

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP)

Département de l'Yonne

Décembre 2017

Partie 1 : Préambule	1
Partie 2 : objectifs du SDAASP	2
Cadre législatif et réglementaire	2
Objectif et portée du SDAASP.....	5
Partie 3 : Synthèse du diagnostic	6
Analyse socio démographique	6
Typologie des communes et maillage des services	8
Enjeux d'accessibilité par problématique.....	13
Partie 4 : Plan d'actions du schéma.....	29
Partie 5 : Gouvernance du schéma	79
Annexe	80
Méthode d'élaboration du schéma	80

Partie 1 : Préambule

Voulu par le législateur pour renforcer l'offre des services aux usagers dans les zones présentant un déficit à leur accessibilité, le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) est l'œuvre, dans l'Yonne, d'un engagement concret et opérant de l'État et du Conseil Départemental.

Il est un véritable enjeu pour les territoires. Leur attractivité, qui se mesure à l'aune de la diversité paysagère, de la préservation du patrimoine naturel, de la richesse patrimoniale, de la taille humaine des aires urbaines doit être le levier d'un développement qui tient plus aujourd'hui au mécanisme de redistribution (poids inégal des revenus de transfert comme la retraite selon les territoires) et aux transferts privés de revenus qu'à une richesse produite sur un territoire.

Les services au public sont au cœur de cette problématique. Ils portent cette ambition de développement caractérisé par une économie résidentielle sur une bonne partie des territoires du département. Ils en accompagnent la démarche.

Parce qu'ils sont déterminants pour le développement des territoires, mais aussi source de déceptions, il échoit aux acteurs, notamment locaux, collectivités, État, opérateurs, une responsabilité d'adaptation et d'innovation pour offrir des services adaptés comme de leur accessibilité, consubstantielles les unes des autres.

La généralisation de la dématérialisation des procédures implique une évolution de la relation aux usagers – qui, pour être acceptée, doit être conduite de manière progressive - qui oblige à une adaptation à de nouvelles demandes et attentes.

Ce schéma devant apporter des réponses ne doit pas être un schéma « hors sol ». Il constitue le cadre d'une stratégie et d'un projet cohérent à l'échelle départementale. Il offre un espace de réflexion, de construction et de coordination aux collectivités (communes, communautés de communes, pôles d'équilibre territorial et rural) et aux opérateurs. Il apporte des réponses avec son plan d'action qui, d'une part, vaut feuille de route pour chaque acteur du territoire qui en est partie prenante et qui, d'autre part, évalue sa contribution à l'amélioration de l'accessibilité des services publics.

Il permet et organise aussi le partage. Le diagnostic, les orientations et le plan d'action en sont le fruit. Dans sa phase opérationnelle, ce sera un lieu de coordination, d'échange de bonnes pratiques, d'expériences locales entre les partenaires.

Co-construit par l'État et le Conseil Départemental dans cette phase d'élaboration dont l'aboutissement est mis à la consultation, le schéma continuera à l'être avec les pilotes d'action dans sa phase de mise en œuvre.

Les conventions opérationnelles que l'État et le Conseil Départemental seront amenés à signer avec les pilotes s'inscriront dans cet esprit de coopération et d'action.

Le Préfet de l'Yonne

Patrice LATRON

Le Président du Conseil Départemental de l'Yonne

Patrick GENDRAUD

Partie 2 : objectifs du SDAASP

Cadre législatif et réglementaire

Promulguée le **7 août 2015**, la **loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe)**, prévoit, dans chaque département, la création d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Ce schéma porte deux notions qu'il convient d'expliciter : **l'accessibilité** et **les services au public**.

1 - L'accessibilité telle qu'elle est évoquée par cette loi n'est pas entendue au sens habituel de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Elle renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service.

Le schéma vise :

l'accessibilité des services dans toutes ses dimensions :

- **l'information** sur l'existence et les modalités du service ;
- le temps et la facilité d'**accès** à un équipement ;
- la **disponibilité** administrative, culturelle et sociale du service ;
- son **coût** et son tarif ;
- son niveau de **qualité** ;
- la possibilité pour l'usager de **choisir** entre plusieurs opérateurs ;
- l'image du service et sa perception par l'usager.

et son **amélioration** - qu'elle soit physique ou dématérialisée (via le numérique) – concernant, à la fois, :

- **l'optimisation**,
- la **coordination**
- et la **mutualisation** de l'offre existante, ainsi que les complémentarités nécessaires à proposer, en particulier dans les zones déficitaires.

2 - La notion de « **services** au public » explicitée par **l'article 1er du décret n° 2016-402 du 4 avril 2016** "porte sur **l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés**, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales ».

Article 98 de la loi NOTRe du 7 août 2015 modifiant la loi n°95-115 du 4 février 1995

I. - Sur le territoire de chaque département, l'Etat et le département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. Il dresse une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès. Le représentant de l'Etat dans le département et le conseil départemental veillent à la publicité du schéma et à son accessibilité à l'ensemble de la population, en assurant notamment une diffusion dématérialisée ainsi qu'un affichage dans les établissements préfectoraux et à l'hôtel du département.

II. - Le projet de schéma est transmis, pour avis, aux organes délibérants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le projet de schéma, éventuellement modifié pour tenir compte des avis recueillis, est soumis, pour avis, au conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique et, pour approbation, au conseil départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrête définitivement le schéma. La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées.

III. - Le schéma peut, avant l'expiration du délai de six ans mentionné au I, être révisé sur proposition du représentant de l'Etat dans le département, du département ou des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre.

Décret n°2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire :

Article 1 :

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public porte sur l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales.

