateurs
- Le développement du réseau FTTH (Fiber to the home) et du réseau FFTO (Fiber to the Office)
- L'appui aux collectivités dans l'intégration du numérique dans les documents locaux d'urbanisme (SCOT, PLU...)

Selon l'Observatoire Auvergne Très-Haut-Débit, 23 communes de Haute-Loire étaient concernées par l'accès à la fibre dans la première phase du projet. **Au mois de juin 2017, 20 000 habitants de la région étaient connectés à la fibre, contre 10 000 en 2016.**

La deuxième phase du déploiement concerne 140 communes en Auvergne, dont 33 en Haute-Loire et devrait permettre d'atteindre 100 000 abonnés à la Fibre.

Comme les infrastructures numériques, le déploiement du réseau 4G est en cours en Haute-Loire, conformément aux obligations de déploiement auxquelles sont désormais soumis les opérateurs. De ce point de vue, **de nombreuses « zones blanches » en 4G subsistent**, et se situent notamment :

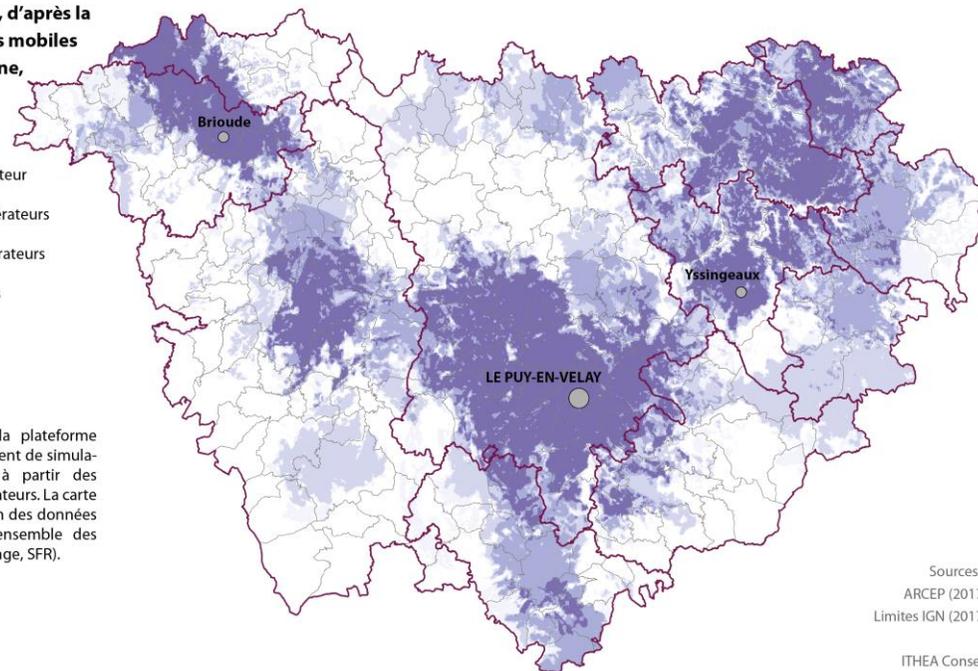
- Au nord de l'agglomération du Puy-en-Velay et en direction d'Issoire
- Sur une large frange ouest, à l'exception des secteurs de Brioude, Langeac et Saugues
- D'une partie du Sud-Est du département

Zones couvertes par la 4G, d'après la couverture des opérateurs mobiles sur la France métropolitaine, au 01/07/2017



Note de lecture :

Les données sont issues de la plateforme monreseau mobile.fr et proviennent de simulations numériques effectuées à partir des données transmises par les opérateurs. La carte est le résultat de la combinaison des données de couverture en 4G pour l'ensemble des opérateurs (Bouygues, Free, Orange, SFR).



Sources :
ARCEP (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

En septembre 2017, l'ARCEP publiait de nouvelles cartes de couvertures en téléphonie mobile. Pour la première fois, ces cartes sont construites sur des mesures de réseau sur le terrain et non plus seulement basées sur des données de couvertures transmises par les opérateurs. La typologie retenue par l'ARCEP comporte 4 niveaux : très bonne couverture (TBC), bonne couverture (BC), couverture limitée (CL) et absence de couverture.

La carte ci-contre présente les zones classées en couverture limitée, en fonction du nombre d'opérateurs. Selon la définition donnée par l'ARCEP, une couverture limitée permet « de téléphoner et d'échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments ».

De nombreuses zones semblent concernées par des couvertures limitées :

- Dans une large moitié nord de l'agglomération du Puy-en-Velay
- Sur tout l'ouest du département, à l'exception des environs de Brioude, de Langeac et de Saugues
- Sur la frange est et sud-est du département, notamment au sud d'Yssingaux et autour du Monastier-sur-Gazeille

Entendu en Haute-Loire

« On a donné le téléphone analogique à 30 millions de français, il y a 40 ans. Aujourd'hui, pourquoi on n'arrive pas à éviter que ça rame partout ? »

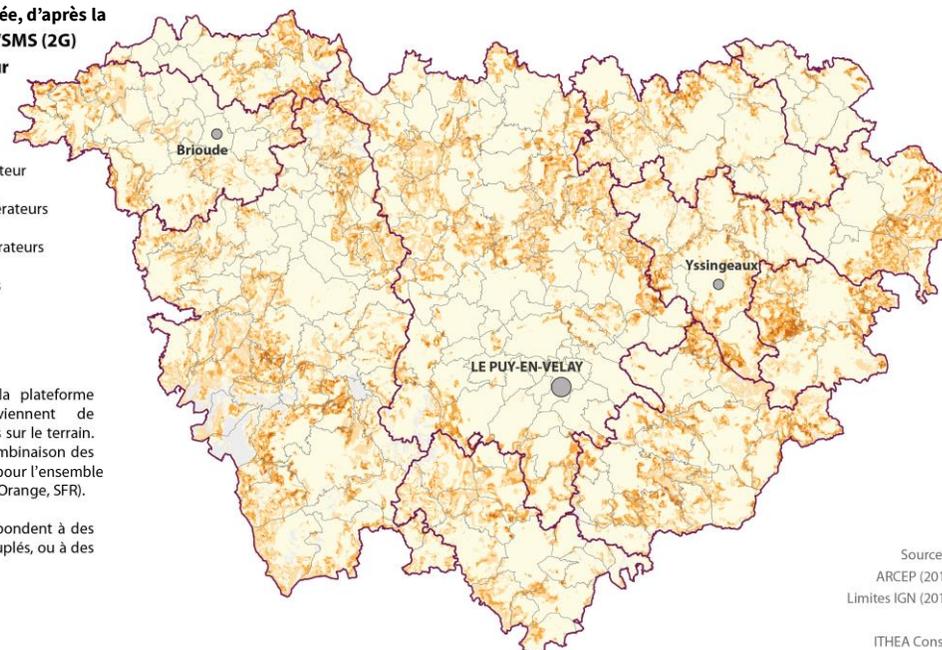
Zones en couverture limitée, d'après la couverture enrichie voix/SMS (2G) des opérateurs mobiles sur la France métropolitaine, au 01/07/2017



Note de lecture :

Les données sont issues de la plateforme monreseau mobile.fr et proviennent de mesures de réception effectuées sur le terrain. La carte est le résultat de la combinaison des données de couverture limitée pour l'ensemble des opérateurs (Bouygues, Free, Orange, SFR).

Les zones non mesurées correspondent à des espaces très peu densément peuplés, ou à des espaces boisés.



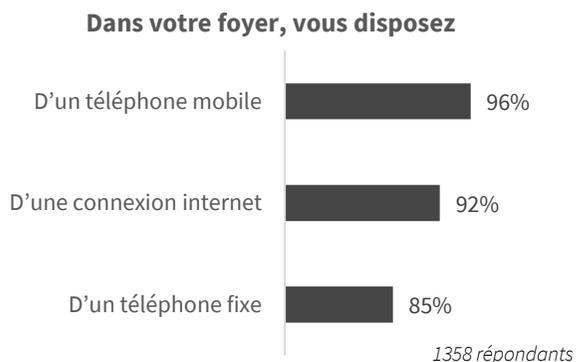
Sources :
ARCEP (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Parmi les altiligériens ayant participé à l'enquête, 96 % sont équipés d'un téléphone mobile, 92 % d'une connexion internet et seulement 85 % d'un téléphone fixe.

A noter que parmi les 8 % sans connexion internet (soit 110 répondants), la majorité sont des retraités, des actifs en recherche d'emploi ou des personnes ayant choisi le statut d'activité « autre » (hommes/femmes au foyer, invalides, adultes handicapés...). Ces éléments rejoignent les constats faits au niveau national* d'une moindre connectivité des seniors et des publics vulnérables sur le plan socio économique.

L'accès au numérique est également apparu comme un sujet récurrent soulevé par les élus, quelque soit la question qui leur était posée. La couverture numérique inclusive semble ainsi primordiale pour une ruralité attractive. Afin d'y faire face, plusieurs communes se sont d'ailleurs équipées de bornes wifi, mises à la disposition de leurs habitants.



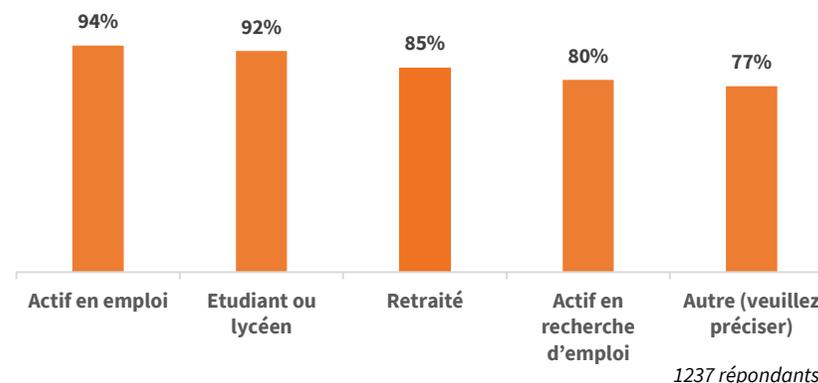
VU D'AILLEURS

LE BUS NUMERIQUE POUR LES SENIORS

En Gironde, en 2017 un bus équipé d'ordinateurs s'arrêtait tous les jours dans un village différent afin de proposer des séances de 3 heures de formation au numérique pour les publics seniors.

Le département a co-financé une partie de ce dispositif avec à ses côtés des acteurs tels que la CARSAT, la MSA ou encore le RSI.

Part des répondants ayant une connexion internet selon leur statut d'activité



* Cf. à cet égard les publications annuelles du baromètre du numérique.

L'accès à une connexion internet ne signifie pas une pleine maîtrise de ses fonctionnalités. Plus d'un quart des répondants à l'enquête ont d'ailleurs évoqué des difficultés à effectuer des démarches administratives et fiscales en ligne, alors même que ces dernières sont de plus en plus fréquentes.

Les publics les plus en difficulté sont de nouveau les retraités et les actifs en recherche d'emploi, puisque 41% des retraités et 38% d'entre eux l'ont signalé.

Parmi les raisons de nonaccès aux services par internet, la complexité des démarches (51 %) est évoquée, derrière une préférence pour le contact humain (68%). A noter également que 23% ont du mal à se servir d'internet, 22% indiquent une mauvaise couverture numérique sur la commune (à mettre en lien avec la page précédente), et 13% déclarent être dépourvus du matériel nécessaire.

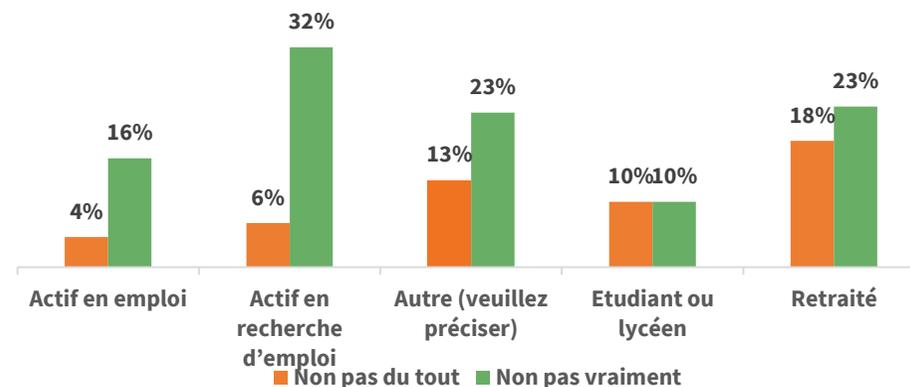
Dès lors, le premier enjeu en matière d'accès aux services (et non d'attractivité du territoire) est l'accompagnement de certains usagers dans la réalisation des démarches dématérialisées.

L'enquête à destination des élus vient confirmer cette tendance, ceux-ci précisant que de plus en plus d'administrés se tournaient vers leur mairie pour bénéficier d'une aide.

Entendu en Haute-Loire

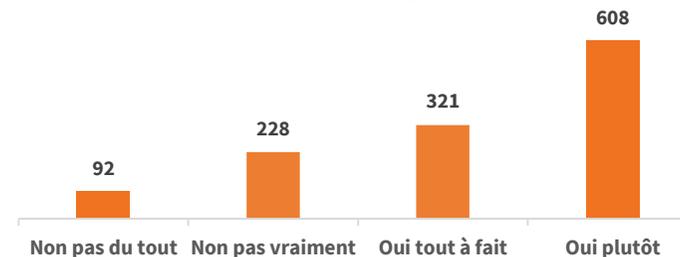
« Dans ma commune, presque 1/3 de la population n'a pas accès aux services en ligne (pas équipés, incapable de s'en servir et non ou peu connectés) surtout chez les personnes âgées et les personnes vivant dans nos zones rurales. »

Les difficultés à faire des démarches dématérialisées selon le statut d'activité



1251 répondants, enquête à la population, janv. 2018

Est-ce que vous vous sentez à l'aise avec les démarches en ligne?



1249 répondants

CONSTATS

- Des freins à l'accès aux services qui doivent dépasser une lecture en termes de temps d'accès en voiture
- Un département relativement fragile sur le plan socioéconomique
 - Des ménages précaires comme des ménages très aisés peu présents
 - Une importante frange de la population faisant partie de la « classe moyenne »
 - Des « travailleurs pauvres » fortement représentés
- Des indépendants très représentés : une réalité économique spécifique à la Haute-Loire, avec une place prépondérante de l'industrie et de l'agriculture dans l'économie locale
- Une augmentation notable des foyers fragiles ces dernières années, supposant une activité accrue des services sociaux du Département
- Des fragilités qui se concentrent dans les principales villes, mais aussi dans une large partie ouest du département (ruralité)
 - Des acteurs qui évoquent également une précarité présente à l'est du département (en nombre de personnes fragiles)
- Un important maillage du territoire assuré par les services sociaux du Département : la quasi-totalité de la population située à moins de 20min d'un point d'accueil social
 - Le premier acteur de proximité, derrière les mairies, en termes d'implantation

ENJEUX

- Le dépassement d'une lecture en termes de temps d'accès, au profit d'une approche par problématique et par public
- Le rôle du Département comme animateur social des territoires
 - Des projets sociaux de territoire qui pourraient être élaborés aux côtés des partenaires locaux du Département
 - La définition de conditions permettant d'assurer un accueil social inconditionnel de proximité
- La structuration d'une offre sociale de proximité autour de CCAS et de CIAS

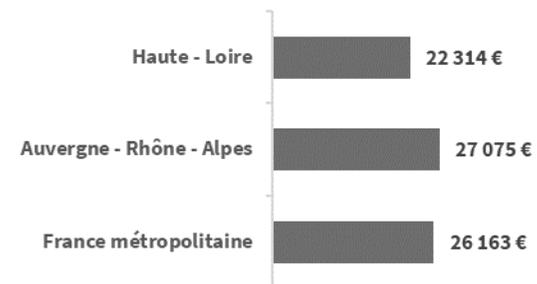
La population de Haute-Loire présente plusieurs signes de fragilité socioéconomique, qu'il est possible d'appréhender à travers différents indicateurs : revenu moyen, part des foyers fiscaux imposés, niveau de diplôme...

Contrairement à d'autres territoires, les seniors sont également concernés. A titre d'exemple, 29 % sont exonérés de la CSG contre 22 % pour l'Auvergne-Rhône-Alpes en 2016.

Plusieurs indicateurs permettent de nuancer une situation a priori fragile : les foyers au RSA et les familles monoparentales sont moins représentées, alors que la majorité de la population est propriétaire de son logement. Toutefois, une forte hausse des foyers dont le revenu est composé à 50 % de prestations sociales est enregistrée depuis 2010, ce qui laisse supposer une augmentation de l'activité des services sociaux du Département.

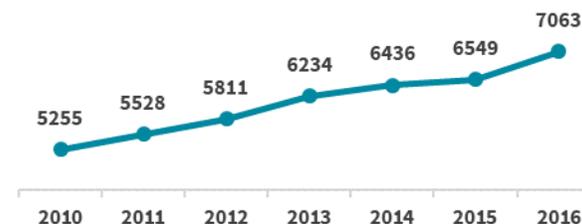
De façon synthétique, la situation de la Haute-Loire pourrait être décrite à travers les revenus au 1^{er} et au 9^{ème} décile : la population précaire mais aussi la population aisée sont présentes, contrairement à la « classe moyenne » et aux « travailleurs pauvres ».

Revenu moyen des foyers fiscaux en 2016



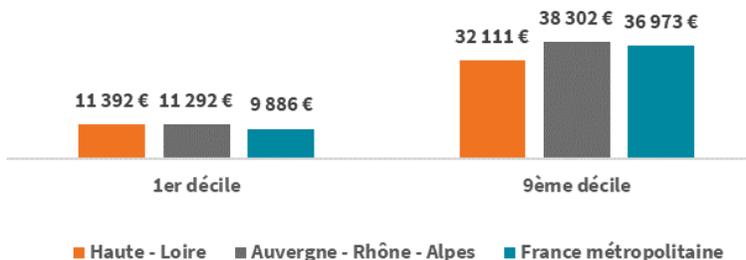
Source : DGFIP, 2016

Foyers CAF dont le revenu est constitué à 50% de prestations sociales depuis 2010



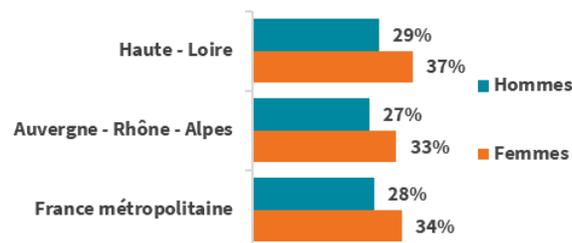
Source : CAF, 2016

Le revenu annuel au 1^{er} et au 9^{ème} décile en 2014



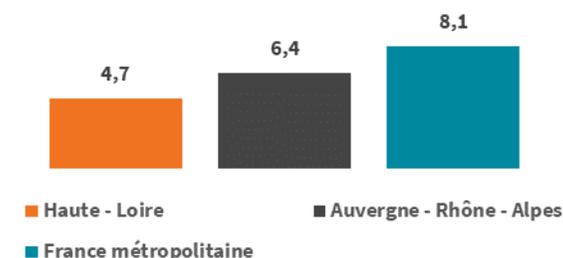
Source : FiLoSoFi 2014

Part de la population dont le diplôme est inférieur au BAC en 2014



Source : INSEE 2014

Foyers allocataires CAF au RSA pour 100 ménages en 2016



Source : CAF, 2016

L'indice de fragilité, qui s'appuie sur différents indicateurs clés (part des familles monoparentales, taux de chômage, revenu fiscal moyen, part des bénéficiaires de la CMU-C et part des non diplômés), témoigne d'importants écarts entre les différentes communes du territoire. Ainsi, les publics vulnérables sont plus présents :

- Dans les principales villes (Brioude, Le Puy-en-Velay)
- Dans une large partie ouest du département : CC des Pays de Cayres et de Pradelles, des Rives du Haut-Allier et d'Auzon Communauté et nord de la CA du Puy-en-Velay

Ces éléments supposent ainsi des niveaux de fragilité plus importants dans les villes, mais aussi en milieu rural, ce qui pourrait impliquer une diversité des besoins.

Entendu en Haute-Loire

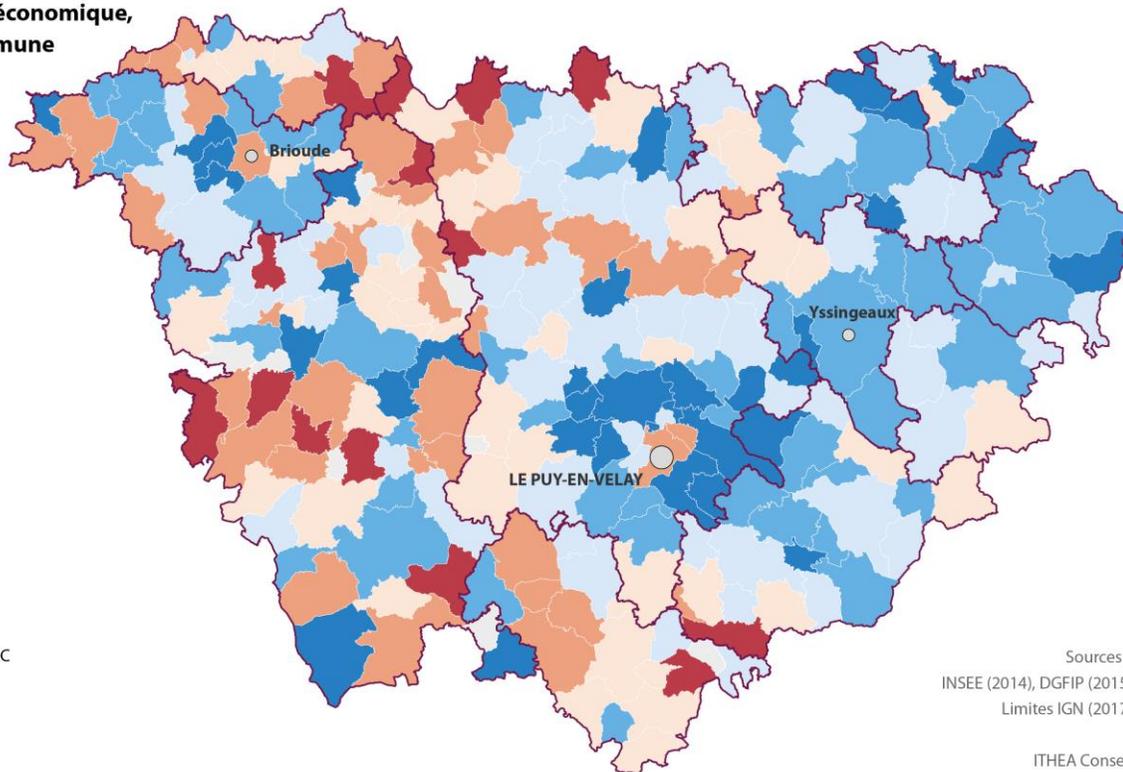
« En matière de besoins sociaux, il y a trois Haute-Loire »

Indice de fragilité socio-économique, en Haute-Loire, par commune



Indice
=

$$\begin{aligned} & \text{Part des familles monoparentales} \\ & + \\ & \text{Taux de chômage des actifs} \\ & \text{âgés de 15 à 64 ans} \\ & + \\ & \text{Revenu fiscal de référence} \\ & \text{moyen des foyers fiscaux} \\ & + \\ & \text{Part de la population non-diplômée} \\ & \text{ou dont le diplôme est inférieur au BAC} \end{aligned}$$



Sources :
INSEE (2014), DGFIP (2015)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

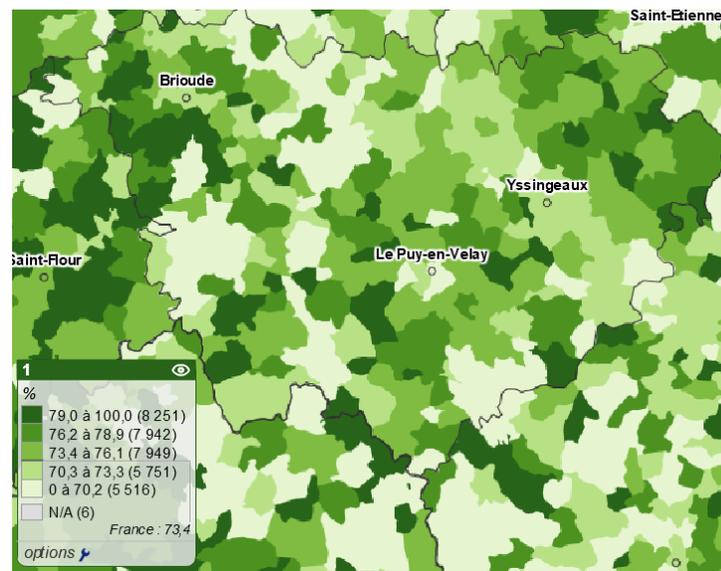
Si le taux d'activité de la population de Haute-Loire est proche des moyennes de comparaison (74,1 % contre 74,7 % pour la région et 73,6 % pour la France métropolitaine), le taux de chômage est largement inférieur (10,6 % contre 13,5 % en France métropolitaine). A noter que le taux d'activité est de 71 % pour les femmes, contre 77% pour les hommes (taux de chômage 10% pour les hommes contre 12% pour les femmes). Ainsi, le territoire semble attractif, notamment sur ses parties nord-est et nord-ouest, où le taux d'activité est le plus fort. On retiendra également que le nombre de Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois (DEFM) de catégories ABC est stable depuis 2016 (baisse notable pour les DEFM de catégorie A).

Par ailleurs, la Haute-Loire se distingue par :

- Une part modérée des salariés parmi les actifs occupés (83%), alors que les indépendants sont très présents
- Des actifs en CDI ou dans la fonction publique également moins présents, supposant aussi une stabilité de l'emploi moins importante

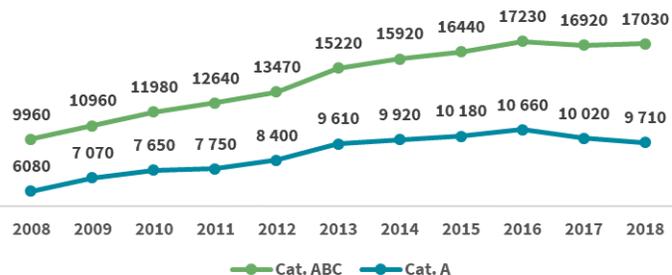
Ces spécificités intéressent directement l'accès aux services, tant en termes de modes d'accès que de typologie des besoins. Ils seront à préciser au moment de l'élaboration du plan d'actions du schéma.

Taux d'activité par commune en 2014



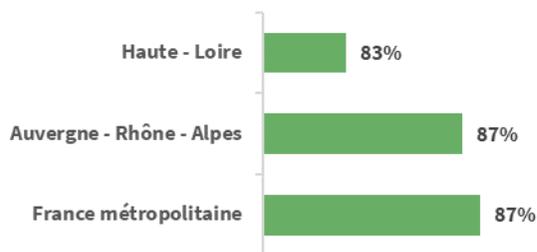
Source : INSEE RGP 2014, Observatoire des territoires, Espace cartographique

Evolution du nombre de Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois inscrits à Pôle emploi, en Haute-Loire, au 1er janvier



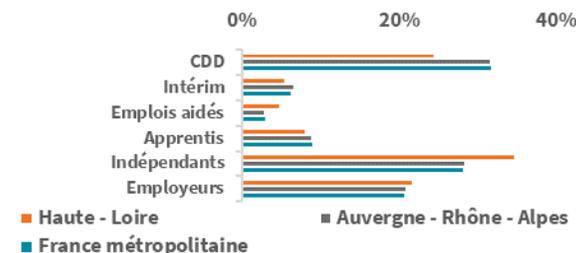
Source : Pôle emploi, 2008-2018

Part des salariés parmi les actifs occupés



Source : INSEE RGP 2014

Répartition des autres modes d'emploi par type

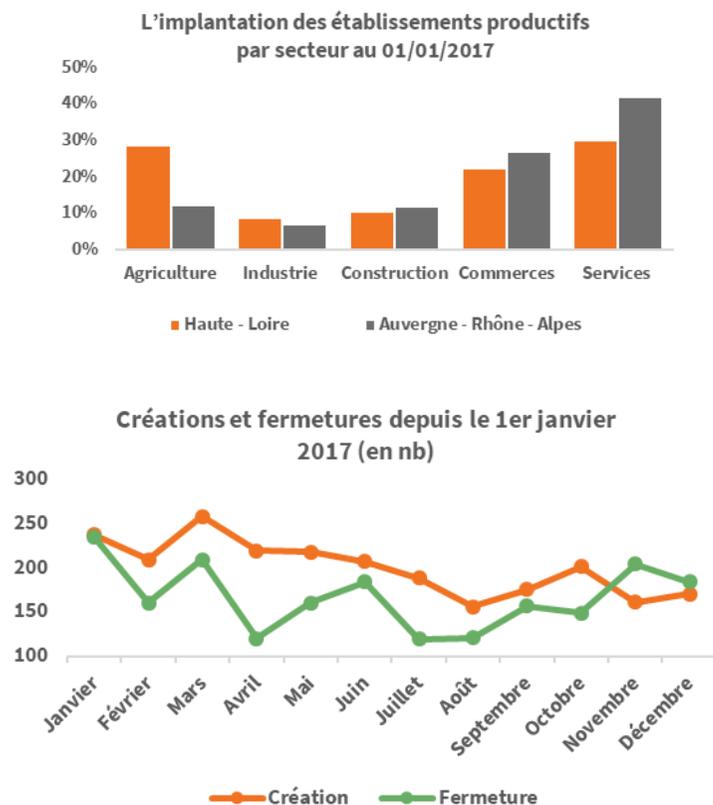


Source : INSEE RGP 2014

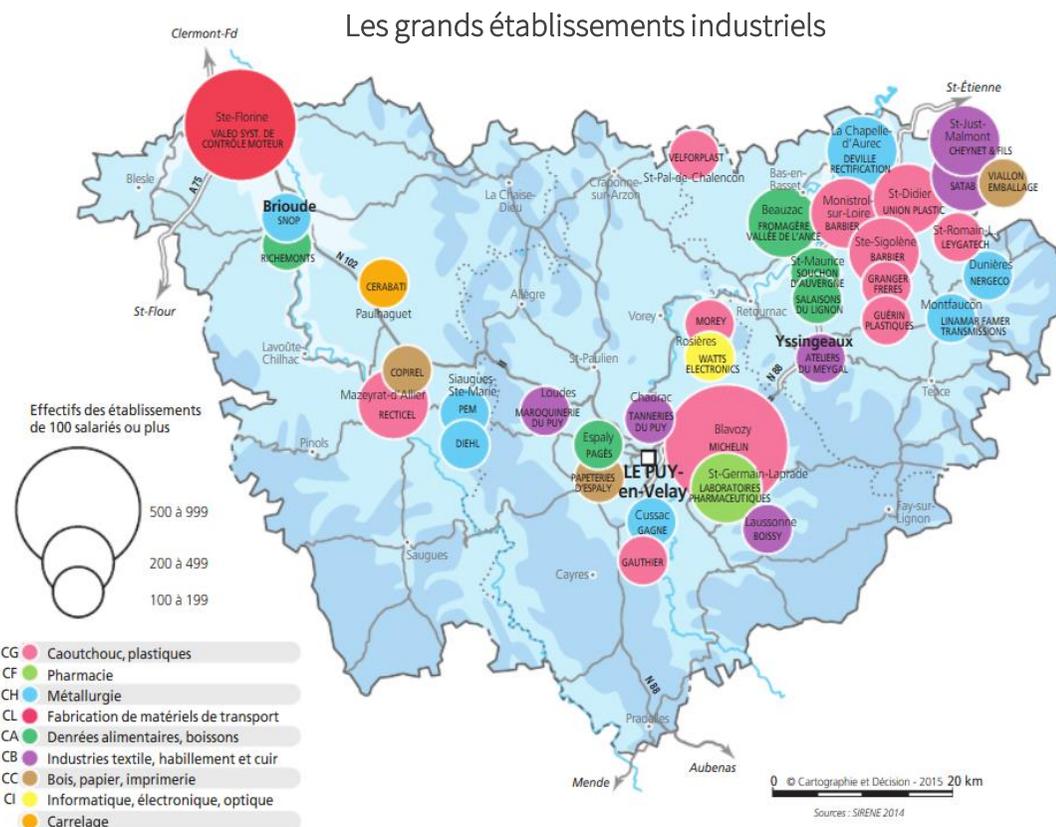
La Haute-Loire se caractérise par une forte représentation du secteur agricole, avec des établissements 2,5 fois plus nombreux que dans la nouvelle région.

L'industrie est également l'un des moteurs de l'économie du département, grâce à la fabrication de produits en caoutchouc et en plastique, l'agroalimentaire ou encore l'industrie du bois. Ce secteur représente 26 % de l'emploi, soit le niveau le plus élevé de France métropolitaine.

Si une centaine d'établissements employant plus de 100 personnes sont présents, le tissu économique de la Haute-Loire est majoritairement constitué de PME : 90 % des établissements avaient moins de 5 salariés au 1^{er} janvier 2017.



Source : Répertoire SIRENE, traitement Ithéa Conseil



Source : Atlas économique de la Haute-Loire, 2015

La ruralité est un fait important à prendre en compte lorsqu'une politique sociale est menée.

- **Le taux de non-recours aux droits est plus fort qu'en zone urbaine**, du fait d'une résistance forte à faire appel à une aide publique. La mise en place d'un mécanisme efficient de repérage des ménages en difficulté est donc de surcroît un enjeu pour les territoires à dominante rurale.
- La problématique du logement est très forte dans les milieux ruraux car de nombreux logements sont anciens et « inadaptés aux modes de vie actuels »*
- L'efficience des services à la population est tributaire de la mobilité des habitants. **La mobilité est donc centrale dans la réflexion sur l'accès aux services.**
- L'isolement est important en milieu rural et les personnes isolées de par leur situation familiale notamment sont les publics les plus vulnérables (familles monoparentales, seniors veufs).
- **L'action sociale ne se résume pas à la réduction de la pauvreté monétaire** : favoriser l'accès à divers services publics permet aussi d'atténuer le taux de précarité tel que par exemple :
 - Accès aux cantines scolaires
 - Aide quant à l'énergie (plus de 40% des dossiers de surendettement en Haute-Loire sont instruits pour des problèmes d'impayés d'énergie)

LES CIAS : QUAND LA MUTUALISATION PERMET D'OFFRIR DE NOUVEAUX SERVICES

A l'image de nombreux EPCI en France, les communes Privas Centre Ardèche ont décidé de mutualiser leurs services d'action sociale en 2015. Ainsi, ils bénéficient de moyens supplémentaires pour mener une action sociale de proximité auprès des publics dans le besoin. Le CIAS semble bénéfique pour les communes qui avant devaient se réduire à une politique sociale moins ambitieuse. Les acteurs associatifs sont largement intégrés au fonctionnement du CIAS et de nombreux projets sont lancés (soutien à la parentalité, développement d'une politique jeunesse).

En Haute-Loire, seuls cinq CCAS portant une offre relativement étoffée sont présents : le Puy-en-Velay, Brioude, Sainte-Sigolène, Yssingaux et Monistrol-sur-Loire. Les CCAS de Lantriac, Brives-Charensac et Polignac, ainsi que le CIAS du Canton de Loudes ont également été recensés, sans qu'il ne soit possible d'avoir à ce stade un retour sur leur activité.

Quoi qu'il en soit, les acteurs s'accordent sur une faible intervention des communes et EPCI en matière d'action sociale, que ce soit en matière d'aides facultatives, de prévention ou encore de repérage des personnes fragiles. Or, les CCAS/CIAS sont des acteurs de proximité essentiels, et l'échelon intercommunal est intéressant du fait de sa « taille critique ». Un travail en ce sens permettrait de porter de nouvelles offres d'accompagnements pour les publics fragiles et les personnes âgées, en lien avec le Département.

* Source : CNLE, Note d'analyse sur la pauvreté en milieu rural, 2010

63 % de la population se trouvait à moins de 5 minutes, en voiture, en heure creuse, de l'un des points d'accueil social du Département (CMS ou permanence). La quasi-totalité de la population peut accéder aux services sociaux du Département en moins de 20 minutes.

Le Département, chef de file de l'action sociale, porte différents dispositifs destinés aux habitants les plus fragiles. Pourtant, la question de l'accès des services pour ces publics va au-delà des stratégies sectorielles de la collectivité. **Il convient de dépasser une lecture spatiale des inégalités d'accès aux services, et de déployer une approche par public.** A titre d'exemple, un actif disposant d'une voiture peut accéder à l'ensemble de l'offre de services, ce qui ne sera pas le cas d'une personne fragile sur le plan socioéconomique sans mode de transport individuel, bien plus isolée.

A cela, d'autres freins peuvent être mentionnés :

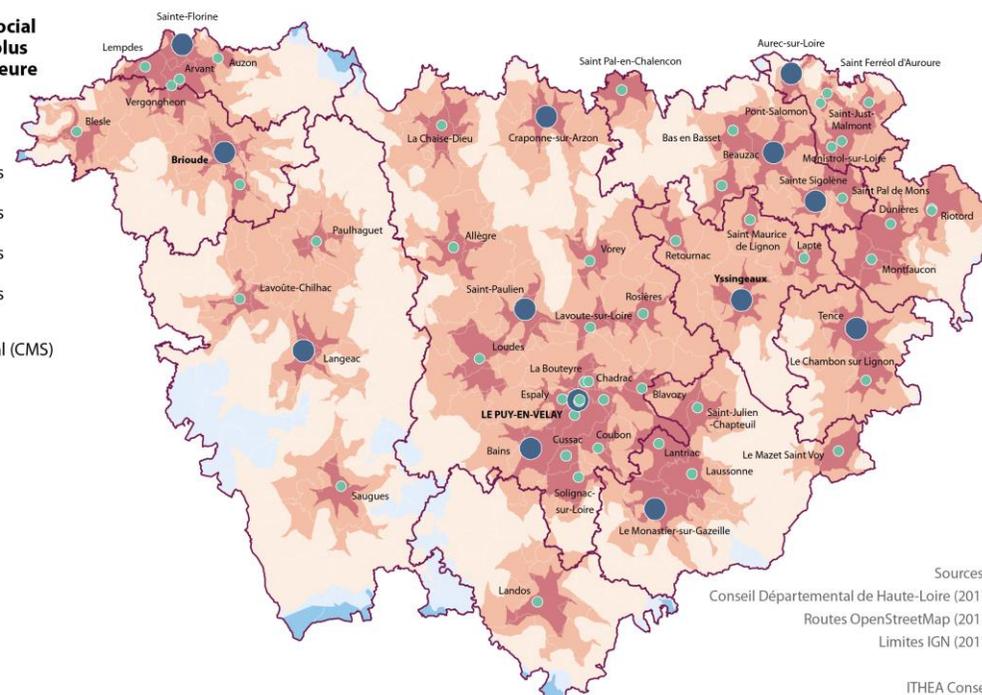
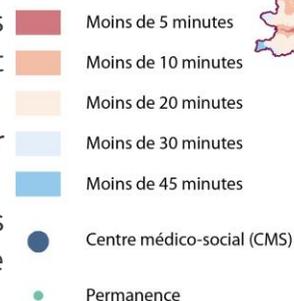
- Un recours aux droits moindre des publics précarisés
- Des démarches réalisées souvent plus tardivement, ce qui implique des situations administratives complexes, et donc un besoin d'accompagnement plus conséquent
- Une dématérialisation qui constitue un facteur d'exclusion supplémentaire
- Des besoins d'accueil physique qui seront toujours présents, pour les publics en situation d'illettrisme par exemple
- Des freins psychologiques à la mobilité

En conséquence, le schéma pourra porter une vision autour des modes d'accès adaptés aux publics les plus fragiles, qui dépassent la seule facilitation de la mobilité. Cet axe constitue un point essentiel d'une politique d'accès au(x) droit(s), et concerne tant les territoires urbains que les territoires ruraux de Haute-Loire.

Couverture de la population par tranche de temps dans les Centres médico-sociaux (et permanences) du département en 2017

Temps	Population	%
<i>RGP (INSEE), Département de la Haute-Loire</i>		
moins de 5 minutes	140 832	63%
moins de 10 minutes	203 714	91%
moins de 20 minutes	221 833	99%

Accès au point d'accueil social (CMS ou permanence) le plus proche, en voiture et en heure creuse, en 2017



Sources :
Conseil Départemental de Haute-Loire (2017)
Routes OpenStreetMap (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

CONSTATS

- Des indicateurs qui font état de niveaux de santé moins favorables que pour le reste de la région
- Un taux de non-recours aux soins moins élevé que dans la région mais qui reste une problématique importante
- Un vieillissement marqué de la population avec certains seniors touchés par la précarité économique et l'isolement
- Une densité de médecins spécialistes et généralistes largement inférieure aux moyennes régionale et nationale, avec des médecins inégalement répartis sur le territoire
- Un département engagé dans la facilitation de l'exercice groupé avec 8 MSP déjà installées et autant en projet
- Une offre de services à domicile dans la moyenne régionale et nationale mais à structurer
- Une offre d'hébergement à destination des personnes âgées peu diversifiée avec des poches situées au nord et au sud-ouest du département peu couvertes

ENJEUX

- La mise en place de conditions facilitant l'installation des médecins généralistes et spécialistes (dont développement du maillage de MSP)
- La poursuite de la prise en charge et de la prévention de la dépendance dans les territoires
- Le développement de solutions innovantes pour favoriser l'accès à la santé et au bien vieillir en milieu rural : télémédecine, domotique...
- La nature et le développement des liens entre la médecine de ville et la médecine hospitalière

En Haute-Loire, le taux de décès avant 65 ans est similaire à la France métropolitaine mais supérieur aux moyennes enregistrées dans la nouvelle région. Les plus gros écarts observés avec la région sont les décès prématurés liés aux maladies de l'appareil circulatoire ainsi qu'aux « traumatismes et causes externes » (suicides et accidents de la route) traduisant des besoins en matière de santé préventive.