Le schéma comprend :

- 1° Pour l'ensemble du département, un bilan de l'offre existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;
- 2° Pour les territoires présentant un tel déficit, un programme d'actions d'une durée de six ans comportant d'une part, des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et, d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- 3° Un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi à l'issue de l'inventaire des mutualisations existantes.

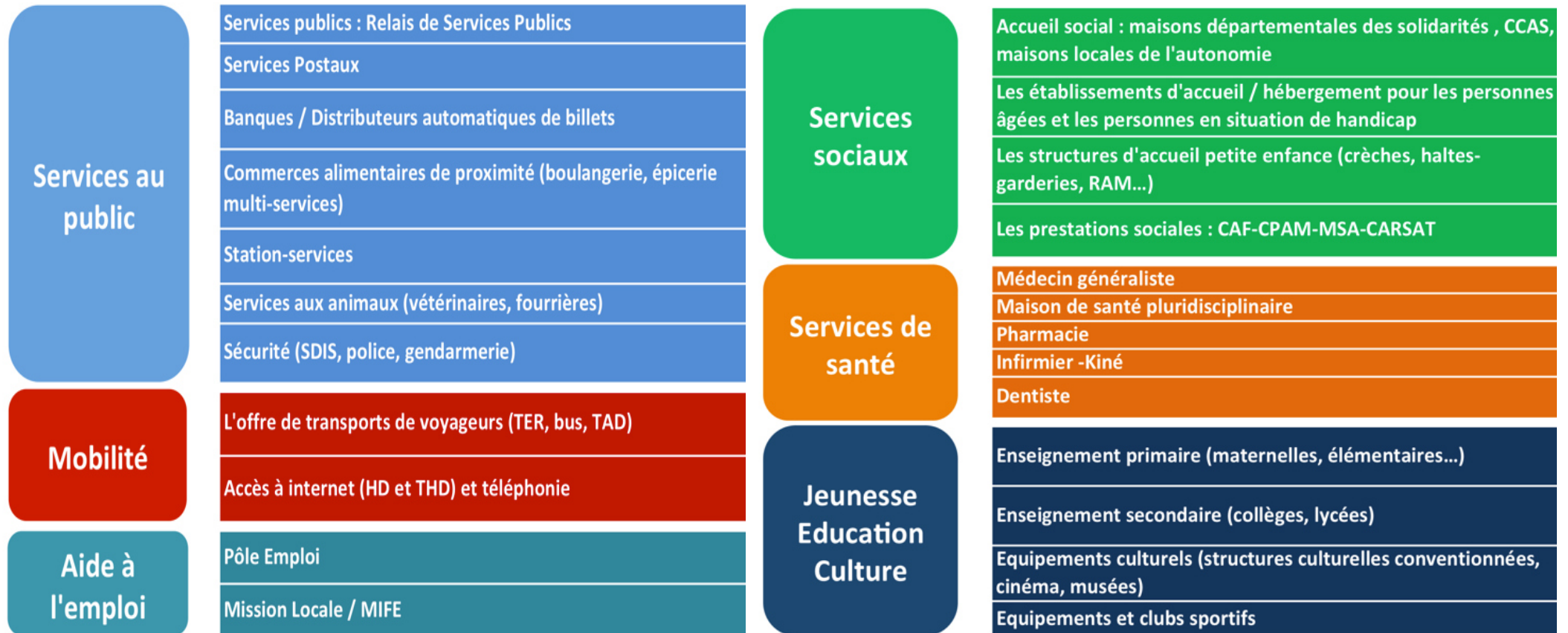
Article 3 :

Pour l'élaboration du projet de schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, le préfet et le président du conseil départemental peuvent consulter tout partenaire susceptible d'être concerné, notamment l'association départementale des maires, les organisations syndicales et patronales et les associations d'usagers. Le délai au terme duquel les avis des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, du conseil régional et de la conférence territoriale de l'action publique sont réputés donnés est fixé à trois mois.

Article 2 :

Une instance de suivi du programme d'actions est mise en place dans chaque département par le préfet et le président du conseil départemental. Elle comprend notamment les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les signataires de la convention prévue au II de l'article 26 de la loi du 4 février 1995 susvisée.

Dès le lancement de la démarche, un périmètre d'étude décrivant les services publics et privés à étudier a été défini :



Objectif et portée du SDAASP

Le schéma n'ayant pas de valeur prescriptive, il importe que l'identification des enjeux puis la construction du plan d'action résulte d'une forte **démarche participative**, garante d'un **engagement** futur des acteurs. Le Département et l'État ont donc souhaité associer largement les habitants, leurs services respectifs, les élus et techniciens des collectivités, les opérateurs sociaux et partenaires (enquête auprès des habitants, entretiens, réunions territoriales, ateliers de travail...) d'une part pour valider dans la phase de diagnostic l'analyse des enjeux d'accessibilité et d'autre part pour assurer une **mobilisation** dans la phase du plan d'actions.

Le diagnostic a permis **d'identifier** les **territoires présentant un déficit de maillage en certains équipements** de service. Il a également conduit à identifier les **domaines** dans lesquels les enjeux d'accessibilité étaient les plus importants pour le département de l'Yonne : la **santé**, les **commerces et services du quotidien**, les **services publics, sociaux et de l'emploi**, le **transport et la mobilité**, le **numérique** (infrastructures et usages).

Les problématiques de Sécurité et de Jeunesse Éducation Culture, bien qu'également repérées comme importantes, n'ont pas été retenues dans l'immédiat, pour des raisons de priorités et/ou de compétences régaliennes.

Les leviers d'action permettant de répondre à ces problématiques d'accessibilité sont identifiés dans le programme d'actions du schéma. Ce plan d'action constitue donc à la fois **un guide et une feuille de route** pour chaque acteur du territoire, partie prenante du schéma.