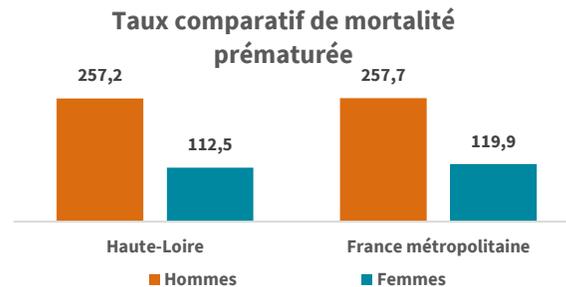
Par ailleurs, avec 19,4% des allocataires du régime général de la sécurité sociale en Affection de Longue Durée (ALD), contre 15,8% pour la nouvelle région, **l'état de santé de la population apparaît de nouveau comme plus fragile**. Cet indicateur est à mettre en lien avec l'âge de la population, et des niveaux de revenus modérés.

Concernant le non-recours aux soins, la Haute-Loire semble être dans une situation légèrement favorable par rapport au reste de la région au vu :

- D'assurés sans recours aux soins depuis 2 ans légèrement moins importante que dans la région (4,6 % contre 5 %)
- D'assurés sans médecin traitant (population potentiellement moins impliquée dans leur parcours de santé) moins importante dans le département (5,24 % contre 6,40 % dans la région)

Le renoncement aux soins et aux droits reste cependant une thématique prégnante mise en valeur par l'enquête sur les publics précaires réalisée par l'Observatoire de santé d'Auvergne . Il est plus élevé pour certains professionnels de santé (médecins généralistes et dentistes en priorité) avec pour premier motif évoqué des raisons financières. Les femmes, les personnes vivant seules, les familles monoparentales et les personnes sans complémentaire santé sont des publics particulièrement touchés par le non-recours dans la région.

Les bénéficiaires de la CMU-C sont également moins représentés que dans la région, supposant des besoins modérés en matière d'accès aux droits.



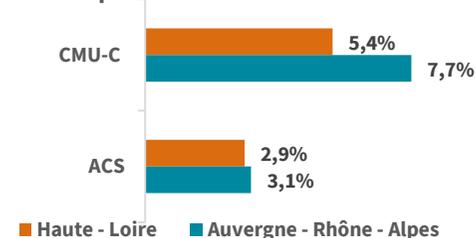
Source : INSERM, CépiDc - Décès avant 65 ans pour 100 000 habitants, années 2011-2012-2013

Les Affections de Longue Durée parmi les assurés du Régime général en 2015



Source : Observatoire des fragilités du Grand Sud, 2015

Bénéficiaires de la CMU-C et de l'Aide à la Complémentaire Santé en 2015



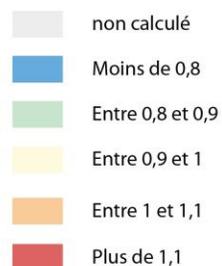
Source : Observatoire des fragilités du Grand Sud, 2015

L'indice de besoins de santé, construit sur la base de données de l'INSEE, prend en compte différentes données d'âge, de maladie et de fragilité économique et sociale : part des 75 ans et plus, part des assurés en affection de longue durée, des bénéficiaires de la CMUC et des assurés n'ayant pas déclaré de médecin traitant.

Les besoins les plus importants se situent principalement :

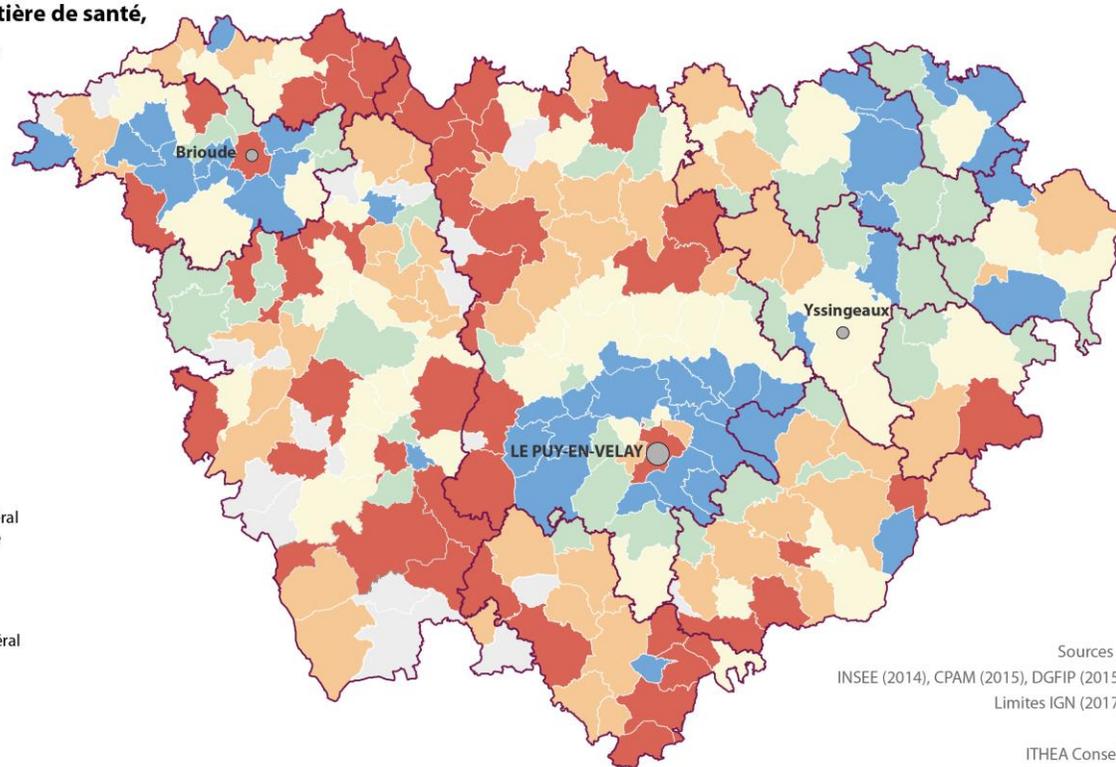
- Dans les principales villes : Le Puy-en-Velay et Brioude
- Dans une large partie nord de la CA du Puy-en-Velay et ouest de la CC Auzon Communauté
- Sur différentes poches situées dans une bande sud du département dans les CC des Rives du Haut-Allier, des Pays de Cayres et de Pradelles, Mézenc-Loire-Meygal et du Haut-Lignon

Indice de fragilité en matière de santé, en 2014, en Haute-Loire, par commune



Indice

$$\begin{aligned}
 \text{Indice} &= \\
 &+ \text{Part des 75 ans et plus} \\
 &+ \text{Part des assurés du Régime Général} \\
 &\quad \text{en Affection de Longue Durée} \\
 &+ \text{Revenu fiscal de référence} \\
 &\quad \text{moyen des foyers fiscaux} \\
 &+ \text{Part des assurés du Régime Général} \\
 &\quad \text{sans consultations dentaire}
 \end{aligned}$$



Sources :
INSEE (2014), CPAM (2015), DGFIP (2015)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

La démographie médicale est globalement en hausse dans la région Auvergne-Rhône-Alpes. Pourtant, la **Haute-Loire est significativement moins dotée en médecins qu'ils soient généralistes ou spécialistes** et enregistre une **baisse certes très modérée de ses professionnels de santé** (- 0,2 % de médecins actifs entre 2007 et 2016), mais dans un contexte où la population augmente et vieillit. La densité est également préoccupante pour les dentistes (4,6 pour 10 000 hab. contre 5,5 pour la région ou les masseurs-kinésithérapeutes (7,9 contre 11,0)).

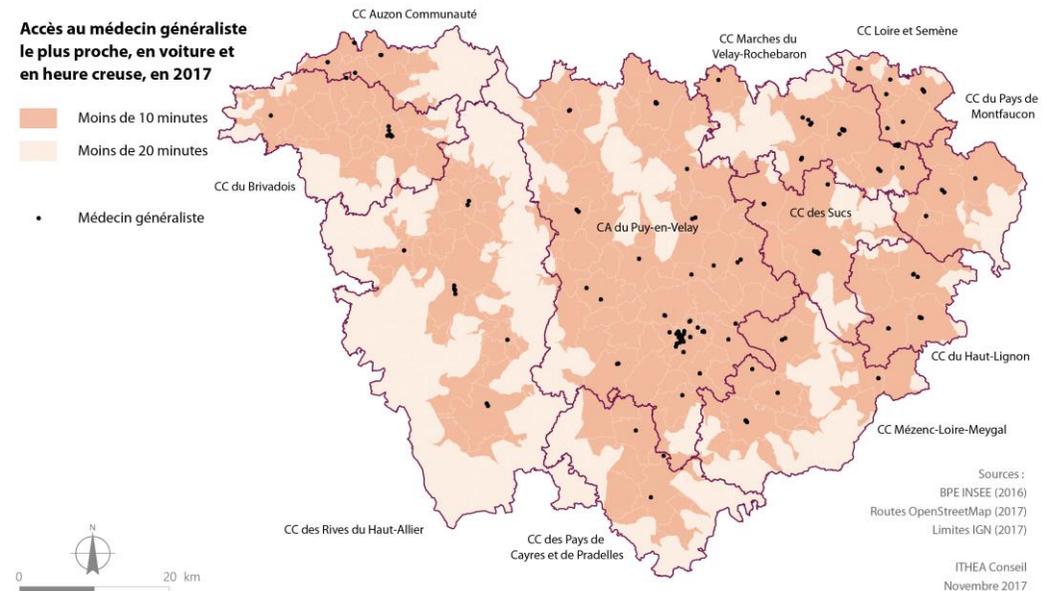
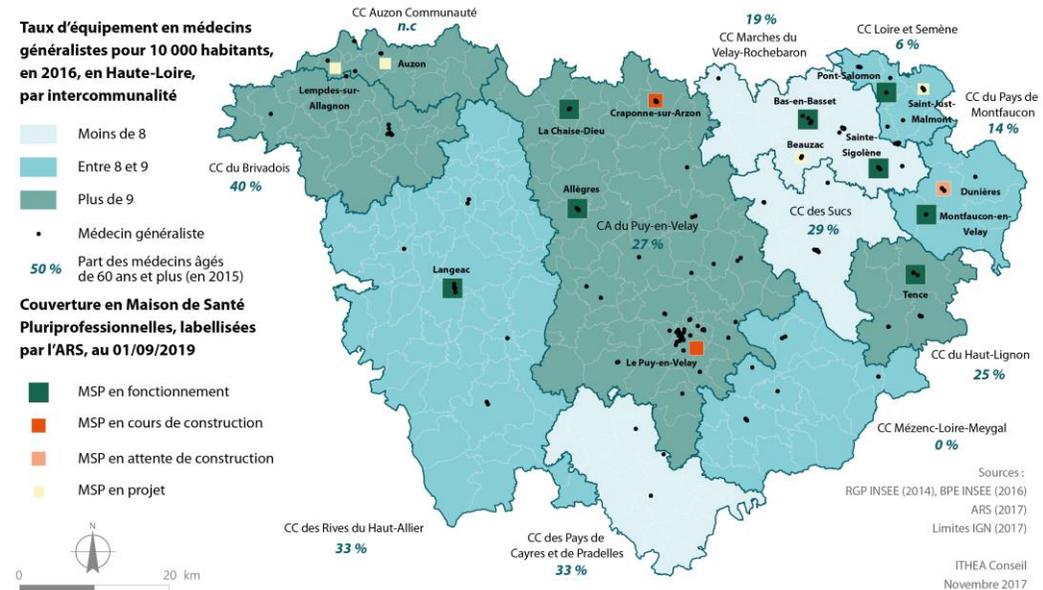
8 % des Atiligériens ont des temps de trajet du domicile au médecin généraliste le plus proche pouvant atteindre 20 minutes. **La plupart de ces zones moins bien desservies correspondent d'ailleurs aux territoires les plus fragiles en matière de besoins de santé** : CC des Rives du Haut-Allier, des Pays de Cayres et de Pradelles, CC Auzon Communauté, CC Mézenc-Loire-Meygal.

En matière d'offre médicale de proximité sur le département, on notera enfin la présence de 192 médecins libéraux généralistes (dont 112 hommes et 80 femmes) ainsi que 8 Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) et presque autant en cours de construction ou en projet.

Taux d'équipement – Professionnels de santé libéraux

	Généralistes	Spécialistes	Autres professions	Dont dentistes
Haute - Loire	8,7	4,1	41,4	5,2
Auvergne - Rhône - Alpes	9,7	6,4	43,7	6,0
France métropolitaine	9,5	6,8	40,6	5,9

Source : INSEE BPE 2016



40% des répondants à l'enquête déclarent avoir déjà dus renoncer à consulter un professionnel de santé. Des délais d'attente trop longs sont évoqués par 348 répondants, expliquant 72% des renoncements à consulter un professionnel de santé.

De nouveau, **le déficit d'offre apparaît comme étant le 1^{er} enjeu du territoire, devant le coût, les horaires, l'identification du bon professionnel ou les difficultés pour se rendre sur le lieu de rdv.**

A noter qu'une très faible part de répondants déclare que les problématiques de mutuelle / sécurité sociale constituent un frein à l'accès à un professionnel de santé.

VU EN HAUTE-LOIRE

LA TELEMEDECINE

La télémédecine figure dans les priorités de développement du Ministère de la Santé. La loi de financement de la sécurité sociale de 2017 prévoit une prolongation des dispositifs expérimentaux de télémédecine pour 2017/2018. Des négociations sont actuellement en cours entre les syndicats de médecins, l'Assurance maladie et les mutuelles pour discuter de la prise en charge des coûts des consultations de télémédecine. Un accord devrait être trouvé fin mars.

Ce type de dispositif est aujourd'hui en place dans plusieurs établissements de santé :

- A l'hôpital du Puy-en-Velay, un partenariat de télémédecine a été mis en place depuis 2016 avec le CHU de Saint-Etienne. Il permet aux victimes d'AVC de bénéficier de l'expertise de neurologues de Saint-Etienne sans devoir s'y déplacer.
- A l'hôpital de Langogne, divers services (ex. gériatrie et la dermatologie) bénéficient depuis 10 ans de l'expertise et de consultations de médecins du CHU de Nîmes.

Les raisons des non-consultations de professionnels de santé



482 répondants

Déclaré dans l'enquête

« Il n'y a pas de professionnels à proximité (ophtalmo, dermatologie..) il faut faire 60 km pour consulter »

« Pas de prise en charge - pénurie de médecins ou de spécialistes, obligation de prendre des rendez vous à l'extérieur du département »

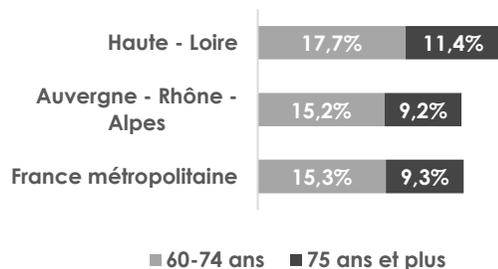
La Haute-Loire est caractérisée par un vieillissement marqué de sa population, auquel vient s'ajouter :

- Une proportion élevée de seniors à faibles revenus (cf. partie besoins et services sociaux)
- Une augmentation des 80 ans et plus vivant seuls (+14% depuis 2009, soit 6 359 individus)

L'indice de fragilité des personnes âgées, qui s'appuie sur des indicateurs démographiques, de revenus et d'isolement, **soulève des niveaux de besoins plus forts dans les territoires les moins densément peuplés.**

Pourtant, il est intéressant de noter qu'une partie de ces derniers accuse une baisse du nombre de 75 ans et plus depuis 2009.

Les 60 ans et plus au sein de la population

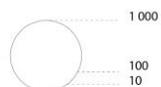


Source : INSEE RGP 2014

Evolution de la population âgée de 75 ans et plus entre 2009 et 2014, en Haute-Loire, par commune



Nombre d'habitants âgés de plus de 75 ans en 2014



Sources :
INSEE (2014)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Indice de fragilité des personnes âgées, en Haute-Loire, par commune



Nombre d'habitants âgés de plus de 75 ans en 2014



Indice

$$\begin{aligned} & \text{Part des 60-74 ans et plus} \\ & + \\ & \text{Part des 75 ans et plus} \\ & + \\ & \text{Part des 80 ans ou plus vivant seuls} \\ & + \\ & \text{Part des retraités du régime général} \\ & \text{exonérés de la CSG} \end{aligned}$$

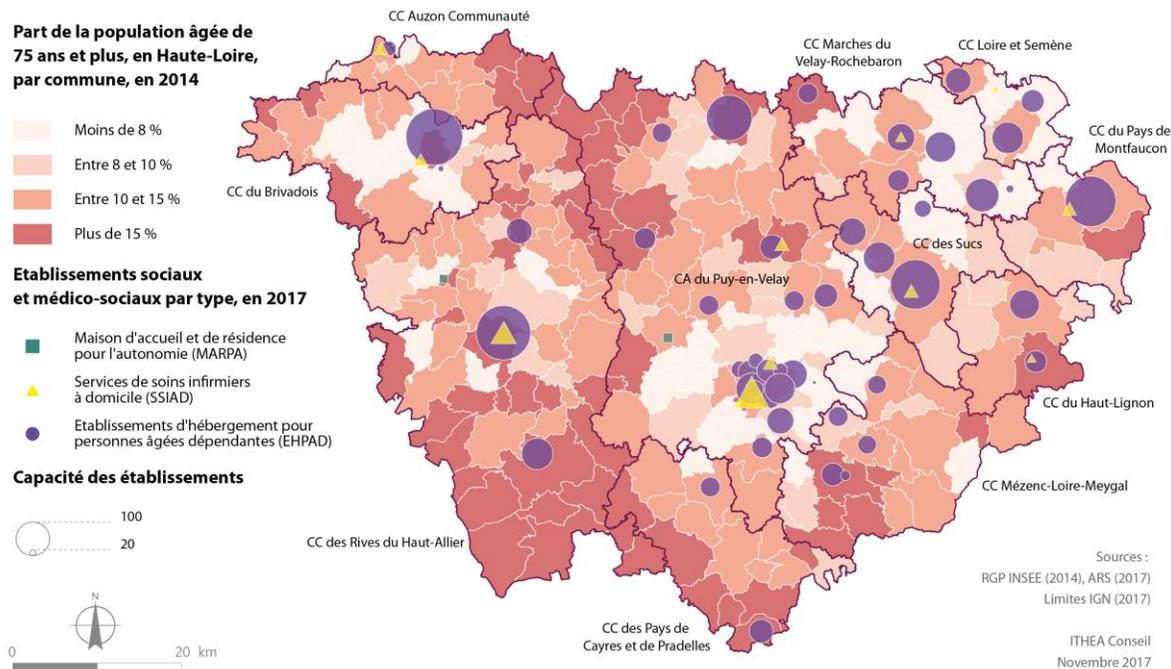
Sources :
INSEE (2014), CPAM (2015)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

En matière d'offre à destination des personnes âgées en perte d'autonomie, le département de Haute-Loire fait face à plusieurs enjeux évoqués au sein du Schéma départemental en faveur des personnes âgées 2015-2020 (dont certains sont nationaux et d'autres spécifiques à la Haute-Loire) :

- Renforcer la prévention de la perte d'autonomie, favoriser l'adaptation des logements individuels présents sur le territoire et renforcer le soutien aux aidants
- Travailler sur la professionnalisation et l'organisation des structures en charge de l'aide à domicile (avec une offre de soins à domicile supérieure à la moyenne régionale mais inférieure à la moyenne nationale)
- Améliorer et diversifier l'offre d'hébergement :
 - Si le taux d'équipement est supérieur aux moyennes régionale et départementale, la grande majorité des EHPAD de Haute-Loire continue à refuser des admissions en raison d'un manque de places
 - L'offre gagnerait également à se diversifier avec un taux de places en structures non-EHPAD largement inférieur aux moyennes régionale et nationale

Par ailleurs, certaines parties du territoire concentrant une part importante de 75 ans et plus sont peu couvertes en établissements/services à destination des personnes âgées dépendantes, notamment des poches au sud-ouest et dans le nord du département.



Equipements/services personnes âgées pour 1 000 habitants de 75 ans et plus

	EHPAD	Non-EHPAD (maisons de retraite, logements-foyers, places USLD)	Soins à domicile (SSIAD, SPASAD)
<i>Source : DRESS, FINISS, ARS</i>			
Haute-Loire	144	11,3	18,8
Auv.-Rhône-Alpes	106	26,5	17,2
France métropolitaine	100	25,8	19,8

CONSTATS

- Une implantation des services de police et de gendarmerie permettant un réel maillage du territoire départemental
- Un constat similaire pour le Service Départemental d'Incendie et Secours (SDIS)
- Des sapeurs-pompiers contactés par défaut, du fait d'un manque de médecins dans certains territoires ruraux

ENJEUX

- La réutilisation des bâtiments des gendarmeries ayant fermé ces dernières années
- Le développement des liens entre le SDIS et la médecine de proximité

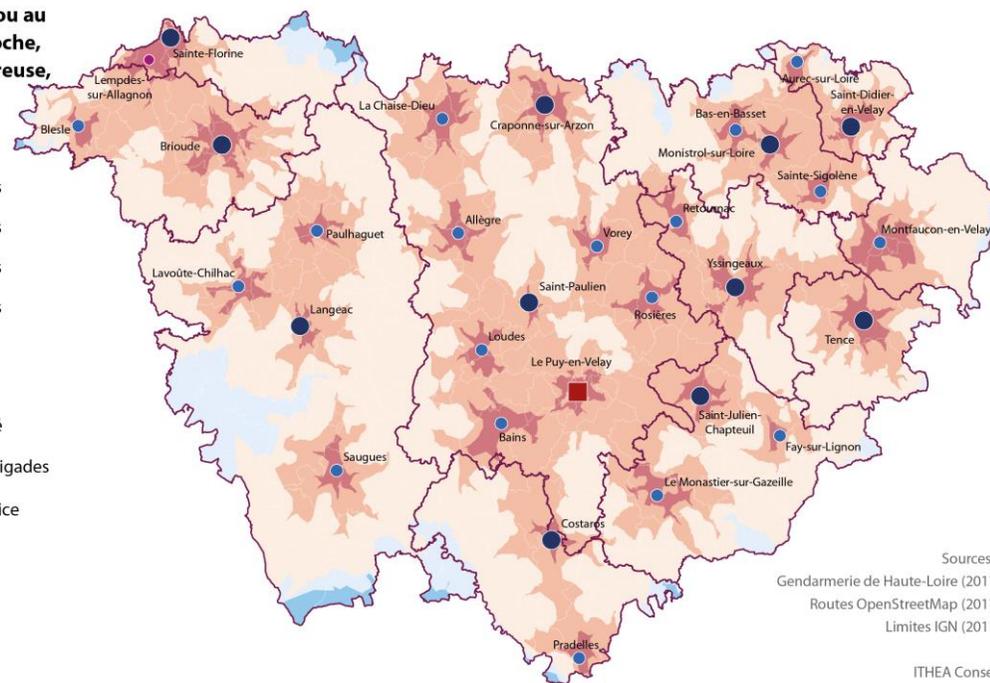
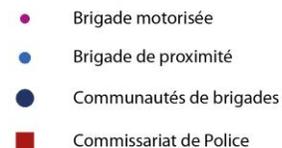
Le caractère rural de la Haute-Loire a une incidence sur l'organisation des services de sécurité. Ainsi, 99 % du territoire (soit environ 85 % de la population) est situé sur un territoire gendarmerie.

L'accès physique à l'une de la trentaine de gendarmeries (ou au commissariat du Puy-en-Velay) est ainsi très aisé, avec 82 % de la population située à moins de 10 minutes et 99% à moins de 20 minutes.

L'implantation des services suit la localisation de la population de façon cohérente. A noter qu'aucun projet de fermeture de gendarmerie n'était envisagé au moment de la présente étude, alors que de nombreuses ont fermé ces dernières années. Ce dernier point pose d'ailleurs la question de la réutilisation des bâtiments.

Des projets de rénovation ou de construction sont également à l'œuvre à Bas-en-Basset, Brioude et Vorey.

Accès à la gendarmerie ou au commissariat le plus proche, en voiture et en heure creuse, en 2017



Sources :
Gendarmerie de Haute-Loire (2017)
Routes OpenStreetMap (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

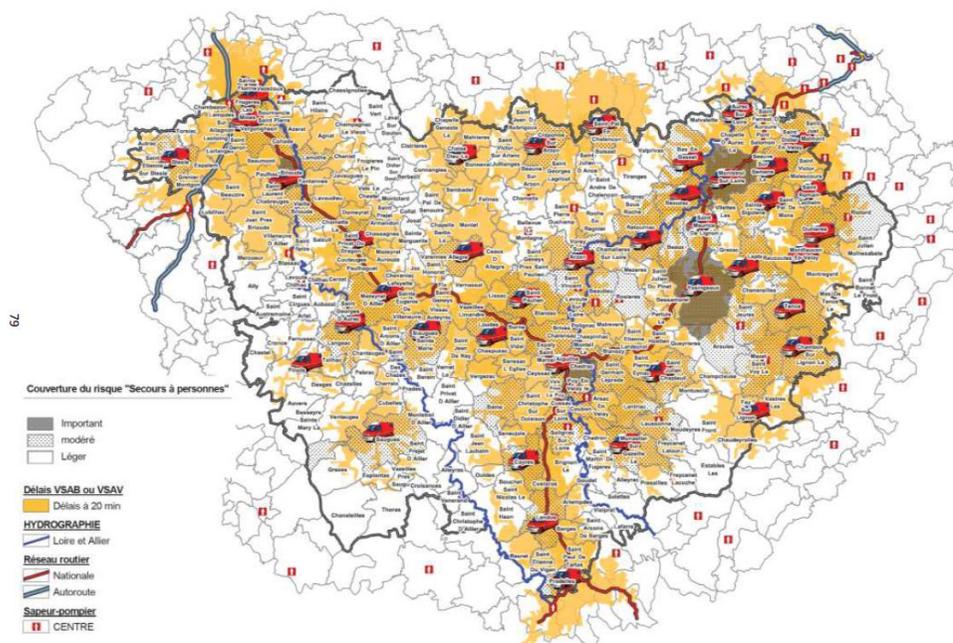
Le Service Départemental d'Incendie et Secours (SDIS) de Haute-Loire dispose de 58 unités territoriales réparties sur l'ensemble du territoire, en fonction d'une analyse détaillée des différents risques.

En 2016, le SDIS43 a réalisé 13 800 opérations, dont 87 % étaient du secours à personnes et 7 % des incendies.

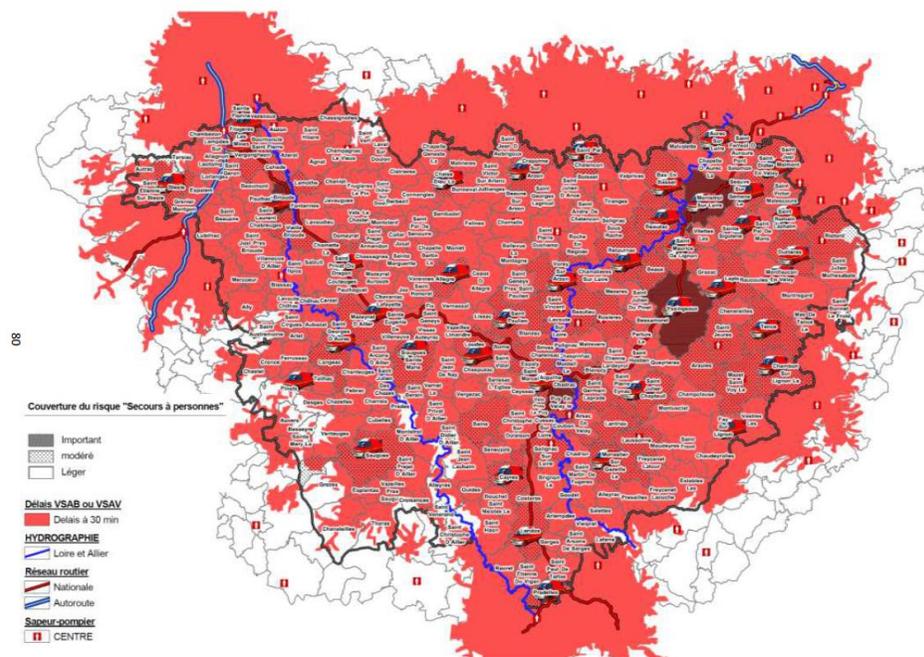
Avec le maillage actuel, cet acteur majeur est en capacité d'intervenir en 20 minutes sur la majorité du département, et en 30 minutes, sur la quasi-totalité.

Parmi les perspectives du service pour les prochaines années, nous pouvons retenir le **développement des liens avec la médecine de proximité (médecins, MSP...), dans la mesure où le SDIS est de plus en plus contacté à défaut de médecin.**

Couverture du risque secours à personnes – Délais 20 min



Couverture du risque secours à personnes – Délais 30 min



CONSTATS

- Les mairies, premier service public de proximité en Haute-Loire
 - Des horaires d'ouverture qui ne sont pas égaux en fonction des communes, avec une amplitude de 15 heures en moyenne par semaine et par mairie
- 8 MSAP aujourd'hui installées en Haute-Loire, dont une seule semble fonctionner de façon satisfaisante (Craponne-sur-Arzon)
 - Un manque de données d'étude ne permettant pas de poser une évaluation définitive
 - Un dispositif qui apparaît toutefois comme étant embryonnaire, par comparaison à d'autres départements (Lozère notamment)

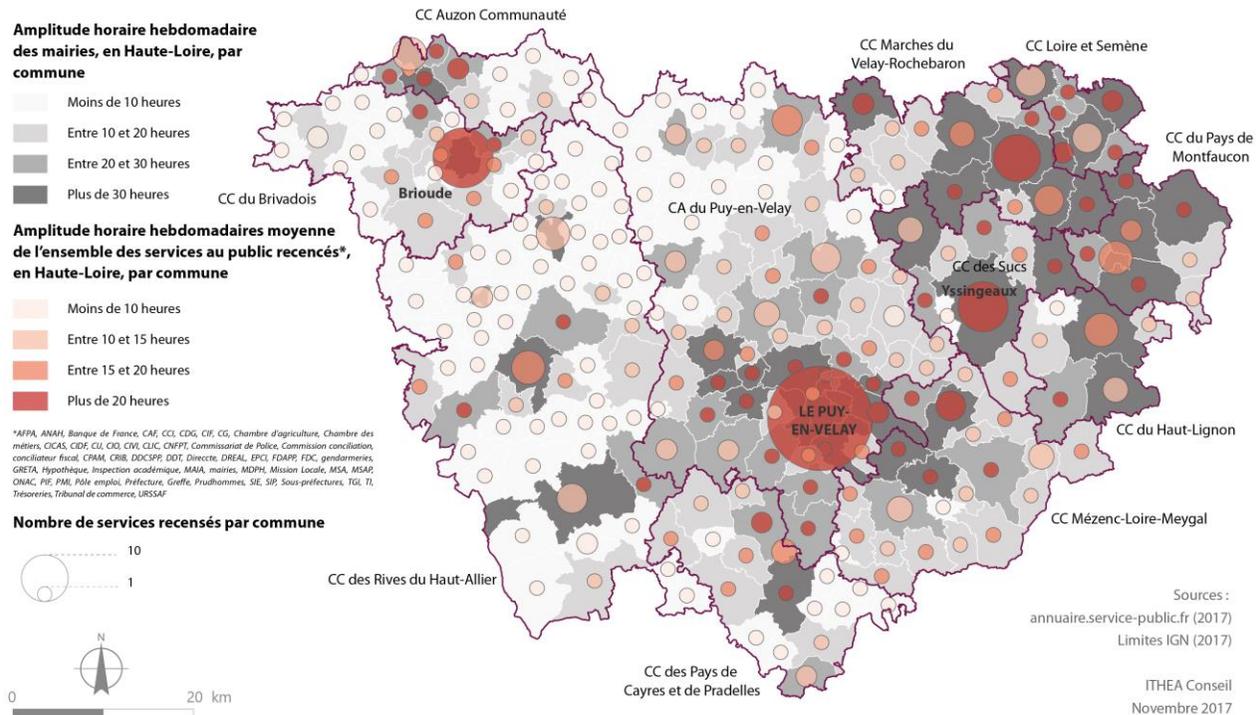
ENJEUX

- La mise en place de solutions d'accueil innovantes, sur la base des expériences réussies
- La cohérence de l'implantation des MSAP, et la structuration du dispositif autour de différents axes : animation, pilotage, partenariats, communication, contenu de l'offre, formation des agents, évaluation...

Comme dans le reste du pays, les mairies constituent le premier service public de proximité. Elles sont ouvertes en moyenne 15 heures par semaine, mais de façon inégale selon les territoires (cf. légende de couleur grise sur la cartographie ci-contre).

Par ailleurs, le Puy-en-Velay apparaît logiquement comme 1^{er} pôle en matière de nombre de services publics (tous types confondus), devant Brioude, Yssingeaux et Monistrol-sur-Loire.

Malgré tout, dans un contexte où les accueils physiques se réduisent (points fixes comme permanences), **il devient essentiel de se pencher sur de nouvelles réponses, numériques, innovantes ou encore mutualisées.**



LE PLAN PREFECTURES NOUVELLE GENERATION

Positionnées au cœur de la représentation territoriale de l'Etat, les préfetures et sous-préfetures ont fait l'objet d'une refonte de leurs missions. Le Plan Préfetures Nouvelle Génération (PPNG) poursuit ainsi un double objectif :

- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers
- Renforcer les 4 missions prioritaires des préfetures et des sous-préfetures : gestion des crises, lutte contre la fraude documentaire, expertise juridique / contrôle de légalité, coordination territoriale des politiques publiques

Le positionnement de la Préfecture de Haute-Loire, et des sous-préfetures de Brioude et d'Yssingeaux est ainsi repensé, ce qui est facilité par un recours systématique aux télé-procédures. A noter que ces lieux d'accueils mettent également à disposition des usagers un point d'accueil numérique pour diverses démarches administratives.

La moitié des altiligériens ayant répondu à l'enquête font part de leurs difficultés à réaliser leurs démarches administratives et fiscales : 8% ont de grandes difficultés, 40% en maîtrisent certaines mais d'autres peuvent leur poser problème, 52% n'ont pas de difficultés.

Un manque d'informations sur la conduite des démarches mais aussi une difficulté à contacter et à identifier les interlocuteurs ont été relevés à de très nombreuses reprises. La difficulté à s'approprier le vocabulaire administratif a elle aussi été soulevée dans les difficultés rencontrées par les altiligériens.

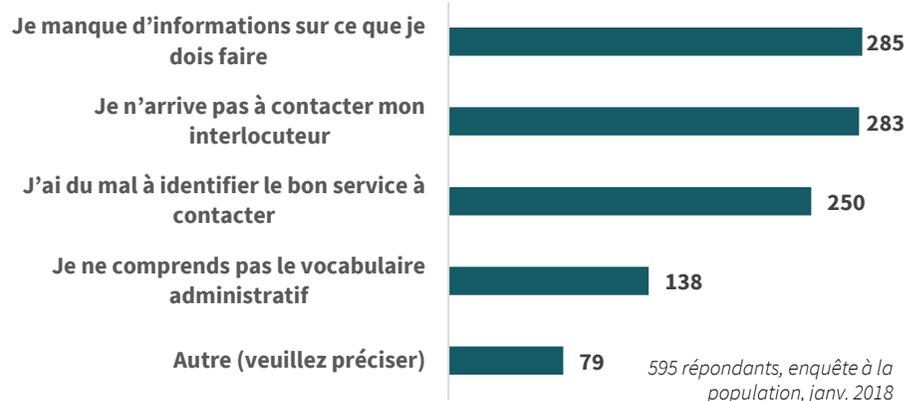
Face à ces difficultés rencontrées pour mener leurs démarches administratives et fiscales, c'est principalement vers internet et vers l'administration concernée que se tourne la population afin de demander de l'aide. Dans cette situation, seulement 11% des altiligériens se dirigent vers le CCAS ou la Mairie pour obtenir de l'aide.

Un enjeu d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives de la population est donc bien présent en Haute-Loire.

Les interlocuteurs lors de difficultés administratives (en nb de répondants)



Les difficultés rencontrées lors des démarches administratives (en nb de répondants)



Guichets d'accueil polyvalent, les Maisons de Service au Public (MSAP) rassemblent en un lieu unique plusieurs services au public. Lancées par le Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique en 2013, ces structures de mutualisation sont portées par des collectivités, des centres socioculturels, des associations ou la Poste. Le budget de fonctionnement moyen annuel d'un MSAP est estimé à 48 000 euros. Les MSAP sont financées à 25 % par le fonds inter-opérateurs, 25 % par l'Etat (FNADT) et 50 % par le porteur de projet en question.

Dans un lieu unique, les usagers peuvent avoir accès à un premier niveau de service, être accompagnés dans la conduite de leurs démarches, ou être orientés vers les bons interlocuteurs. Les premières évaluations montrent que les MSAP offrent un espace de proximité permettant de répondre en grande partie aux besoins des usagers. Les trois quarts des agents et responsables des MSAP en France estiment d'ailleurs que les services proposés au sein des MSAP « répondent aux besoins des usagers ». Elles constituent l'un des dispositifs phares de l'amélioration de l'accessibilité des services en milieu rural.

L'ambition nationale était d'atteindre 1000 MSAP fin 2016 (dont la moitié portée par la Poste) : fin 2017 on en comptait 1150. J. MEZARD, ministre de la cohésion des territoires, a par ailleurs annoncé le 10 octobre 2017 « la pérennisation du dispositif, son renforcement pour aller vers plus de qualité de service et son extension pour aller vers toujours plus de proximité. », ainsi que différentes évolutions :

- Une réflexion va s'ouvrir sur la mise en place d'un modèle unique de MSAP
- Une multiplication du nombre de MSAP est prévue d'ici à 2020 afin que tout usager habite à moins de 15 minutes d'une MSAP
- Alors qu'aujourd'hui l'Etat finance à hauteur de 25% le fonctionnement des MSAP et avec un plafond de 15 000€, le financement pourrait dépendre en partie de la qualité et de l'efficacité du service rendu.



LA MSAP DE CRAPONNE-SUR-ARZON

La MSAP de Craponne-sur-Arzon est gérée par l'intercommunalité. Elle est ouverte aux usagers tous les matins et deux après-midis de la semaine.

16 partenariats avec des opérateurs de services publics sont disponibles.

Un accompagnement à l'utilisation des outils informatiques est proposé aux usagers et un espace de confidentialité leur est réservé.

La MSAP a déjà été le lieu de sensibilisation des usagers, notamment à certaines pratiques d'économies énergétiques (distribution d'ampoules LED dans le cadre du Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte).

Le projet de la structure pourrait s'étendre dans les années à venir, en intégrant une conciergerie ainsi qu'un espace de coworking.

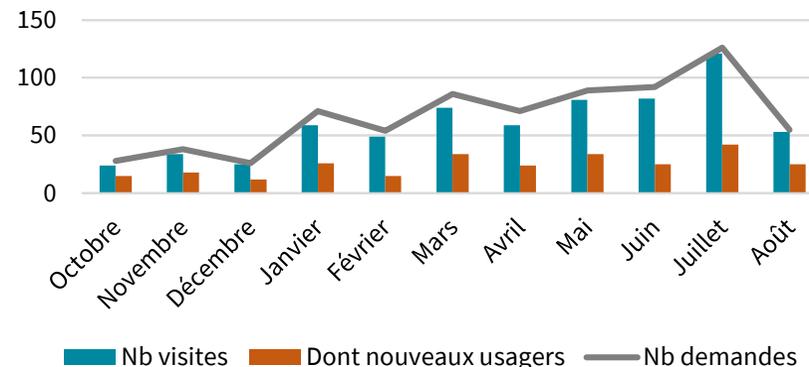
Le département compte 8 MSAP, réparties de façon très inégale, dont seulement 2 sont gérées par des collectivités.

Hormis dans la MSAP de Craponne-sur-Arzon, seulement 6 opérateurs des services publics sont partenaires des MSAP du département. A titre de comparaison, la moyenne française est de 15 partenaires.