Le **périmètre des acteurs** en capacité de porter les actions sur les services est très large puisqu'il inclut les acteurs publics (l'État, les collectivités locales et leurs groupements, les grands opérateurs sociaux, etc.), les acteurs privés (commerçants, opérateurs de téléphonie, etc.), le monde associatif, et les habitants (à titre d'entraide bénévole).

A noter : des évolutions territoriales (fusion des régions, d'EPCI, etc.) sont intervenues entre la réalisation du diagnostic et celle du schéma, ce qui peut conduire, selon les cartes à la prise en compte ou non des dites fusions.

Partie 3 : Synthèse du diagnostic

Le diagnostic technique est présenté en annexe du rapport. La présente synthèse rappelle les éléments clefs de l'analyse.

Analyse socio démographique

Un travail technique a été réalisé afin d'identifier les zones du territoire présentant des niveaux « d'alerte » en termes de fragilité socio-économique ; une attention particulière doit être portée aux besoins des populations de ces zones.

Une synthèse de cette analyse a été réalisée au travers de la construction d'un **indicateur synthétique de la précarité**.

Construit à partir de différents indicateurs simples à l'échelle communale, il permet de repérer les problématiques suivantes : « ressources faibles », « monoparentalité », « vieillissement », « manque de qualifications » et « faible insertion dans l'emploi ».

Ces **indicateurs simples** sont les suivants :

- le **taux d'allocataires sous les bas revenus** (rapport entre les nombres de foyers dont le revenu par unité de consommation est inférieur à 1028 euros et le nombre total d'allocataires CAF. Indicateur construit par la CAF - année 2014) ;
- la **part des familles monoparentales** (indicateur INSEE 2012) ;
- l'**indice de vieillissement** (Rapport entre la population âgée de 65 ans et plus et celle de moins de 20 ans. INSEE 2012) ;
- la **part des personnes sans diplôme parmi les plus de 15 ans non scolarisés** (INSEE 2012) ;
- la **part des actifs au chômage** (Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi au sens du recensement et le nombre d'actifs. INSEE 2012).

On observe que **les villes-centre ainsi que la « troisième couronne » des pôles urbains et notamment le sud-ouest du département, sont plus soumis à la précarité**, que les périphéries proches des villes.

Conclusion

Le croisement de la précarité forte avec un éloignement des services ou une faible mobilité permet de déterminer des zones aux besoins accrus, à mettre en adéquation avec l'offre.

Indice de fragilité socio démographique des

Niveau de fragilité

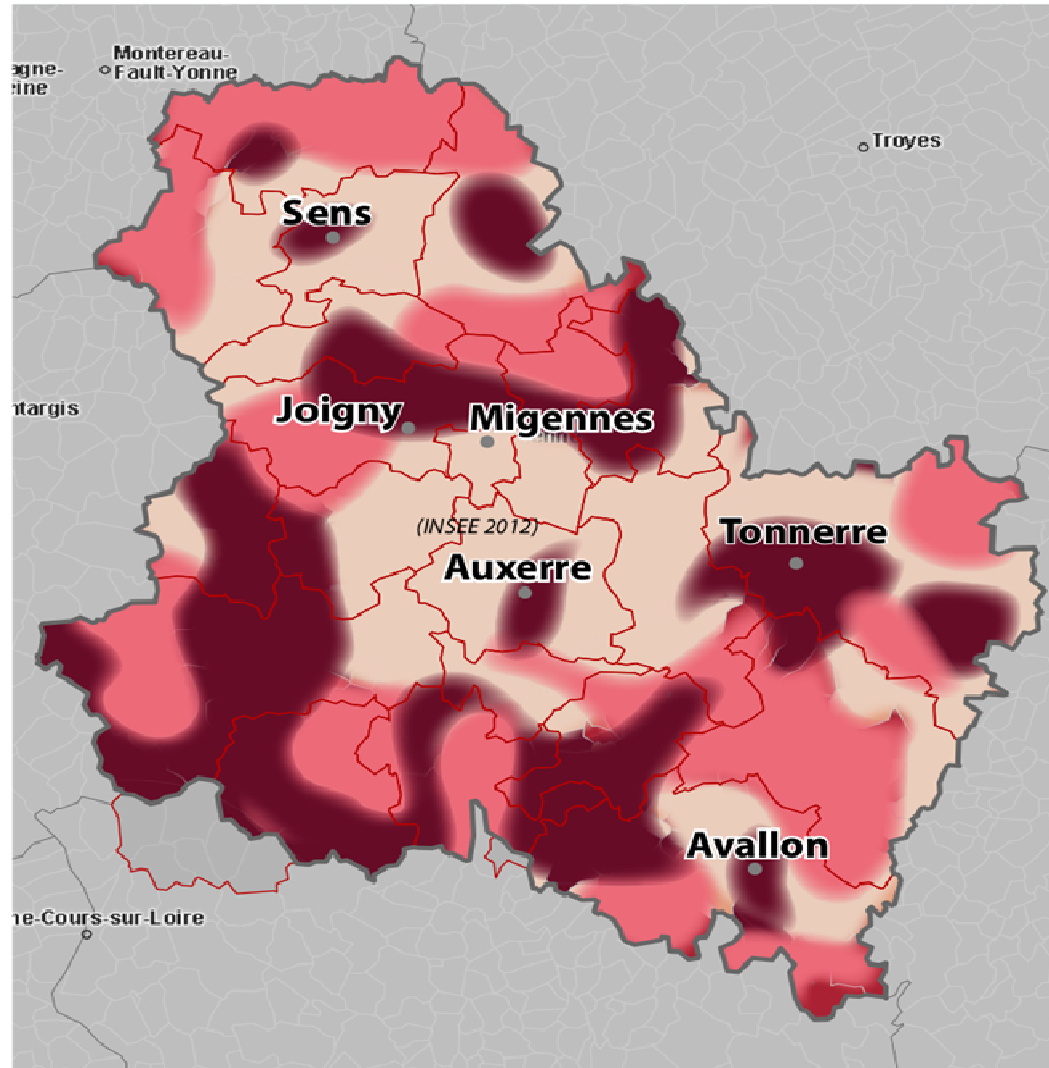


Indicateurs de précarité :