En termes de fréquentation, une très forte hétérogénéité est constatée :

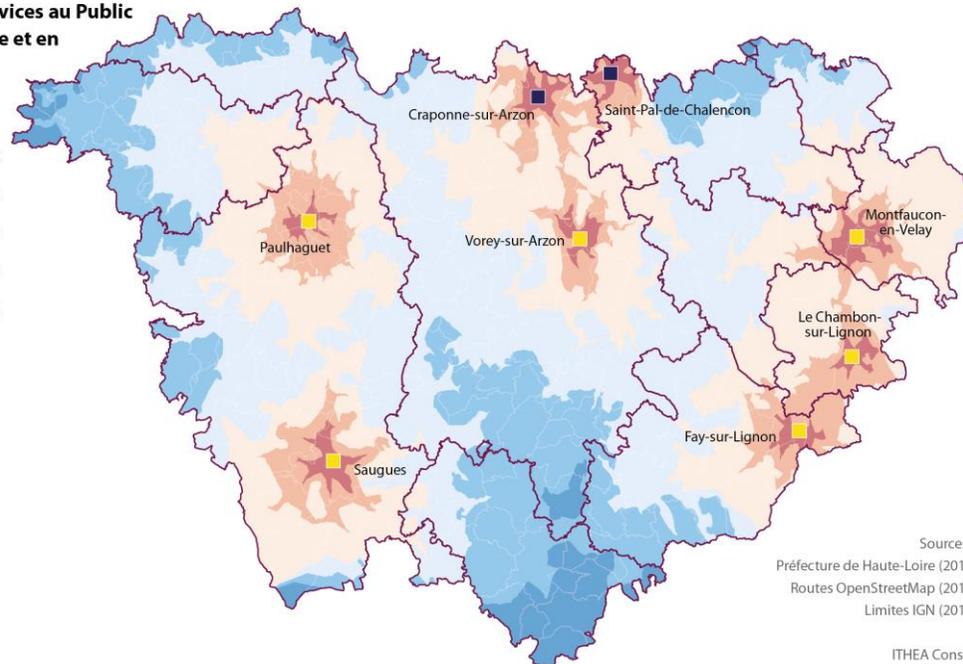
- A Saint-Pal-de-Chalencon, à peine 20 usagers ont été accueillis de janvier à juin 2017 (seules données disponibles)
- A Craponne-sur-Arzon, une montée en puissance de la fréquentation est constatée (à noter 3 semaines de fermeture en août 2017 et des données disponibles sur seulement 1 semaine en septembre 2017)
- Les MSAP portées par la Poste se caractérisent quant à elles par le peu de données disponibles. Seul le nombre de sessions sur les ordinateurs a été communiqué, sans que la part de l'activité MSAP ne soit établie selon une nomenclature unique, ce qui ne permet pas une comparaison avec les MSAP de Craponne-sur-Arzon et de Saint-Pal-de-Chalencon. On retiendra toutefois que le nombre de sessions concernant les services signataires va de quelques unes à une cinquantaine sur la période de septembre 2016 à avril 2017.

Activité de la MSAP de Craponne-sur-Arzon d'octobre 2016 à août 2017



Source : données transmises par la Préfecture de Haute-Loire

Accès à la Maison de Services au Public la plus proche, en voiture et en heure creuse, en 2017



Sources :
 Préfecture de Haute-Loire (2017)
 Routes OpenStreetMap (2017)
 Limites IGN (2017)





Au vu d'un dispositif qui reste embryonnaire, plusieurs axes de travail peuvent être identifiés :

- **L'augmentation du nombre de MSAP**, 5 intercommunalités du département en étant aujourd'hui pourvues
- **Le développement de l'offre de services et des partenariats** avec les opérateurs.
 - Les services pour les personnes âgées (CARSAT par exemple) pourraient faire l'objet de partenariats avec l'ensemble des MSAP du département, puisque les seniors représentent une part importante de la population en Haute-Loire.
 - Toutefois, ce travail ne pourra être conduit qu'une fois qu'une stratégie claire sera établie, les opérateurs de services ne souhaitant pas prendre davantage part au dispositif actuel.
- **La mise en place d'une animation départementale des MSAP**, et d'un réel pilotage du dispositif (Comité de pilotage sous l'égide du Préfet ou le sous-préfet en charge du dossier, référent technique dédié...)
- **Le développement de la communication autour du dispositif**, que ce soit auprès des élus ou de la population
 - ¾ des répondants à l'enquête déclaraient ne pas connaître de MSAP près de chez eux. 72 % de ceux qui en connaissaient une ne s'y rendaient jamais.

En définitive, le schéma des services au public pourra permettre de structurer le dispositif MSAP, avant de définir une stratégie pour les prochaines années (pilotage, animation, implantation, contenu de l'offre, partenariat...) voir un « cahier des charges » spécifique à la Haute-Loire.

VU D'AILLEURS

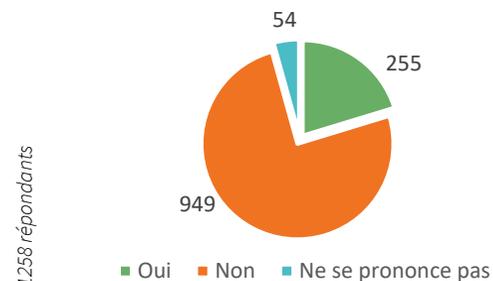
UNE MSAP ITINERANTE

Au titre d'une expérimentation suivie par le Ministère de l'Aménagement du Territoire, 3 communautés de communes du Jura, du Pas-de-Calais et de l'Aisne ont mis en place une MSAP itinérante sur leur territoire. Le financement est assuré en majorité par l'Etat à hauteur de 25 000€.

Un bus itinérant sillonne les villages au sein duquel un agent ainsi que du matériel informatique se trouvent à disposition des usagers ruraux.

A raison d'un stationnement d'une demi-journée par commune, ce bus permet aux usagers de la communauté de communes de pouvoir se faire aider dans leurs démarches administratives et de trouver un point d'accès à des ordinateurs et au réseau internet.

Avez-vous connaissance d'une MSAP proche de chez vous ?



Entendu en Haute-Loire

« Nous bénéficions d'une MSAP à notre bureau de Poste mais l'information n'est pas toujours connue »

Le territoire de l'Argonne Ardennaise, intercommunalité à faible densité située dans le Sud des Ardennes, expérimente actuellement une **MSAP à la demande**. Alors que l'ancienne MSAP itinérante tenait des permanences dans chacun des chefs-lieux de canton, la nouvelle MSAP à la demande couvre tout le périmètre de l'EPCI et se déplace selon les demandes des usagers.

Alors qu'en 2015, la MSAP à la demande n'a été que très peu sollicitée (7 RDV), en octobre 2016, 25 RDV avait été enregistrés. Selon la responsable des MSAP de l'Argonne Ardennaise (qui se déplace au plus près de l'utilisateur), cette augmentation des demandes est largement imputable à **la forte communication mise en place afin de développer la notoriété du service** : « Mailings, objets publicitaires, prospection ».

Cette communication s'est faite à destination directe des usagers (flyers, dépliants, articles dans la presse locale, page internet...) et aussi par le biais d'un « réseau d'ambassadeurs locaux » susceptibles de rediriger les usagers :

- Rencontres avec 25 assistants sociaux du département
- Participation à la journée des 60 ans de l'ADMR (services à la personne)
- Rencontres avec les professionnels de santé et associations diverses telles que les Restos du Cœur

Cette expérience met en lumière deux enjeux prégnants des MSAP :

- Travailler sur les problématiques de mobilité des usagers
- Mettre en place une communication large et proactive du dispositif

L'enjeu de communication sera particulièrement prégnant pour les MSAP portées par La Poste puisqu'elles sont fortement identifiées par les usagers comme des points de contact Poste. Pour ces MSAP, la communication doit également passer par une amélioration de la visibilité de la signalétique « MSAP ».

Par ailleurs, une autre bonne pratique se distingue dans les Ardennes. **Toutes les six semaines, les agents des différentes MSAP ardennaises sont invités à une « réunion de réseau »** se déroulant en deux temps :

- Une matinée de formation par un partenaire des MSAP (exemples de formations réalisées en 2015 : CAF pour la mise en place de la prime d'activité, CARSAT sur les nouvelles lois de la retraite, CPAM sur la nouvelle réglementation pour les nouveaux droits des flux de l'immigration)
- Un après-midi d'échanges sur les difficultés rencontrées par les professionnels au quotidien

Animées par l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), ces réunions permettent d'améliorer les qualifications des agents et, *in fine*, la qualité du service rendu.

CONSTATS

- Une baisse des effectifs scolaires importante :
 - - 7% pour le primaire (soit 1070 élèves)
 - - 4,7 % pour les collèges publics, soit 350 élèves (alors que 320 élèves en plus étaient accueillis dans le privé)
 - + 342 élèves dans les lycées publics (+7,6 %)
- Un département qui ne ressemble à aucun autre en matière de « pratiques » scolaires :
 - 49% des 2 ans scolarisés, soit le niveau le plus élevé du pays
 - Une part d'élèves inscrits dans des établissements privés très élevée, dans un territoire à forte connotation rurale : un phénomène ne facilitant pas le maillage de l'offre éducative, et des établissements privés qui sont, *de facto*, des acteurs incontournables
- Des temps d'accès à l'école élémentaire, au collège et, dans une moindre mesure, au lycée, jugés comme satisfaisants par une large partie des répondants
 - Un temps d'accès à l'école qui semble pleinement intégré dans le choix résidentiel des altiligériens

ENJEUX

- La conciliation entre l'école comme « lieu de centralité pour les villages » / service public de proximité et la qualité des enseignements (locaux, présence d'équipes éducatives, transports...)
- La construction de modèles de projections des effectifs scolaires, par classe et par établissement, afin d'anticiper finement les besoins futurs
 - Un travail qui pourrait être mené à travers un fichier unique, à partir de la méthode des taux apparents de passage

En Haute-Loire, **une baisse notable des effectifs scolaires est enregistrée pour différents niveaux au sein des établissements publics** :

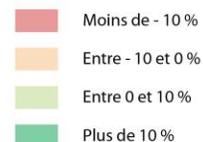
- -7% pour le primaire (soit 1 070 élèves)
- -4,7 % pour les collèges publics, soit 350 élèves (alors que 320 élèves en plus étaient accueillis dans le privé)

Les lycées enregistrent quant à eux une augmentation générale de 342 élèves sur la période.

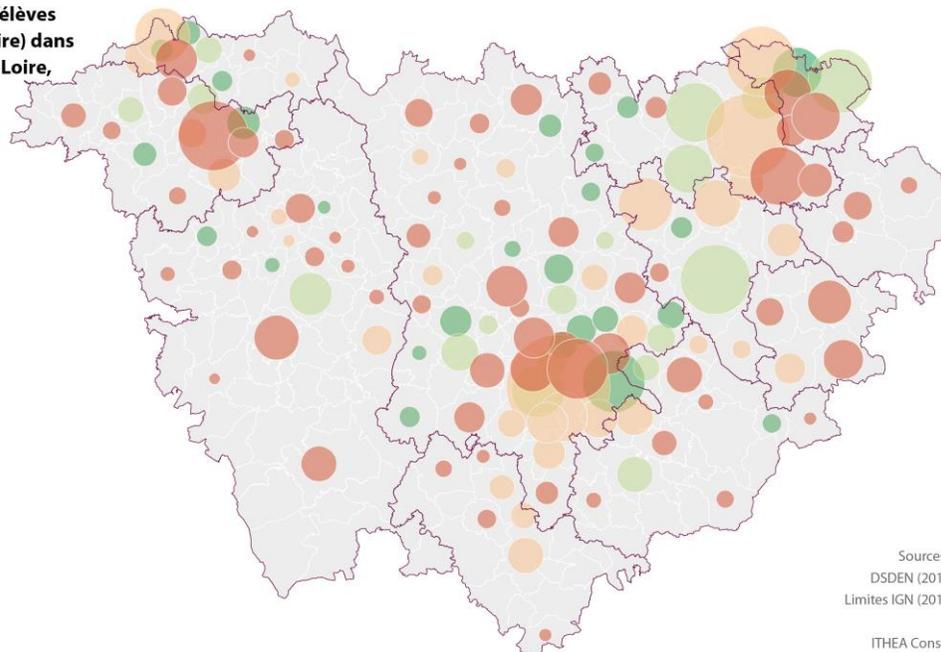
Ces tendances sont imputables à une baisse générale des naissances (-373 depuis 2008), qui n'étaient que de 2025 en 2016. Les acteurs rencontrés évoquent également des mouvements de population en lien avec l'emploi (partie est du département notamment).

Elles sont loin d'être homogènes à l'échelle de la Haute-Loire, notamment pour le premier degré : lorsque certaines zones périurbaines sont en hausse, les écoles de Brioude, Yssingaux et le Puy-en-Velay accusent parfois une baisse de plus de 10 % entre 2013 et 2017, tout comme les écoles de l'ouest du département et de l'extrême est.

Evolution des effectifs d'élèves (maternelle et élémentaire) dans les communes de Haute-Loire, entre 2013 et 2017



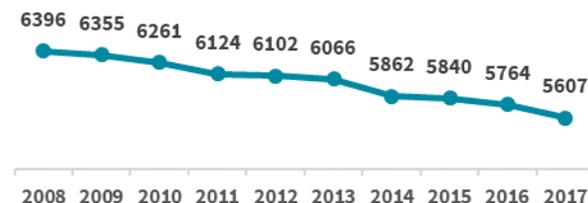
Effectifs d'élèves, en 2017



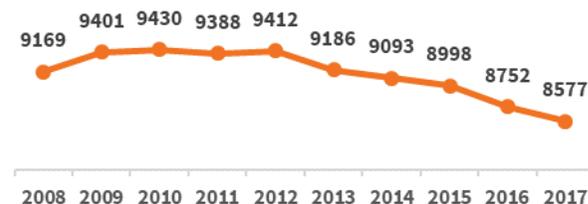
Sources :
DSDEN (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Evolution des effectifs scolaires de maternelle en Haute-Loire de 2008 à 2017



Evolution des effectifs scolaires de primaire en Haute-Loire de 2008 à 2017



Source : DSDEN 43, 2008-2017



D'après les données recueillies dans le cadre de l'enquête, le temps d'accès moyen en Haute-Loire à l'école élémentaire est de 7 minutes, contre 18 minutes pour le collège et 24 minutes pour le lycée. Pour les répondants résidant en dehors du Puy, de Brioude et de Yssingaux, ces temps étaient similaires pour l'école élémentaire, et supérieurs d'une minute pour le collège et le lycée.

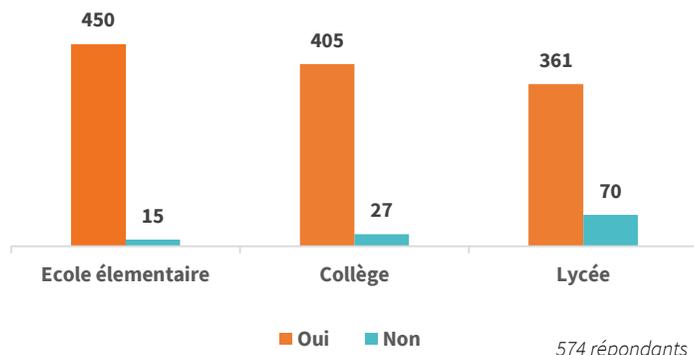
Par ailleurs, on retiendra également que les temps d'accès sont jugés particulièrement acceptables pour l'école élémentaire et le collège (respectivement 97 % et 94 %), et dans une moindre mesure pour le lycée (84%). Le niveau de satisfaction ne varie pas en fonction du lieu de résidence (urbain ou rural).

Même si le mode de transport n'est pas pris en compte (bus, marche à pied, voiture des parents...), il semblerait donc que le temps d'accès à ce type de service fasse partie intégrante du choix résidentiel des atiligériens.

Type d'école	Temps d'accès moyen
Ecole élémentaire	7 minutes
Collège	18 minutes
Lycée	24 minutes

Source : Enquête à la population, 558 répondants

Jugez-vous ces temps acceptables ?



PROJETER LES EFFECTIFS SCOLAIRES A L'HORIZON 2025 SELON LA METHODE DES TAUX APPARENTS DE PASSAGE

Les effectifs scolaires peuvent être projetés selon la méthode des taux apparents de passage (TAP).

Le calcul de ces taux présente l'avantage de simplifier la projection, puisqu'ils prennent en compte à l'échelle de chaque établissement les dérogations, les redoublements, la mobilité résidentielle, les taux de scolarisation (calculés d'après les naissances) ou encore le passage entre le secteur public et le secteur privé.

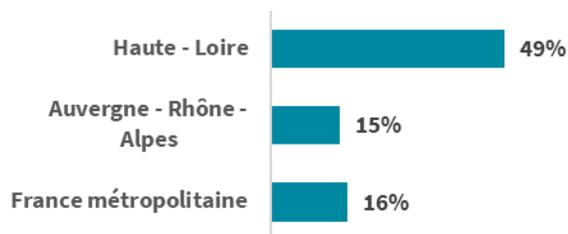
Les effectifs en très petite section et petite section sont fortement liés au nombre de naissance en année N-3. Pour projeter l'évolution des effectifs en première classe de maternelle, les calculs s'appuient sur l'évolution du nombre de naissances rapportée à un ratio moyen, qui correspond au lien entre les naissances en N-3 et les effectifs en N. En multipliant pour chaque année, le nombre de naissances projetées par le ratio moyen, on obtient le nombre d'entrées en très petite section et petite section.

Afin de conduire cette méthodologie, il sera cependant essentiel de disposer d'une carte scolaire précise et exhaustive, tous niveaux confondus.

Par ailleurs, on retiendra deux spécificités propres à la Haute-Loire en matière d'éducation :

- **Une part extrêmement élevée des enfants de moins de 3 ans scolarisés** (49 % contre 15 % en Auvergne-Rhône-Alpes ou 16 % en France métropolitaine), à mettre en lien avec un nombre de places en structure d'accueil collectif du jeune enfant relativement faible (13,4 pour 100 moins de 3 ans, contre 17,8 en France métropolitaine)
- **Un taux de scolarisation de près de 50 % dans le secteur privé contre 17 % en France métropolitaine** (cf. *l'Education nationale en chiffres, direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance, Ministère de l'Education nationale, 2017*)
 - A cet égard, il est frappant de voir des « petits » établissements situés à proximité, dont l'un enregistre une forte hausse lorsque l'autre accuse une baisse (ex. Saugues, Langeac, Craponne-sur-Arzon)
 - On retiendra également d'importants flux constatés par les services de l'Education nationale entre le public et le privé, y compris en cours d'année, pouvant poser des difficultés organisationnelles.

Part des 2 ans scolarisés

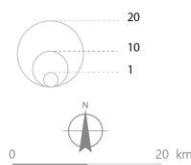


Source : INSEE RGP 2014

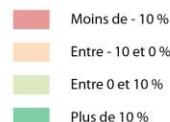
Evolution du nombre total de classes dans les établissements des communes de Haute-Loire, entre 2013 et 2017



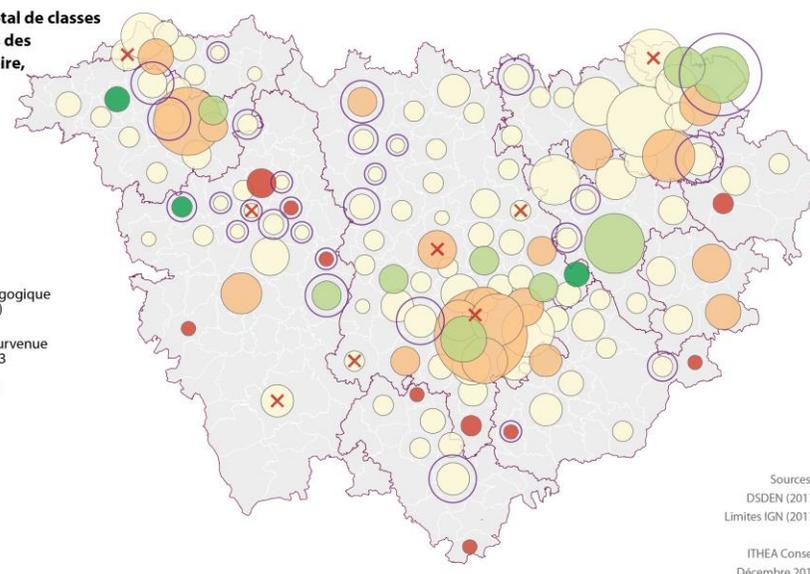
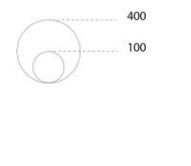
Nombre de classes, en 2017



Evolution des effectifs dans les collèges publics et privés de Haute-Loire, entre 2013 et 2017

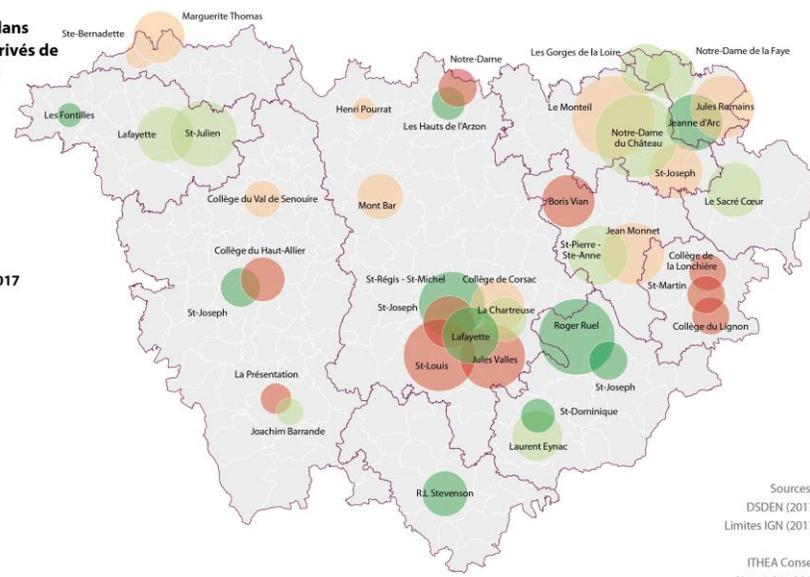


Effectifs de collégiens, en 2017



Sources :
DSDEN (2017)
Limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Décembre 2017

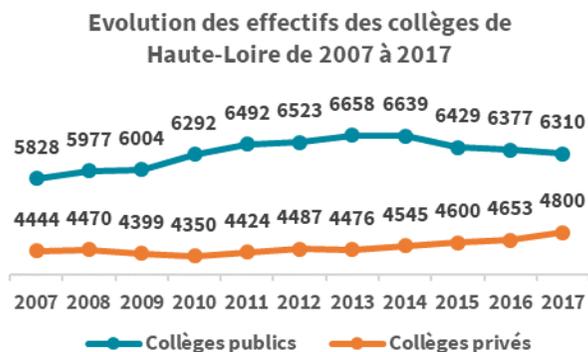


Sources :
DSDEN (2017)
Limites IGN (2017)

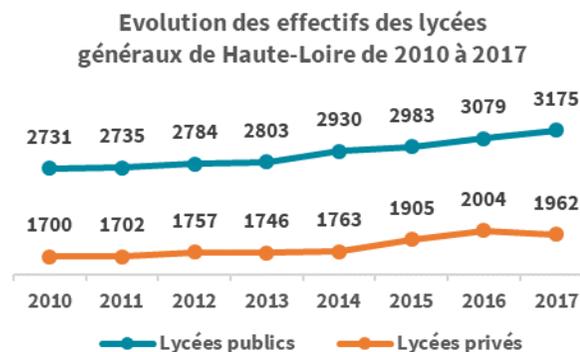
ITHEA Conseil
Novembre 2017

Dans un département où la densité de population est faible, le poids si élevé des écoles privées ne vient pas faciliter le maillage des établissements publics, le nombre d'élèves intégrant l'école publique étant proportionnellement plus faible qu'ailleurs. 140 communes disposent toutefois d'une école publique du premier degré, contre 10 seulement d'une école privée : l'accès à l'école en milieu rural est donc avant tout garanti par les communes et l'Education nationale.