- Taux d'allocataires sous les bas revenus (Caf 2014)*
- Part des familles monoparentales (INSEE 2012)*
- Indice de vieillissement (INSEE 2012)*
- Part des personnes sans diplômes parmi les plus de 15 ans non scolarisés (INSEE 2012)*
- Part des actifs au chômage (INSEE 2012)*

- Département de l'Yonne
- Limites des EPCI

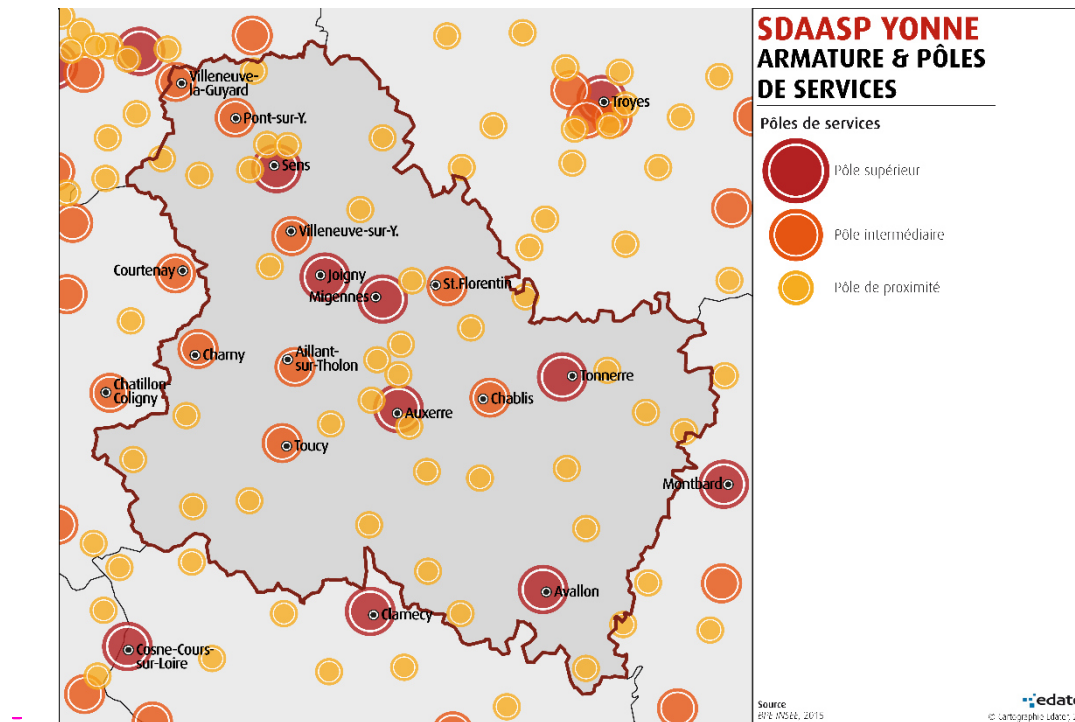
0 km 20 km



Typologie des communes et maillage des services

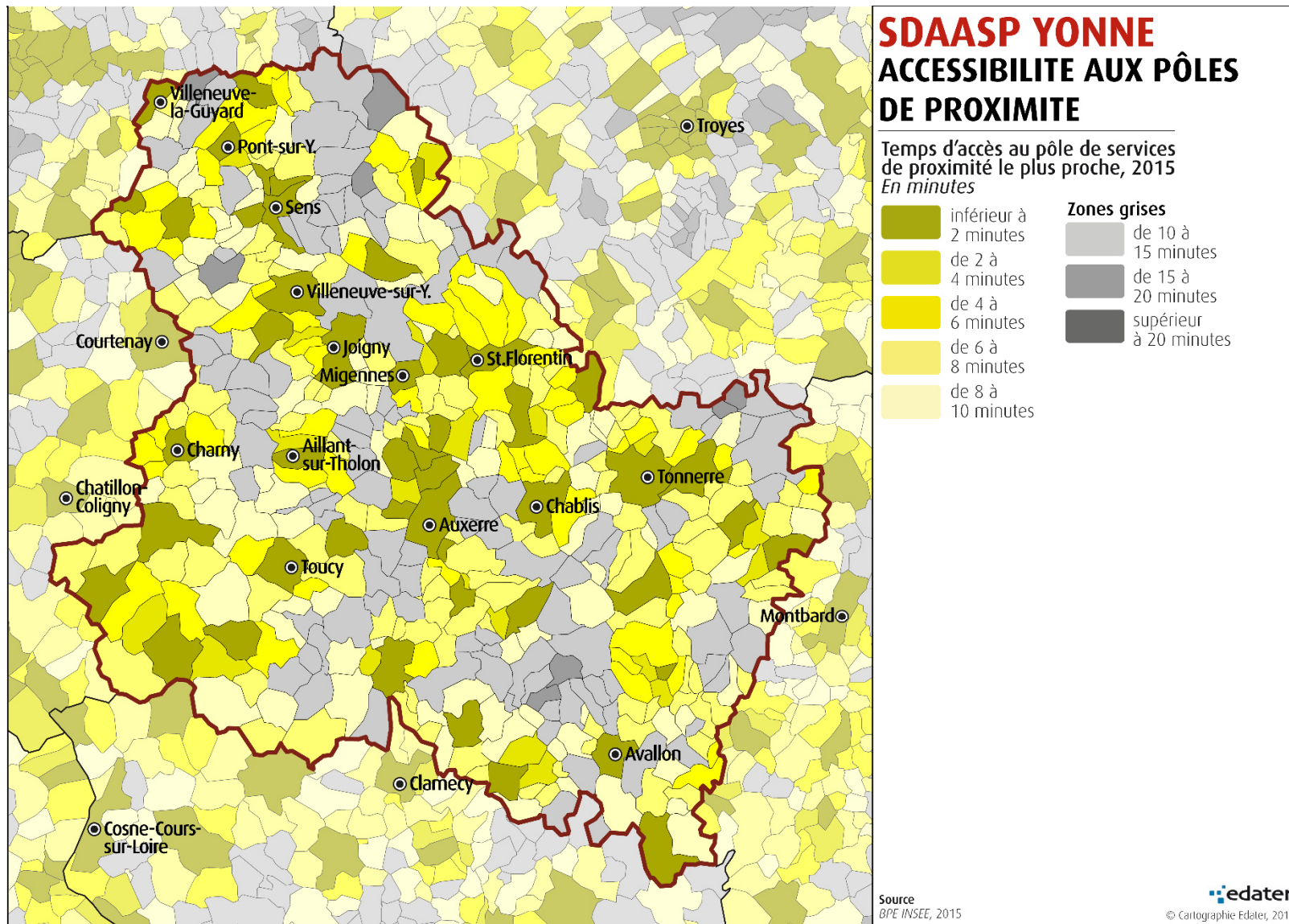
L'analyse de l'**armature urbaine** permet une première approche de la notion de **maillage des services**, un des éléments essentiels de la chaîne d'accessibilité. Elle s'intéresse à la couverture du territoire par les différentes **gammes de services** qui intègrent plusieurs familles de services appelés « équipements »* par l'INSEE :