Pour répondre à ces différents enjeux, **l'Education nationale encourage le développement des Regroupements pédagogiques intercommunaux (RPI)**, qui étaient une vingtaine au moment de la présente étude (contre 7 en 2013). Par la mutualisation des moyens et des projets pédagogiques, ce type de dispositif permet de favoriser la qualité de l'apprentissage, de lutter contre l'isolement des professeurs, et de limiter le nombre de locaux à entretenir. Ce n'est pas complètement le cas en Haute-Loire, la majorité des RPI ayant des classes « éclatées » sur plusieurs sites (la plupart ou la totalité des communes concernées), ce qui pose également des difficultés en matière de transport des enfants.



Source : DSDEN 2007-2017, hors ULIS et SEGPA



Source : DSDEN 2010-2017, hors lycées professionnels et effectifs post-bac

LES CONVENTIONS RURALITE

Face à une tendance structurelle de baisse des effectifs du 1er degré à l'œuvre dans les territoires ruraux éloignés des pôles urbains, le Comité interministériel aux ruralités qui s'est tenu à Vesoul le 14 septembre 2015, a acté « 21 nouvelles mesures pour la qualité de vie et l'attractivité des territoires ». Y figure notamment celle qui consiste à « développer des conventions ruralité pour une école rurale et de qualité ».

Ce dispositif ancien qui a existé sous diverses formes a ainsi été réaffirmé, en particulier pour les territoires ruraux et de montagne. Ses signataires sont le Président du Département, le Préfet, l'Inspecteur d'Académie et les élus locaux.

Elle stipule que les moyens de l'Education Nationale sont maintenus pendant une durée de 3 ans dans le territoire, en contrepartie de la création d'un établissement scolaire unique permettant ainsi plusieurs mutualisations (bâtiment, personnel...), d'éviter l'isolement des professeurs des écoles et une meilleure mixité sociale.

A noter que le succès d'un tel dispositif, qui pourra être mentionné dans le plan d'actions du schéma (le cas échéant), ne constitue une réelle plus-value que si les élus y adhèrent pleinement dans le cadre d'un projet coconstruit et partagé.

CONSTATS

- Des transports en commun limités (hors agglomération du Puy), dans un territoire peu dense et à la géographie ne facilitant pas le développement d'une offre étoffée
 - Une utilisation très modérée, du fait d'une absence d'offre à proximité du domicile ou d'horaires ne convenant pas
- Des déplacements par le rail qui sont modérés par comparaison aux départements voisins
- Une dépendance automobile très marquée, tant en termes d'équipement que d'usages
 - Un phénomène encore amplifié dans les territoires à proximité des principales aires d'emploi (Brioude, le Puy-en-Velay et agglomération stéphanoise)
- Des publics ayant des difficultés à se déplacer bien présents en Haute-Loire (personnes âgées isolées, demandeurs d'emploi, publics en situation d'insertion...)

ENJEUX

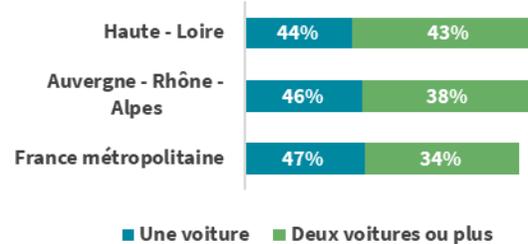
- Le développement d'offres intégrées, diversifiées et complémentaires, afin de correspondre aux besoins de chacun, de faciliter l'accès à l'information et de lever les freins matériels et psychologiques à la mobilité
- Une forte dépendance à la voiture et aux coûts qui lui sont liés, impliquant un risque fort en cas d'augmentation des prix du carburant, pour des ménages dont le niveau de vie n'est pas particulièrement aisé
- La lutte contre les freins à la mobilité (matériels et psychologiques)
- La centralisation et la mise en cohérence de l'offre, afin de s'adresser à une diversité de publics fragiles (isolement, précarité...)
- La diversification des modes de transport (TAD, covoiturage...) et le soutien aux initiatives existantes

En 2014, les chiffres du recensement de l'INSEE indiquent un taux de motorisation (part des ménages disposant d'une voiture ou plus) de 87 %, soit 6 points de plus qu'en France métropolitaine (81 %), et 3 points de plus qu'en Auvergne-Rhône-Alpes (84 %).

Le département se distingue également par une forte proportion de ménages ayant deux voitures ou plus (43%), qui se situe d'ailleurs aux alentours du Puy-en-Velay, de Brioude, d'Yssingeaux et sur la partie nord-est du département (aire d'attractivité stéphanoise). Cet indicateur est pleinement corrélé à la part des actifs se rendant au travail en voiture (cf. page suivante), ce qui laisse supposer la présence de nombreux couples bi-actifs.

Enfin, si une forte prédominance de la voiture permet un accès facilité aux services, un risque est présent, alors même que la population altiligérienne n'est pas particulièrement aisée (cf. partie portant sur les revenus et la précarité). En effet, une augmentation significative des prix du carburant risque de peser très fortement sur les ressources des ménages, en défaveur de l'accès aux services.

Taux d'équipement des ménages en voiture

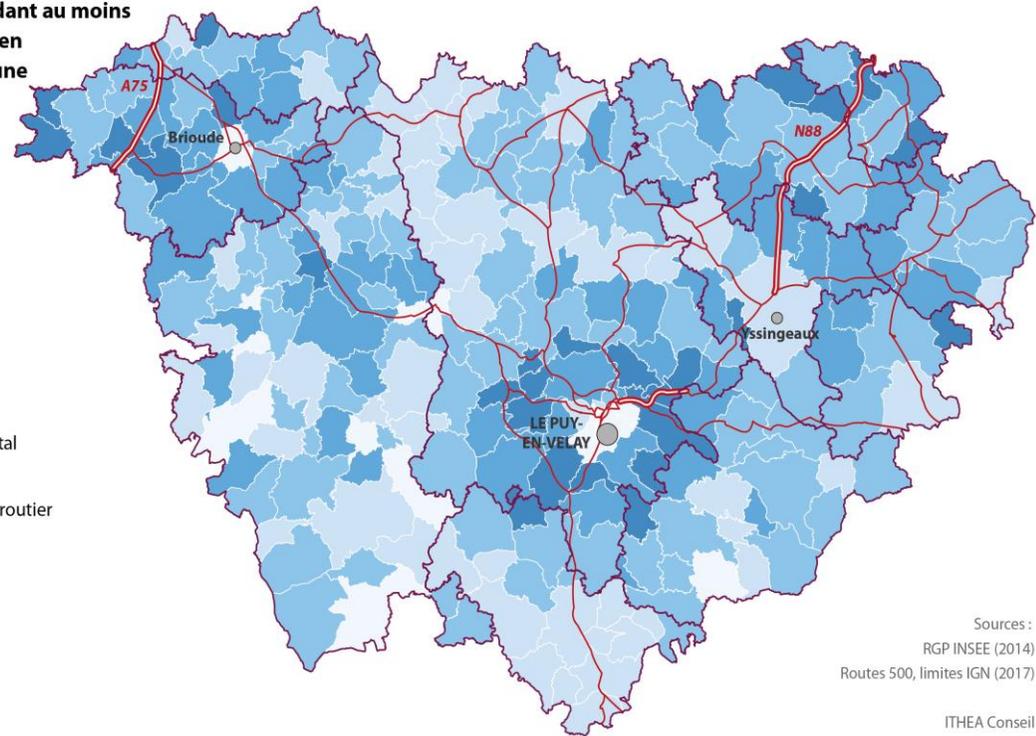
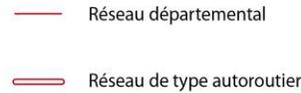


Source : INSEE RGP 2014

Par des ménages possédant au moins deux voitures, en 2014, en Haute-Loire, par commune



Réseau routier principal



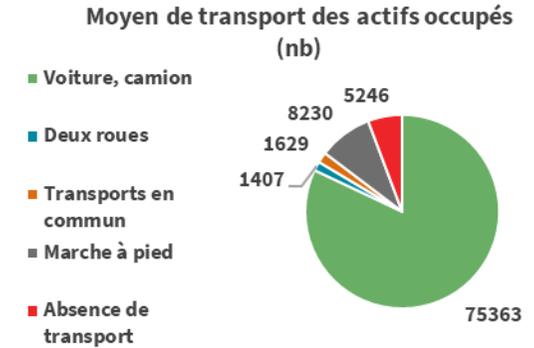
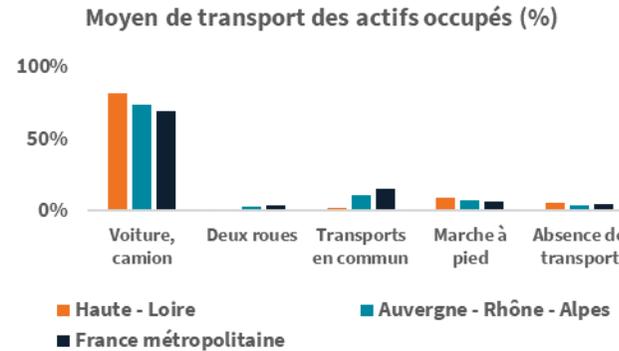
Sources :
RGP INSEE (2014)
Routes 500, limites IGN (2017)

En 2014, 77 % des actifs de Haute-Loire utilisent quotidiennement leur voiture pour se rendre au travail, pour un trajet n'excédant pas 20 minutes en moyenne.

Les plus forts taux d'utilisation de la voiture se retrouvent dans l'agglomération du Puy-en-Velay, le long de la N102 entre Brioude et le Puy-en-Velay, et tout le long de la N88. Dans 39 communes, soit 15 % du total, le taux dépasse 90 %, et 70 communes ont 85% d'actifs se rendant au travail en voiture.

A l'inverse, des taux inférieurs à la moyenne sont observés :

- En agglomération (Le Puy-en-Velay, Brioude, Saugues...), soit parce que la desserte en transports en commun permet une alternative à la voiture, soit parce que la proximité au lieu de travail permet d'autres pratiques de mobilité (marche à pied, vélo...)
- En milieu rural puisque les déplacements domicile-travail sont parfois plus courts, entre le lieu d'habitation et le lieu d'exploitation d'un agriculteur ou entre le lieu d'habitation et l'atelier d'un artisan par exemple.

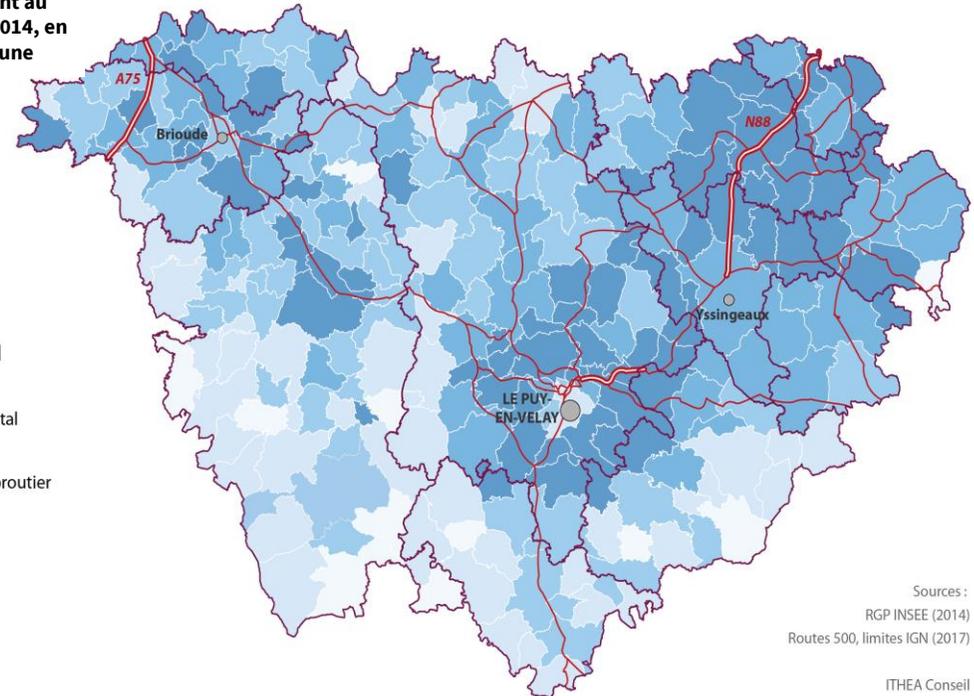
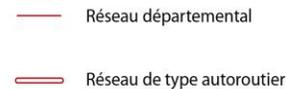


Source : INSEE RGP 2014

Part des actifs se rendant au travail, en voiture, en 2014, en Haute-Loire, par commune



Réseau routier principal



Sources :
RGP INSEE (2014)
Routes 500, limites IGN (2017)

ITHEA Conseil
Novembre 2017

Depuis le 1er janvier 2017, la compétence transport est transférée à la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

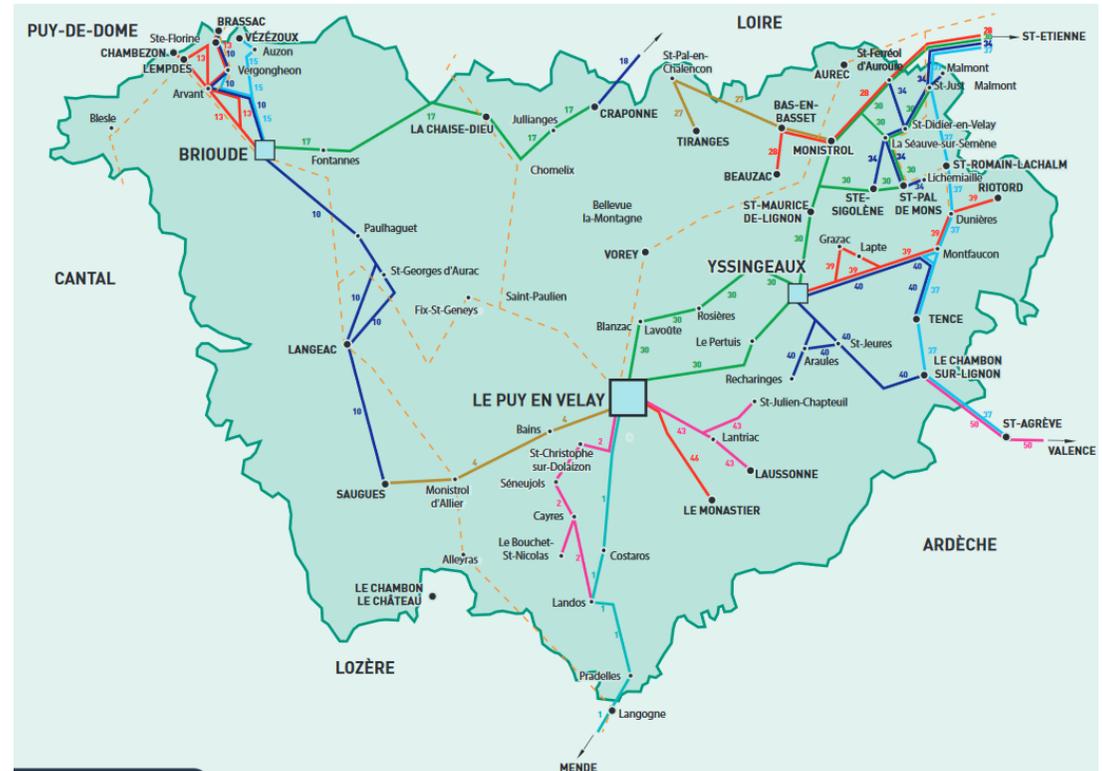
Toutefois, dans un objectif de maintien de la proximité et pour faciliter les conditions du transfert de compétence, une convention a été signée entre le Département et la Région. Elle est valable jusqu'en décembre 2022, et concerne le transport interurbain et le transport scolaire.

Sans disposer de données détaillées de l'offre (ex. localisation des arrêts de bus, cartographies des lignes interurbaines et scolaires), il est difficile d'évaluer la facilité d'accès et d'utilisation des transports en commun. Toutefois, les acteurs rencontrés évoquent :

- **Une offre limitée à l'exception de l'agglomération du Puy** (en particulier au sud-est et ouest du département, ainsi qu'au nord du Puy)
- **Une géographie montagneuse constituant un frein au développement des transports en commun**, venant s'ajouter à une faible densité de population et un usage prédominant de la voiture

Enfin, on retiendra que, **même si la Haute-Loire est modérément dotée en transports en commun, elle n'en reste pas moins une terre d'innovation.** L'application MyBus, développée par Monkey Factory, entreprise installée au Puy-en-Velay, permet de faciliter l'expérience du voyageur d'un réseau de bus d'agglomérations de 20 000 à 400 000 habitants (ticket dématérialisé, informations en temps réel, guide horaire...).

Le réseau des transports interurbains de voyageurs



Source : Département de Haute-Loire, 2017

La Haute-Loire est traversée par deux lignes ferroviaires d'intérêt national : Paris-Nîmes et Paris-Béziers. Le Puy-en-Velay est relié à Clermont-Ferrand et Saint-Etienne par le réseau ferré et à Langogne-Mende par le réseau routier. Deux gares sont définies comme étant d'intérêt régional : Bas Monistrol et Le Puy-en-Velay.

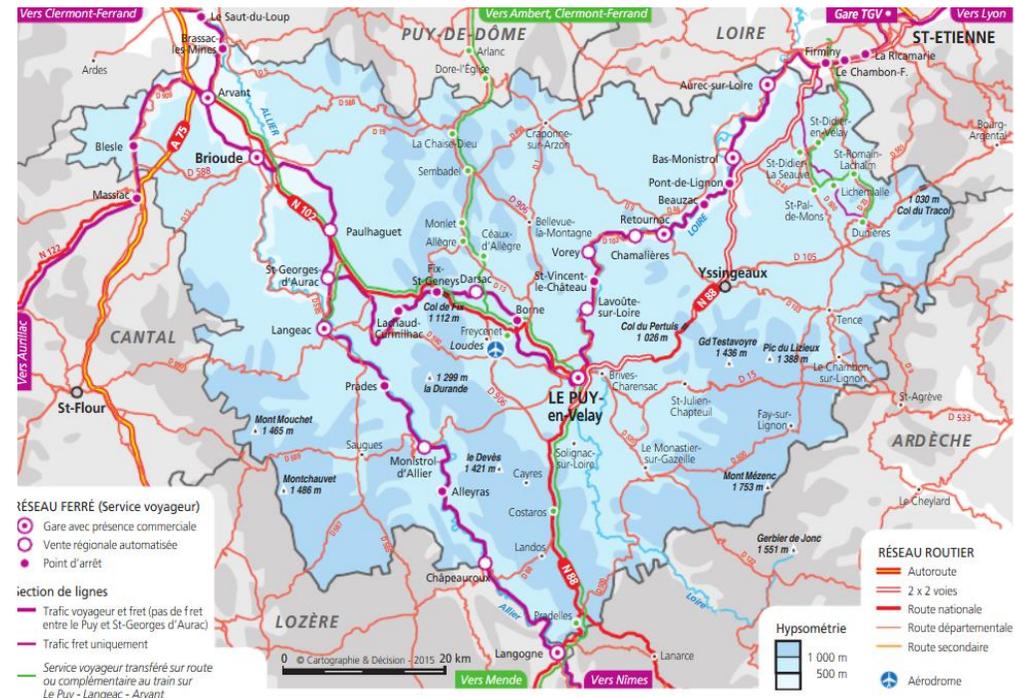
Entre 2014 et 2016, le trafic de voyageur a augmenté de 11 % dans les gares de Haute-Loire, passant de 550 000 voyageurs à plus de 610000 voyageurs. La plupart des gares sont desservies par des autocars du réseau SNCF. D'importantes hausses de trafic ont lieu dans les gares d'Aurec-sur-Loire, Bas Monistrol, Darsac, Retournac ou encore Vorey. A l'inverse, les gares d'Arvant, de Chamalières-sur-Loire et Lachaud-Curmilhac ont enregistré des baisses.

Par comparaison à la Loire (7,6 millions de voyageurs) ou le Puy-de-Dôme (6,3 millions), la Haute-Loire est un département faiblement doté en matière de transports par le rail. Le trafic est cependant plus élevé que dans le Cantal (321 000 voyageurs).

Evolution du trafic voyageur entre 2014 et 2016 dans les gares de Haute-Loire

Nom de la gare	2016	2015	2014	Evolution 2014 - 2016
<i>Sources : OpenData SNCF, 2017</i>				
Alleyras	323	253	309	5%
Arvant	34 644	40 295	43 504	-20%
Aurec	63 350	69 464	47 102	34%
Bas Monistrol	87 570	94 970	62 020	41%
Brioude	76 734	83 298	83 132	-8%
Chamalières sur Loire	1 426	1 321	2 082	-32%
Darsac	8 411	7 364	5 719	47%
Lachaud Curmilhac	549	696	774	-29%
Langeac	19 509	19 891	22 124	-12%
Lavoute sur Loire	9 154	9 493	9 592	-5%
Le Puy en Velay	224 116	236 748	202 442	11%
Monistrol d'Allier	797	210	704	13%
Paulhaguet	1 305	2 285	1 617	-19%
Pont de Lignon	77	121	556	-86%
Retournac	36 053	37 764	26 053	38%
Saint-Georges d'Aurac	3 534	3 454	4 379	-19%
Saint-Vincent le Château	10 905	10 980	10 238	7%
Vorey	35 142	34 894	28 556	23%
TOTAL	613 599	653 501	550 903	11%

Le réseau ferroviaire et routier



Source : Atlas économique de la Haute-Loire, 2015

L'enquête à la population, après avoir confirmé un taux important d'équipement des altiligériens en véhicule (94 % des répondants), permet de quantifier une utilisation modérée des transports en commun : 16% des répondants ont indiqué utiliser les transports en commun, dont uniquement 1,7% pour l'intégralité de leurs déplacements. Les utilisateurs sont plus jeunes que le reste des répondants (42 ans contre 47), et les catégories « retraités » et étudiants-lycéens sont plus représentées.

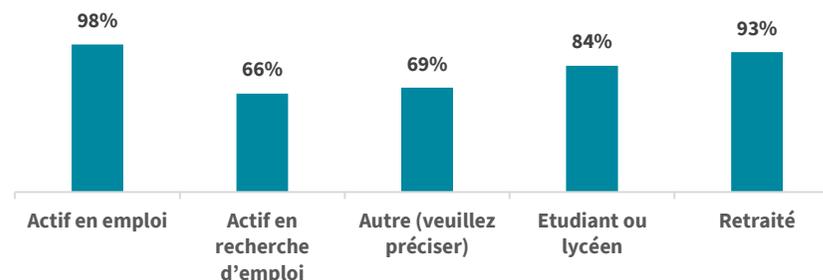
On retiendra également qu'un tiers des répondants en recherche d'emploi ne possède pas de voiture.

De fait, les services de transport semblent mal desservir le territoire altiligérien, puisque 48% des répondants renoncent à les utiliser car ils ne desservent pas leur domicile. Un enjeu autour des horaires des transports en commun se dessine également à l'analyse de l'enquête, puisque près de 30% des répondants soulignent que les horaires proposés ne leur conviennent pas.

L'amélioration de l'accès du territoire est également apparue comme un enjeu important pour les élus, qui citent plusieurs axes de travail : développement des lignes de transport routier, aménagement des centre-bourgs afin de développer le nombre de places de parking ou encore meilleur déneigement dans les zones rurales.

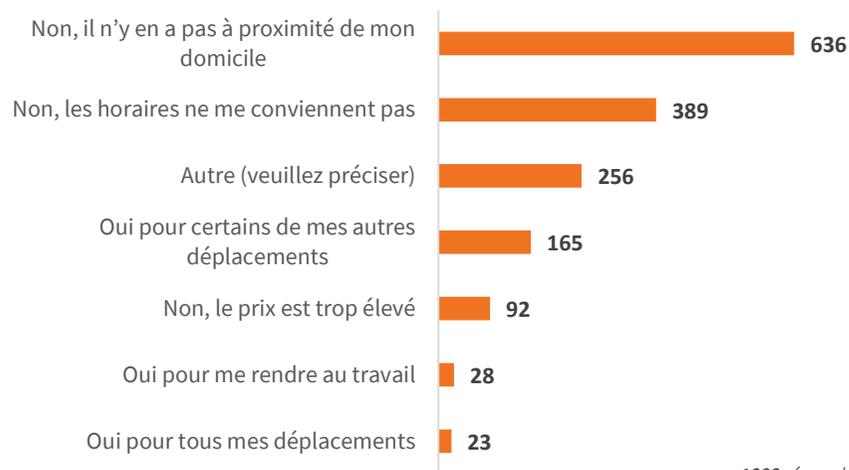
La réflexion engagée par l'Agglomération du Puy vise aussi à promouvoir des solutions de mobilités alternatives à la voiture individuelle et à développer des mobilités actives (vélo, marche) ou partagées (covoiturage, autopartage par exemple).

Répondants possédant un véhicule selon le statut d'activité



1358 répondants

Utilisez-vous les transports en commun?



1333 répondants

De nombreux publics sont vulnérables du fait de leur incapacité à pouvoir se déplacer avec leur propre véhicule (jeunes, personnes âgées, ménages précaires). De plus, certains ménages ayant un véhicule peuvent se trouver en situation de précarité énergétique, contraints d'utiliser leur voiture de façon quotidienne.

Plusieurs acteurs rencontrés ont également évoqué des « freins psychologiques » à la mobilité.

Dans ce contexte, la vulnérabilité de certains publics se superpose avec le déséquilibre territorial en matière de transports en commun. Un enjeu de prise en compte des besoins des altiligériens, dans leur diversité, est ainsi présent.

Pour répondre à ces enjeux, une offre de transport à la demande (TAD) existe. Elle est portée par le Département d'une part, et l'Agglomération du Puy d'autre part. Elle s'adresse aux personnes en situation de handicap ou de dépendance.

Depuis plusieurs années, une offre de mobilité solidaire est également en cours de structuration autour d'un garage solidaire situé à Chadrac, porté par l'association « Auto liberté pour tous », qui regroupe notamment le Secours Catholique et le porteur de la Plateforme mobilité de Haute-Loire « Formation Insertion Travail 43 » (qui porte également une autoécole solidaire). Des services de réparation sont proposés à moindres frais pour les publics à faibles revenus, ainsi qu'une offre de location de véhicule. Par ailleurs, la collectivité régionale a mis en place deux dispositifs en matière de mobilité solidaire (tarification TER illico solidaires et réservation ACCES TER pour les personnes en situation de handicap).

Dès lors, le schéma pourra être l'occasion d'engager une réflexion autour de la plus-value que représentent ces dispositifs, dans un territoire où la population âgée isolée est de plus en plus présente, et où les difficultés de mobilité représentent un frein encore plus important qu'ailleurs.

ECOSYST'M, LA SOLIDARITE DE PROXIMITE

Depuis 2014, en Corrèze, le dispositif Ecosyst'm sur la mobilité partagée s'essaime.

Il propose la mise en lien d'usagers pouvant conduire et d'usagers n'en ayant pas les moyens. Ce covoiturage de proximité est organisé par une association qui centralise les demandes et les offres de trajets.

L'originalité du dispositif tient au fait que le paiement du trajet est effectué via la monnaie locale réutilisable auprès des commerçants de proximité.

Un large partenariat d'acteurs s'articule autour de ce projet : la MSAP, l'association Ecosyst'm, les commerçants, les habitants. Ce projet a obtenu la deuxième place au grand prix des MSAP de 2017.

CONSTATS

- Des services judiciaires uniquement implantés au Puy-en-Velay, ce qui ne témoigne pas d'un accès physique aisé pour tous les altiligériens
- Une diversité d'acteurs engagés en faveur de l'accès à la justice, permettant d'intervenir autour de l'accès aux droits par différents biais
 - Des permanences gratuites réalisées par des avocats et des notaires dans plusieurs communes du département
- Une coordination des acteurs et un pilotage d'une stratégie d'amélioration de l'accès aux droits assuré par le Conseil Départemental de l'Accès aux Droits (CDAD), permettant une véritable cohérence des interventions entre elles

ENJEUX

- L'information sur les droits et l'Education
- La mise en place d'un Comité d'Action Juridique en Haute-Loire
- L'accompagnement des publics à l'utilisation de « Portalis »

Suite à la réforme de la carte judiciaire de 2007, qui a conduit à la suppression de 400 juridictions, les tribunaux d'instance de Brioude et d'Yssingeaux ont été supprimés. Depuis, l'ensemble des tribunaux (TI, TGI et prudhommes) sont centralisés au Puy-en-Velay, ce qui est une particularité notable.

L'accès à la justice est donc moins aisé aujourd'hui, même si l'impact des fermetures est difficilement quantifiable.

Par ailleurs, d'autres freins dépassant largement l'accès physique peuvent être mentionnés :

- Un vocabulaire judiciaire difficilement compréhensible pour le justiciable
- Une complexité des procédures

L'amélioration de l'accès à la justice passe donc également par l'éducation aux droits, l'information, l'orientation des usagers vers une juridiction ou un organisme permettant de faire valoir ses droits, ou encore l'accompagnement dans les procédures judiciaires par un professionnel habilité.

Le Département d'Accès au Droit (CDAD), qui est une structure partenariale créée sous la forme juridique d'un GIP placé sous la présidence de la Présidente du TGI, porte la stratégie d'amélioration de l'accès aux droits dans le département. Il coordonne également ceux qui la mettent en œuvre (professionnels du droit, associations spécialisées, collectivités locales, Etat...). Différentes actions émanent du CDAD :

- Consultations juridiques gratuites sans rdv (notaires et avocats) : Brioude, Yssingeaux, Le Chambon-sur-Lignon, Saugues, Costaros, Rosières, Montfaucon, St-Sigolène, Beuzac, St Pal-de-Mons, Monistrol, Le Puy-en-Velay
- Elaboration d'un guide local de l'accès aux droits
- Création d'un Livret pédagogique « c'est quoi mes droits »
- Mise en place d'un Point d'Accès au Droit (PAD) pénitentiaire



D'autres organismes départementaux sont actifs en Haute-Loire pour l'amélioration de l'accès à la justice : le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et Familles (CIDFF) ainsi que l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF).

A leurs côtés, diverses associations accompagnent les altiligériens dans leurs démarches :

- L'association Justice et Partage offrant une aide aux victimes, une aide à la médiation lors d'un litige etc.
- L'association T'as le droit d'être défendu s'adressant aux mineurs et aux jeunes concernant leur droit à la justice.
- L'association Le Tremplin qui se positionne plutôt sur des aides d'urgence mais qui assure aussi un accompagnement quant à l'accès au droit si besoin pour les ménages en difficultés.

Le Palais de Justice du Puy-en-Velay a lui aussi lancé des initiatives afin d'améliorer l'accès à la justice. En 2015, le TGI a ouvert ses portes aux jeunes altiligériens en leur proposant des activités sur le thème des droits et de la justice, des démarches de sensibilisation sur certaines situations à risques.

Malgré la présence de ces associations, il n'existe pas de CAJ dans le département. En effet, la Haute-Loire fait partie des 5 départements sur 12 de la région Auvergne-Rhône-Alpes à ne pas en bénéficier. Dans un département à forte présence de milieux ruraux, la présence d'un CAJ permettrait de pallier certaines carences et difficultés quant à l'accès à la justice pour les altiligériens.

Par ailleurs, on peut noter que l'accès à la justice devrait évoluer dans les prochaines années avec le déploiement progressif de « Portalis » d'ici 2021, portail numérique intégré qui permettra à terme de :

- Saisir en ligne une demande d'aide juridictionnelle
- Saisir une juridiction directement sur internet
- Suivre en ligne l'avancement d'une procédure
- Recevoir par mail tous les documents liés à une procédure

LE COMITE D'ACTION JURIDIQUE (CAJ)

Un nouvel acteur de défense de l'accès à la justice spécifique aux milieux ruraux est apparu en 2008, le CAJ.

Cet organisme est une association de loi 1901 présente uniquement en Auvergne-Rhône-Alpes et offrant un soutien juridique et solidaire aux habitants de milieux ruraux.

Réunions thématiques, formations, aide aux victimes, gestion de litiges, point d'écoute sont proposés aux ruraux et permettent de contrer le manque de juridiction de proximité dans les milieux ruraux.

« C'est, en quelque sorte, la mise en place d'un circuit court du droit »* en milieu rural.

* Source : Propos recueilli sur le blog Sillon 38, Article du 22 Mars 2010

A photograph of a town square featuring a central stone fountain with a tiered top and a basin filled with colorful flowers. The fountain is surrounded by a cobblestone pavement. In the background, there are several multi-story buildings with light-colored facades and green shutters. Colorful bunting flags in various colors (red, yellow, blue, green, purple, orange) are strung across the square. A semi-transparent orange banner is overlaid on the left side of the image, containing the text "PLAN D' ACTIONS".

PLAN D' ACTIONS

LES 4 ORIENTATIONS DU SCHEMA

- 1. Dématérialiser** – Développer les usages du numérique et accompagner les publics en difficulté dans leurs démarches
 - Fiche programme n°1 : Lutter contre la fracture numérique
 - Fiche programme n°2 : Accompagner l'évolution des services au public par le numérique

- 2. Mutualiser** - Favoriser la mutualisation des services en faveur de la proximité et de la qualité
 - Fiche programme n°3 : Structurer le réseau des MSAP
 - Fiche programme n°4 : Soutenir les initiatives de mutualisation aux échelons pertinents

- 3. Accueillir** - Proposer un accueil innovant au plus près des besoins
 - Fiche programme n°5 : Créer un réseau « accueil qualité 43 »
 - Fiche programme n°6 : Expérimenter des modalités d'accueil innovantes pour rapprocher les usagers des services

- 4. Accompagner** – Soutenir les territoires tenant compte des publics fragilisés dans leurs politiques d'accès aux services
 - Fiche méthode n°1 : Faire du SDAASAP43 un outil d'animation des territoires
 - Fiche méthode n°2 : S'appuyer sur un pilotage et un suivi du schéma à plusieurs niveaux

Principaux constats

- La persistance de « zones blanches », affectant l'attractivité des territoires
- Une « fracture numérique » qui concerne aussi les usages : ¼ des altiligériens qui ne sont pas à l'aise avec les démarches dématérialisées

Pilotes : Etat et Département

Partenaires : Région, Département, Mairies, EPCI, MSAP, bibliothèques / médiathèques, associations (ex. ADMR...), CAF, MSA, CPAM, la Poste, CARSAT...

Actions à conduire

1. Poursuivre les travaux d'aménagement numérique, conformément aux dispositions du SDTAN Auvergne
2. Favoriser l'implantation de points numériques (ordinateurs, imprimantes, scanners) au sein de lieux clés (mairies, bibliothèques...) en maillant le territoire
3. Offrir aux altiligériens un accès accompagné au numérique
 - Identifier et promouvoir les lieux proposant un accompagnement au numérique (cf. orientation « accueillir »)
 - Améliorer la formation numérique des agents au contact des publics
 - Encourager le recrutement de « médiateurs numériques »
 - Créer des tutoriels à destination des altiligériens souhaitant faire leurs démarches de façon dématérialisée
4. Soutenir les acteurs offrant des formations collectives au numérique (cyberespaces, médiathèques, MSAP, mairies volontaires...)



Dispositifs mobilisables

- Le portail « Ma solution numérique » de la Région Rhône-Alpes Auvergne
- Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire
- Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux (DETR)
- Programme Zones Blanches centres-bourgs de France THD
- Formations CNFPT
- Services civiques



Actions reproductibles

- Cyberespace de Vorey-sur-Arzon : cours d'informatique, matériel informatique à disposition des usagers, présence d'un médiateur numérique
- Ateliers numériques collectifs de l'ADMR, de la Poste, de la MSAP de Craponne-sur-Arzon, d'Auzon communauté...
- Bornes Wifi 43



Indicateurs d'évaluation

- Nombre d'espaces publics numériques sur le territoire
- Nombre de médiateurs numériques recrutés et formés
- Nombre d'altiligériens ayant reçu une formation au numérique
- Evolution des niveaux d'usage des démarches dématérialisées



Calendrier

Ensemble de la période de validité du SDAASAP43

Principaux constats

- Des acteurs altiligériens conscients que le numérique est devenu un facteur incontournable de l'attractivité des territoires
- Des services de proximité qui se font de plus en plus rares en milieu rural (en particulier services de santé et commerces de proximité)

Pilotes : Etat et Département

Partenaires : Région, Communes, EPCI, ARS, Associations de commerçants, acteurs privés

Actions à conduire

1. Encourager le développement de la télémédecine
 - Assurer une bonne connectivité entre les établissements de santé (en particulier MSP)
 - Etendre le dispositif de télémédecine existant au CHU du Puy-en-Velay (neurologie) à d'autres services (gériatrie...)
 - Encourager la création de partenariats de télémédecine entre les médecins des pôles urbains et ruraux
2. Soutenir le développement d'initiatives de commerces locaux en ligne
3. Favoriser l'implantation d'espaces de coworking
 - Repérer les publics susceptibles d'utiliser ces espaces (soit le potentiel économique), en se rapprochant notamment des entreprises du territoire et de l'agglomération stéphanoise
 - Assurer une bonne connectivité de ces espaces
 - Accompagner les porteurs dans la mise en place de leurs projets (formation, ingénierie, soutien financier...), en particulier s'ils sont intégrés à des espaces multiservices (cf. orientation « mutualiser »)



Dispositifs mobilisables

- Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire
- Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux (DETR)
- Fonds Européen de Développement Régional (FEDER)
- Programme national ETAPES du Ministère des Solidarités et de la Santé
- Appels à projets de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes
- Fonds de modernisation des établissements de santé publics et privés de la Direction Générale de l'Offre de Soins
- Appels à projet dans le cadre du Programme d'Investissement d'Avenir
- Appels à projets et contrats de la Région, label « FabRégion »



Actions reproductibles

- Le coworking de Monistrol-sur-Loire, 4puissance3, fruit d'une initiative privée
- Le partenariat de télémédecine entre le CHU du Puy-en-Velay et de Clermont-Ferrand
- Dans le département de la Loire, une plateforme web pour que les consommateurs puissent localiser les points de vente de produits locaux et puissent les acheter



Indicateurs d'évaluation

- Nombre d'établissements pratiquant la télémédecine
- Nombre de commerçants locaux présents sur des plateformes en ligne
- Nombre d'espaces de coworking créés et de co-workers actifs



Calendrier

Ensemble de la période de validité du SDAASAP43

Principaux constats

- 8 MSAP en Haute-Loire, dont la plupart ont des niveaux d'activité modérés et inégalement réparties sur le territoire
- Un pilotage encore peu développé du réseau, conduisant à une adhésion modérée de l'ensemble de ses parties prenantes

Pilote : Etat

Partenaires : MSAP, CAF, MSA, CPAM, Pôle emploi, la Poste, EPCI, Département, Caisse des Dépôts

Actions à conduire

1. Définir un référentiel départemental des MSAP précisant ce qui est attendu d'une MSAP en Haute-Loire
 - Veiller à l'égalité de l'offre de services au sein des MSAP du département
 - Définir la fiche de poste des agents d'accueil MSAP
2. Arrêter un nouveau maillage des MSAP à l'horizon 2019, en fonction de la cartographie des centralités arrêtée au sein du présent schéma
3. Mettre en place une gouvernance et une animation du dispositif MSAP à l'échelle départementale
 - Conduire une animation départementale (comité de pilotage annuel avec les opérateurs de service, initier un cadre pour favoriser les échanges entre agents des MSAP)
 - Assurer un suivi rigoureux de l'activité des MSAP, à l'appui des outils existants au niveau national
 - Mettre en place une communication efficace et locale autour des MSAP existantes



Dispositifs mobilisables

- Outils et études réalisés par le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET)
- Cellule d'animation nationale des MSAP de la Caisse des Dépôts



Actions reproductibles

- MSAP de Craponne-sur-Arzon
- MSAP des Ardennes (animation, relations entre agents, itinérance, ...)
- MSAP « relais de services » (MSAP, Office de Tourisme, services marchands) à Lavoncourt (70)



Indicateurs d'évaluation

- Niveau de fréquentation des MSAP
- Nombre de MSAP implantées et de services présents
- Fréquence des comités de pilotage / rencontres entre agents des MSAP



Calendrier

D'ici fin 2019 (actions 1&2) et durant l'ensemble de la période de validité du SDAASAP43 (actions 3&4)

Principaux constats

- Les conditions d'une mutualisation réussie : adhésion du territoire, fluidité / qualité du partenariat, portage clair, identification du besoin en amont, modèle économique pérenne...
- 76% des communes de Haute-Loire équipées d'au moins 1 commerce de proximité

Pilotes : EPCI et communes

Partenaires : Etat, Département, région, ARS, CCI, CMA, associations de commerçants, entrepreneurs, banques implantées localement, CAF...