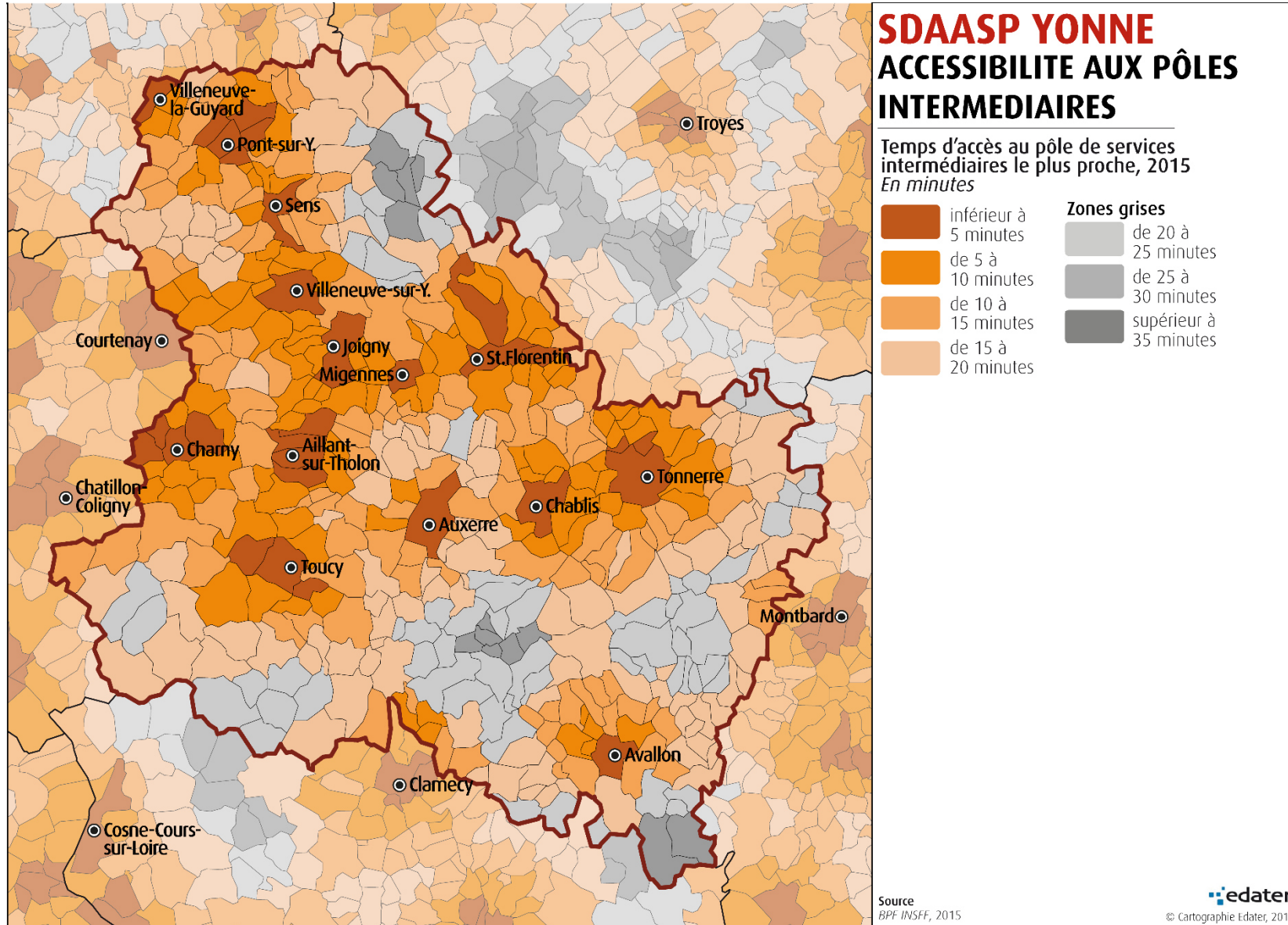
- les **pôles de proximité** : la commune regroupe au moins la moitié des équipements recensés dans la gamme de proximité, qui comporte 29 types d'équipements : poste, banque-caisse d'épargne, épicerie-supérette, boulangerie, boucherie, école ou regroupement pédagogique intercommunal, médecin omnipraticien, pharmacie, taxi, etc. ;
- les **pôles intermédiaires**: la commune regroupe au moins la moitié des équipements recensés dans la gamme intermédiaire qui comporte 31 types d'équipements : police-gendarmerie, supermarché, librairie, collège, laboratoire d'analyses médicales, ambulance, bassin de natation, etc ;
- les **pôles supérieurs** : la commune regroupe au moins la moitié des équipements recensés dans la gamme supérieure qui comporte 35 types d'équipements : pôle emploi, hypermarché, lycée, urgences, maternité, médecins spécialistes, cinéma, etc.