Actions à conduire

1. Poursuivre le soutien aux maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) portées par des professionnels de santé
2. Favoriser le rapprochement de commerçants autour d'initiatives locales et innovantes
 - Agir pour la diversification des commerces en milieu rural et leur positionnement en tant que relais de services
 - Encourager ces commerces de proximité à valoriser les circuits-courts
 - Soutenir les commerçants s'adaptant aux nouveaux modes de consommation (ex. plateforme web commune, implantation de casiers...)
3. Favoriser de nouvelles formes de mutualisation par l'expérimentation : rapprochements public/privé, multiples ruraux innovants, tiers-lieux...
 - Encourager notamment l'implantation de tiers-lieux, par l'accompagnement des porteurs
4. Envisager de nouvelles formes de mutualisations, par les coopérations avec d'autres Départements



Dispositifs mobilisables

- Aide régionale en faveur des maisons et centres de santé et de toutes autres formes d'exercice coordonné
- Fonds d'aide aux commerces de proximité de la région Auvergne-Rhône-Alpes
- Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce (FISAC)
- Fonds européen LEADER pour l'aménagement de commerces multi-services mettant en avant des produits locaux notamment
- Dispositifs de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire
- Projet MG2T de la CCI Auvergne-Rhône-Alpes



Actions reproductibles

- La plateforme ProcheTousCommerces, permettant aux commerçants locaux de créer « un drive de proximité »
- MSP de Langeac



Indicateurs d'évaluation

- Evolution de la densité des professionnels de santé
- Évolution du maillage commercial
- Nombre de tiers-lieux présents sur le territoire départemental
- Réalisation de la cartographie des centralités



Calendrier

Ensemble de la période de validité du SDAASAP43

Principaux constats

- La qualité de l'accueil et de l'accompagnement, 1^{ère} condition d'un service accessible selon les répondants aux enquêtes
- La fluidité entre les acteurs de l'accueil, dans une logique de parcours de l'utilisateur, élément essentiel pour un accueil de qualité selon les acteurs rencontrés
- Des modalités de mise en place de « l'accueil social inconditionnel de proximité » qui doivent être précisées au sein des SDAASAP (*cf. plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion et circulaire du 1er Ministre du 18/07/2016*)

Pilote : Département

Partenaires : Mairies, EPCI, MSAP, Services de l'Etat, acteurs associatifs, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, Pôle emploi, CIDFF, UDAF...

Actions à conduire

1. S'appuyer sur 3 niveaux d'accueil définis au sein du SDAASAP43 pour définir les contours des interventions de chaque acteur, et les modalités d'accueil appropriées :
 1. Information générale sur les services et orientation (ensemble des mairies et des acteurs de l'accueil de proximité)
 2. Accueil généraliste (MSAP, CMS...)
 3. Accueil spécialisé
2. Outiller les différents acteurs de l'accueil de niveau 1 et 2 (formations, guides pratiques, coffres-forts numériques, charte, mode de repérage des publics, outil de suivi de leur activité...)
3. Créer un label « Accueil 43 » et animer le réseau des acteurs labellisés
4. Mettre en place une plateforme « services publics 43 » permettant aux usagers et aux différents acteurs de l'accueil d'identifier les bons interlocuteurs
 - Veiller à l'actualisation des informations relatives aux services au public (horaires, lieux...) et à l'animation du réseau (= un agent dédié?)



Dispositifs mobilisables

- Référentiel qualité accueil Marianne
- Guide sur l'accueil social inconditionnel de proximité dont l'élaboration a été coordonnée par le ministère des affaires sociales et de la santé, décembre 2016
- Outils d'accueil des opérateurs de service (CAF, CPAM..)



Actions reproductibles

- Wikisol62, plateforme unique offrant aux agents d'accueil du Pas-de-Calais une ressource pour les réponses à leurs questions et aux usagers les informations essentielles pour l'ensemble des services au public
- Coffre-fort numérique



Indicateurs d'évaluation

- Nombre de membres du réseau « Accueil 43 »
- Étude de satisfaction des usagers à moyen terme
- Nombre de réorientation d'usagers d'un point d'accueil à un autre



Calendrier

A l'horizon fin 2019 (actions 1,2,3) et fin 2020 (action 4)

FICHE PROGRAMME N°6 – EXPERIMENTER DES MODALITES D'ACCUEIL INNOVANTES POUR RAPPROCHER LES USAGERS DES SERVICES

Principaux constats

- Plusieurs freins à l'accès aux services en Haute-Loire : fracture numérique, difficultés en termes de mobilité, lisibilité perfectible de l'offre...
- Un accueil qui doit s'adapter, par l'innovation, pour mieux correspondre aux besoins des attiligériens :
 - Un accueil qui s'appuie sur le numérique, mais qui reste aussi physique et de proximité
 - Un accueil inclusif, s'adressant à tous et notamment aux publics éloignés des services
 - Un accueil qui (se) rapproche des usagers de différentes façons, en fonction de l'offre proposée

Pilote : Département

Partenaires : Mairies, EPCI, MSAP, Centres Sociaux, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, Pôle emploi, Groupe la Poste, Pôle emploi...

Actions à conduire

1. Soutenir les initiatives s'inscrivant dans cette fiche programme, par le biais d'un appel à projet « innovation sociale » à destination des EPCI (cf. fiche méthode n°1)
2. Expérimenter des MSAP itinérantes au sein des territoires volontaires
3. Développer un système de visioconférence complet et simplifié, accessible au sein des lieux d'accueil généralistes (cf. action précédente)
4. Encourager l'aide à la mobilité des publics les plus fragiles
 - Continuer à développer le transport à la demande
 - Soutenir les acteurs de la mobilité solidaire



Dispositifs mobilisables

- Soutien aux porteurs de projet visant à lever les freins à la mobilité des personnes en insertion (Région Auvergne-Rhône-Alpes)



Actions reproductibles

- Actions « d'Auto-liberté pour tous » basé à Chadrac (43)
- Le covoiturage de proximité Ecosyst'm (19)
- Colibri, réseau de transport à la demande (43)



Indicateurs d'évaluation

- Nombre de bénéficiaires des actions de mobilité solidaire
- Effectivité de l'appel à projets, nombre de répondants et actions conduites
- Effectivité de la visioconférence



Calendrier

A l'horizon 2019 (action 1), 2020 (actions 2, 3) et sur l'ensemble de la période de validité du SDAASAP43

FICHE METHODE N°1 – FAIRE DU SDAASAP43 UN OUTIL D'ANIMATION DES TERRITOIRES

Principaux constats

- Des territoires dont les dynamiques, niveaux d'ingénierie ou projets de territoire varient fortement
- Des réflexions autour de l'accès aux services qui ont conduit à s'interroger sur la notion de « centralité »

Actions à conduire

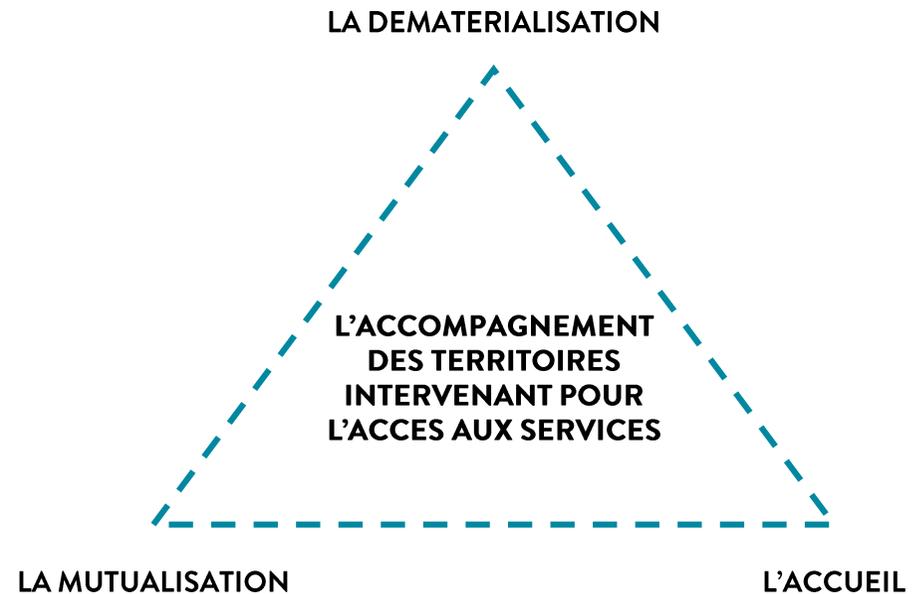
1. Lancer un appel à projets « services au public » à destination des EPCI, déclinaison opérationnelle d'une partie des axes du SDAASAP43
2. Poursuivre la structuration de l'offre du Département à destination des territoires : ingénierie départementale, contrats 43-11, politique RH de territoire
 - S'appuyer sur les contrats 43-11 pour accompagner les EPCI dans la déclinaison de leurs projets de territoire
3. Positionner le Département en tant qu'animateur des territoires autour de deux axes : solidarités sociales et solidarités territoriales
4. S'appuyer sur les différents niveaux de centralité de la cartographie annexée au SDAASAP43, pour aiguiller les politiques de l'Etat et du Département
 - S'appuyer sur les niveaux figurant au sein des SCoT
 - Conduire ce travail aux côtés des présidents des EPCI, au sein d'une instance dédiée animée par le Département

Pilote : Département

Partenaires : Etat, Mairies, EPCI, Pays

LES 4 PILLIERS DU SCHEMA

Le SDAASAP43 articule ses actions autour de 3 axes forts. L'accompagnement des territoires dans leurs politiques d'accès aux services complète cette stratégie, en apportant des réponses et moyens pragmatiques, dans la continuité de l'existant.



FICHE METHODE N°2 – S'APPUYER SUR UN PILOTAGE ET UN SUIVI DU SCHEMA A PLUSIEURS NIVEAUX

Principaux constats

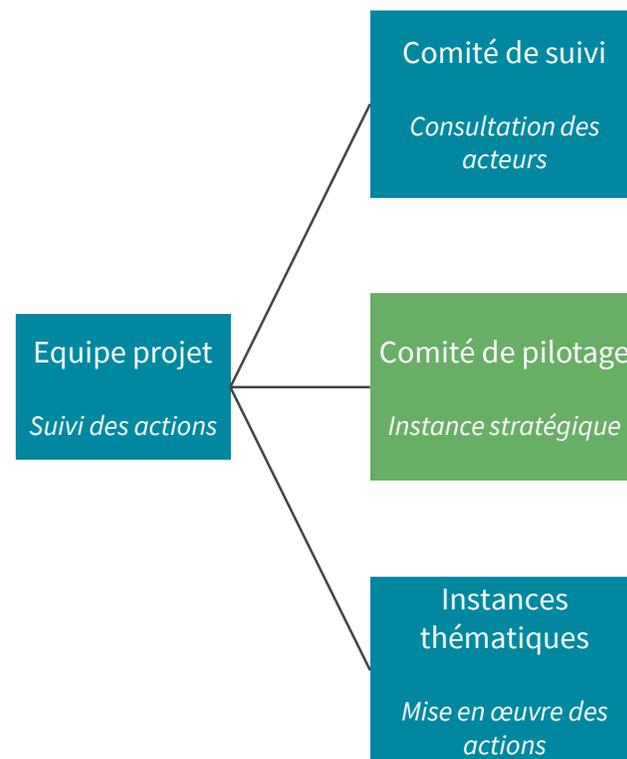
- Un important nombre d'acteurs engagés lors de l'élaboration du SDAASAP43 (1400 répondants à l'enquête « population », 100 répondants à l'enquête « élus », 150 acteurs locaux et départementaux mobilisés lors des différents temps de concertation) : une dynamique à maintenir dans les prochaines années autour d'actions partagées, lisibles et pragmatiques

Pilote : Département

Partenaires : Etat, Mairies, EPCI, Pays

Actions à conduire

1. Réunir un Comité de suivi tous les deux ans, sous l'égide du Préfet et du Président du Département, en présence des EPCI, des associations des Maires, des opérateurs de services et de différents partenaires
2. Mobiliser en amont un Comité de pilotage, co-présidé par le Préfet et le Président du Département, en présence des EPCI et des pilotes identifiés au sein du plan d'actions
3. Mettre en place une équipe projet autour du schéma, en charge de la coordination des actions du schéma
4. Mobiliser des instances en lien avec les thématiques du schéma
 - S'appuyer sur les instances existantes (ex. Comité de pilotage des MSAP...)
 - Si nécessaire, en constituer d'autres, en lien avec les thématiques du plan d'actions (axe « accueillir » notamment)
5. Assurer une évaluation continue de la mise en œuvre du schéma
 - Tout au long de la validité du schéma, se référer aux indicateurs d'évaluation relatifs à chaque fiche programme
 - Conduire une évaluation multidimensionnelle et complète, en étudiant tant le niveau de mise en œuvre des actions que leurs résultats
 - Le cas échéant, procéder aux ajustements nécessaires du plan d'actions (validés par le Comité de pilotage)



ANNEXES

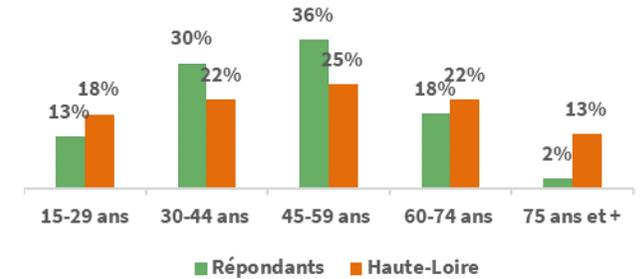


1389 altiligériens ont participé à une grande enquête sur les services au public, de novembre 2017 à janvier 2018. Les principales caractéristiques des répondants sont les suivantes :

- 60% de femmes
- Des âges situés entre 16 et 90 ans, avec des 30-59 légèrement surreprésentés contrairement aux 75 ans, très peu mobilisés
- Une très forte majorité résidant au sein de la CA du Puy-en-Velay, la quasi-totalité des autres EPCI étant sous-représentés
- Des actifs en emploi (69%) représentés à un niveau similaire aux données INSEE
- Des catégories employés et cadres sur-représentées, contrairement aux retraités et ouvriers

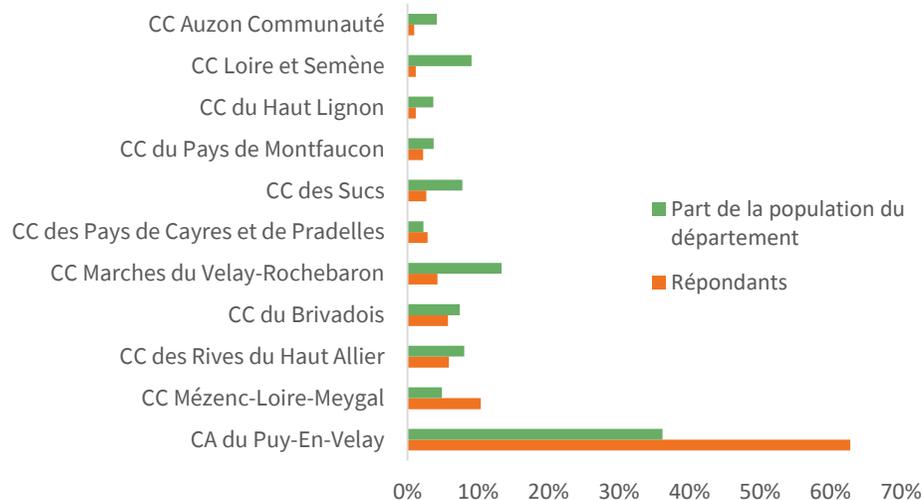
En parallèle, une enquête à destination des élus a été conduite. Sur 101 répondants, 86 étaient des maires, et 21 des conseillers départementaux.

Les répondants par tranche d'âges



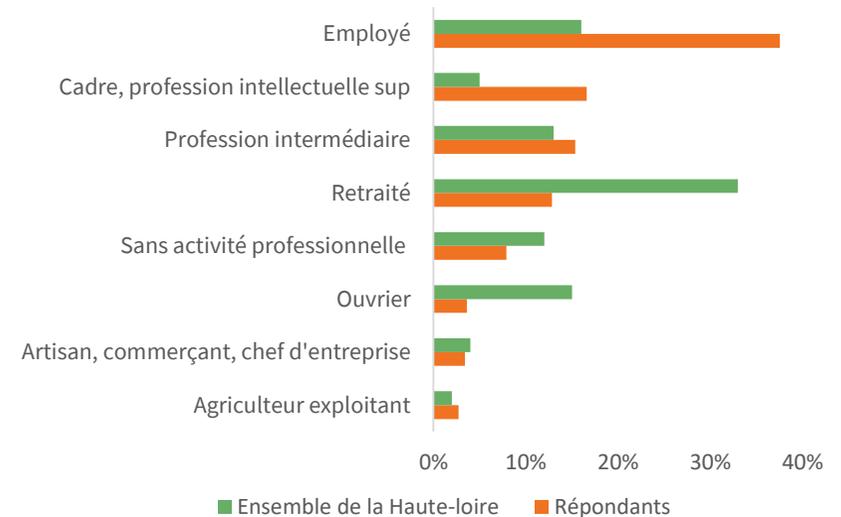
1365 répondants et INSEE RGP 2014

Lieu de résidence des répondants



1365 répondants et INSEE RGP 2014

Catégorie socio-professionnelle des répondants



1358 répondants et INSEE RGP 2014

Mr Yves ROUSSET, Préfet de la Haute-Loire
Mr Jean-Pierre MARCON, Président du Département de la Haute-Loire
Mr Rémy DARROUX, Secrétaire Général, Préfecture de la Haute-Loire
Mr Jean-Marie MARTINO, Directeur Général des Services, Département de la Haute-Loire
Mme Valérie KREMSKI-FREY, Directrice Générale Adjointe Vie Sociale, Département de la Haute-Loire
Mr Dominique GILLET, Directeur Général Adjoint Jeunesse, Culture et Développement Durable, Département de la Haute-Loire
Mr Alain SABY, Directeur Délégué Pôle Cohésion sociale, Département de la Haute-Loire
Mme Fabienne CAMUS, Chargée Mission Logement-Accès aux droits et référente SDAASAP43, Département de la Haute-Loire
Mr Marc BROCHETON, stagiaire ENA, référent SDAASAP de septembre 2017 à janvier 2018, Préfecture de la Haute-Loire
Mme Isabelle BARRIAL, Cheffe du Bureau de la Coordination Interministérielle, référente SDAASAP, Préfecture de la Haute-Loire
Mr Jean-Williams SEMERARO, Inspecteur d'Académie de la Haute-Loire
Mme Marie-Christine DUPORT, Inspection Académique de la Haute-Loire
Mr Philippe THEVENON, chef du service aménagement urbanisme et risques naturels, DDT43
Lieutenant-Colonel RABASTE, Commandant du Groupement de Gendarmerie de la Haute-Loire
Commandant Denis CHARROIN, directeur départemental adjoint de la sécurité publique de la Haute-Loire
Colonel BARAY, Directeur départemental adjoint, SDIS 43
Mr David RAVEL, Directeur territorial de la Haute-Loire, ARS Auvergne-Rhône-Alpes

Mr François BRUNO, directeur général, CCI de la Haute-Loire
Mr Pierre GENTES, Président de l'Association des Maires Ruraux de la Haute-Loire
Mr Nicolas RIGOT-MULLER, Procureur
Mme Véronique CADORET, Présidente du Tribunal de Grande Instance
Mr David TORRES, Directeur Adjoint, CAF de la Haute-Loire
Mr Laurent BOIRON, attaché de direction, CPAM de la Haute-Loire
Mme Audrey COLOMB, Directrice Adjointe, MSA de la Haute-Loire
Mme Marie-Claire VIAL, directrice, Mission locale du Velay
Mr. Abdelkader RAÏLANE, directeur, Mission locale jeune loire et ses rivières
Mme Joëlle IGNACIO, directrice, Mission locale pour les jeunes de Brioude
Mr. Alain GIBERT, délégué aux relations territoriales de la Haute-Loire, Groupe La Poste
Mr Pierre-Yves DELORME, Directeur, UDAF de la Haute-Loire

MAILLAGE TERRITORIAL DE HAUTE-LOIRE