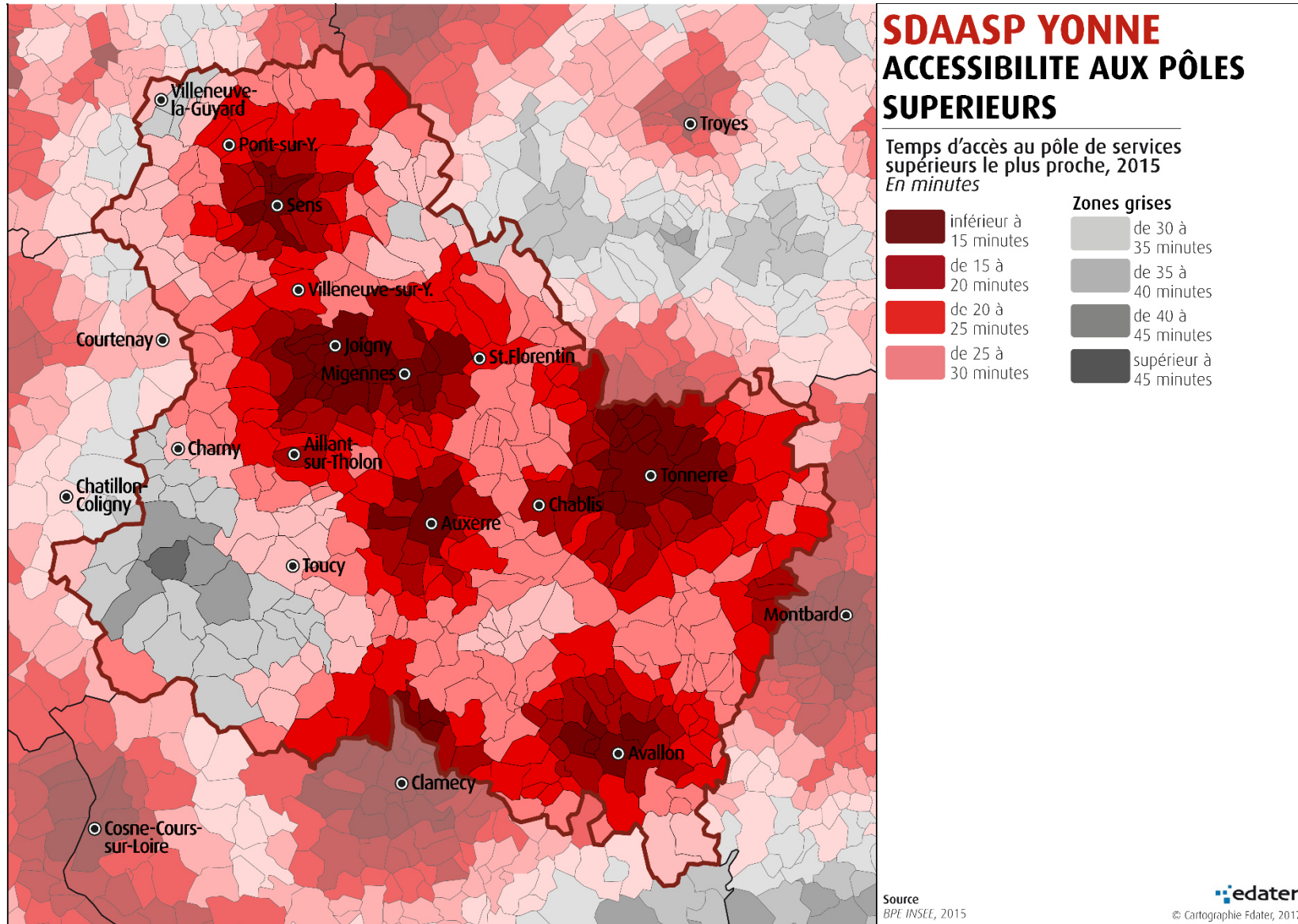


*« Un **équipement** est défini comme un lieu d'achat de produits ou de consommation de services. Les sept grands domaines d'équipements (services aux particuliers ; commerce ; enseignement ; santé, médico-social et social ; transports ; sports, loisirs et culture ; tourisme) se répartissent en trois gammes », INSEE).

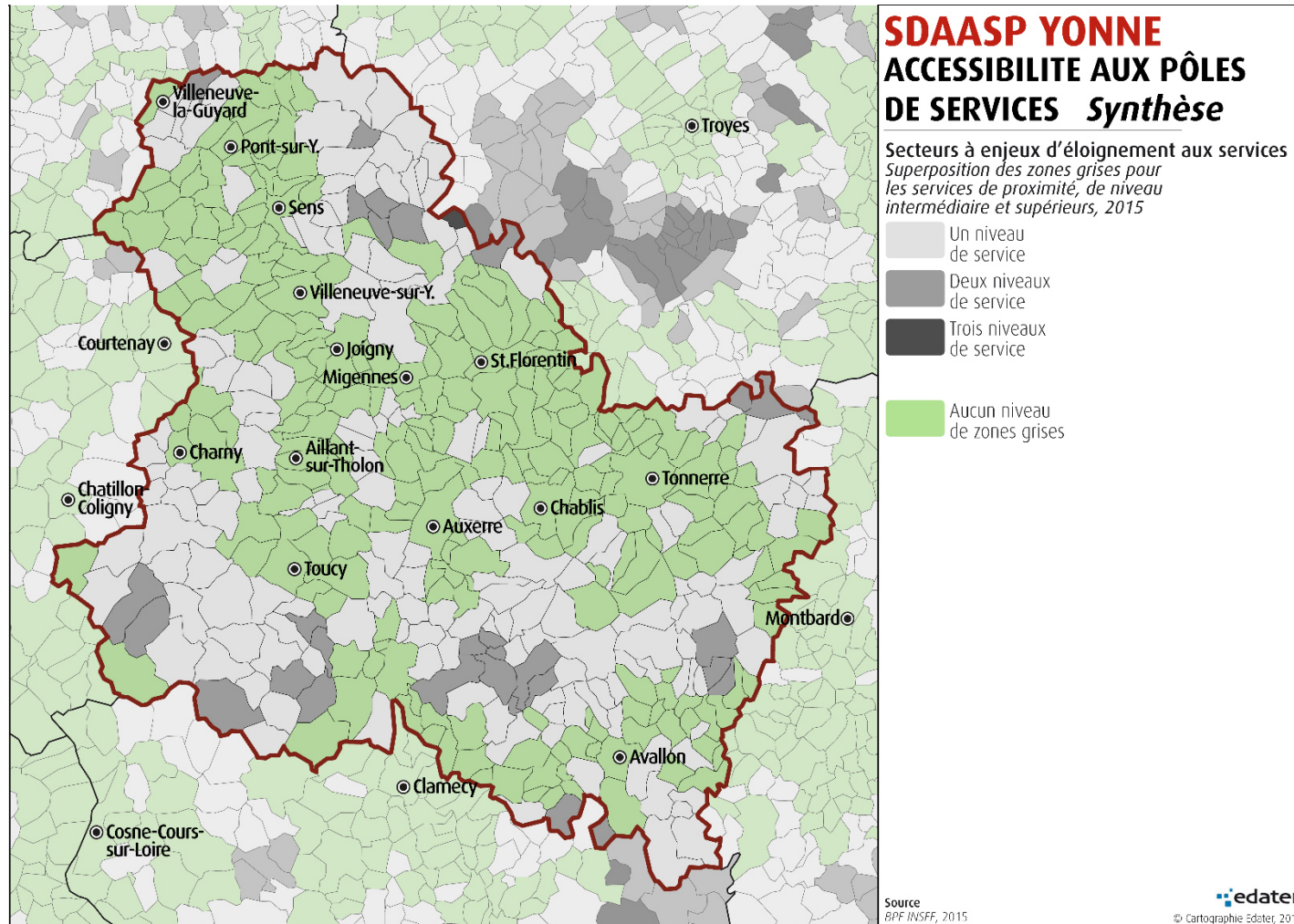
Il convient, pour une qualification plus fine des territoires en termes d'accessibilité aux services, de prendre en compte les temps d'accès à ces différents pôles.







La carte ci-dessous est une synthèse des 3 cartes précédentes. Leur superposition révèle les **espaces « éloignés »**, c'est-à-dire dépassant un seuil acceptable de temps pour accéder à un ou plusieurs niveaux de pôles. Les communes éloignées de 2 types de pôles peuvent être considérées comme des « zones grises », des espaces à enjeux prioritaires.



Enjeux d'accessibilité par problématique

Dans l'analyse sont présentés les enjeux d'accessibilité pour les grands domaines de services suivants :

- **santé,**
- **services au public,**
- **aide à l'emploi,**
- **services sociaux et services à domicile,**
- **mobilité,**
- **numérique.**

SANTÉ

❑ Des enjeux en matière :

- de maintien et de développement de l'offre médicale de proximité (maintien de l'offre de proximité : généralistes, pharmacies...);
- de développement de l'offre médicale spécialisée (spécialistes, dentistes, santé mentale / pédopsychiatrie...);
- d'adéquation entre l'offre de soins et les évolutions de population (vieillesse, évolution quantitative).

Quantitativement

Les **densités médicales** du département sont inférieures aux moyennes nationales et régionales (193,7 médecins en activité régulière / 100 000 hab. en 2015 dans l'Yonne ; contre 249/100 000 en région). Plus spécifiquement pour les médecins spécialistes, l'Yonne compte 106 spécialistes pour 100 000 habitants contre une moyenne nationale de 182. Ces éléments ont d'ailleurs conduit l'Agence Régionale de Santé à considérer l'Yonne comme un territoire déficitaire.

Les données des professionnels indiquent la **probable diminution de 8,3% des médecins** en activité régulière (départs à la retraite des professionnels dans les prochaines années et difficulté pour l'installation de nouveaux praticiens) à l'horizon 2020 (-0,5% de médecins généralistes et -5,4% de spécialistes), soit une densité estimée de 175,1 /100 000 habitants en 2020. Les élus et acteurs locaux observent déjà le phénomène et s'inquiètent du développement de la « **désertification** » **médicale** et donc des difficultés d'accessibilité pour des services essentiels à la vie quotidienne des habitants.

Qualitativement

Il ressort de l'enquête auprès des habitants 3 constats :

- une forte insatisfaction pour l'accessibilité aux médecins spécialistes qui exige des solutions adaptées voire innovantes ;
- une satisfaction moyenne pour l'accessibilité vers les infirmiers et les médecins généralistes qui doit inciter à l'action ;
- une satisfaction élevée pour l'accessibilité aux pharmacies qui fait du maintien un enjeu.

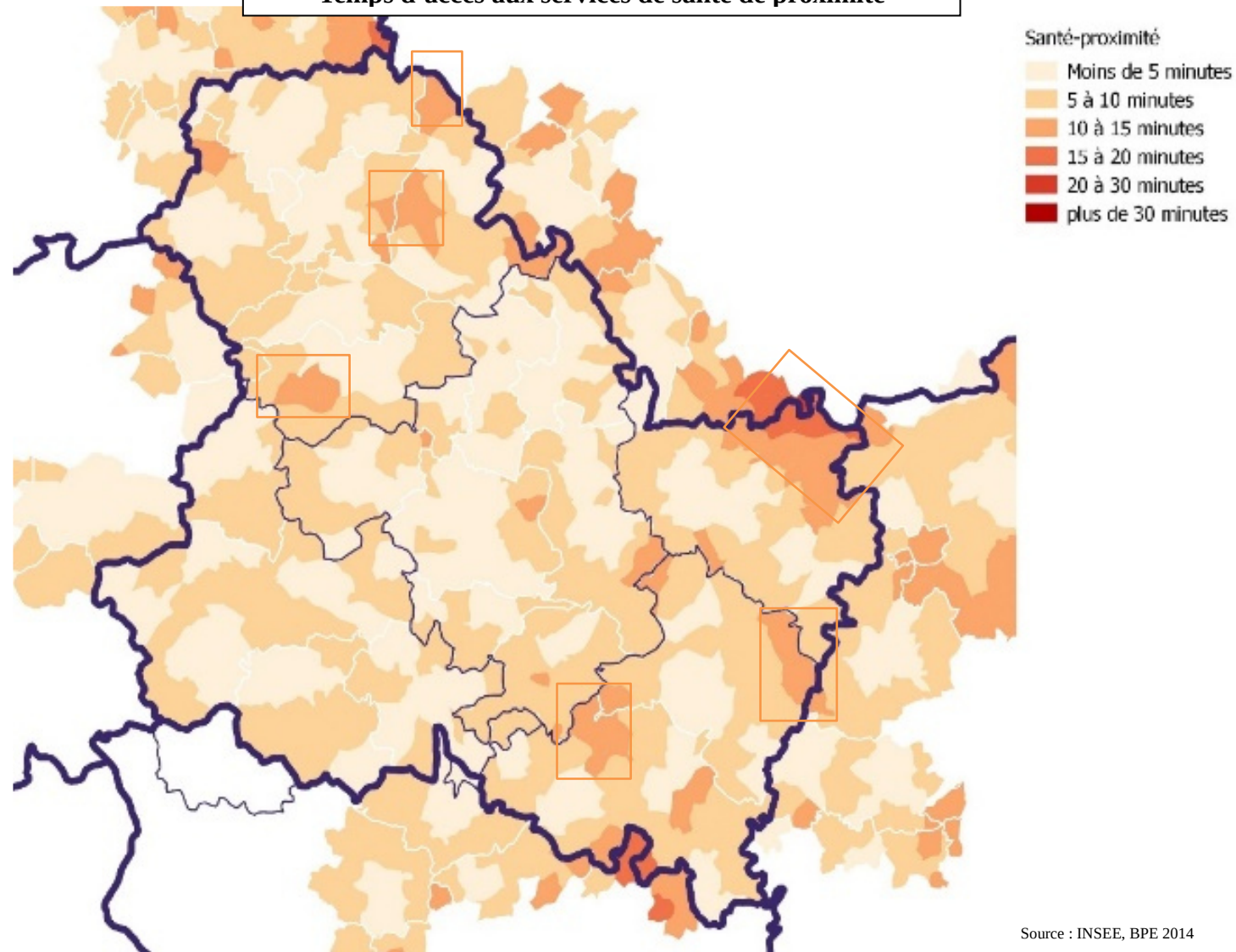
L'adéquation avec les évolutions de la population est également un enjeu majeur ; l'Yonne est un département où la **population est vieillissante**, donnée synonyme de demande croissante à destination des services de santé qu'il faut anticiper.

Conclusion :

Les défis qui se posent visent l'attractivité du territoire pour favoriser l'installation de nouveaux médecins en lien avec les enjeux de démographie médicale, la coordination de la médecine ambulatoire et aussi le développement de la télémédecine en lien avec les enjeux du numérique.

[Voir fiches N°A1-A2 B1-C1-D1](#)

Temps d'accès aux services de santé de proximité



SERVICES AU PUBLIC (commerces, services postaux...)

❑ **Enjeu** : maintien et installation des commerces de proximité en zone rurale / viabilité des commerces

Les services au public du quotidien (commerces, banques, services postaux) sont considérés comme importants selon les résultats de l'enquête habitant(e)s et sont également les plus fréquentés au quotidien (commerces en 1, distributeurs de billets en 3, services postaux en 5) toujours selon cette enquête. Globalement les habitants se disent satisfaits.

Lors de la concertation, les leviers des collectivités et des chambres consulaires pour pérenniser et/ou développer l'offre commerciale ont été identifiés : le soutien financier aux commerçants, l'attention à porter à la viabilité économique des projets, le développement de commerces multi-services, l'anticipation de la transmission-reprise, la reconquête de centre-ville par le commerce (urbanisme, actions spécifiques...).

Mais le diagnostic fait état de **carences dans certains espaces** du territoire sur un département qui est le 2^{ème} moins bien classé en France en matière d'accès aux services de la vie courante. Un double enjeu ressort donc clairement du diagnostic : maintenir l'offre existante et faciliter l'implantation de nouveaux services dans les espaces déficitaires.

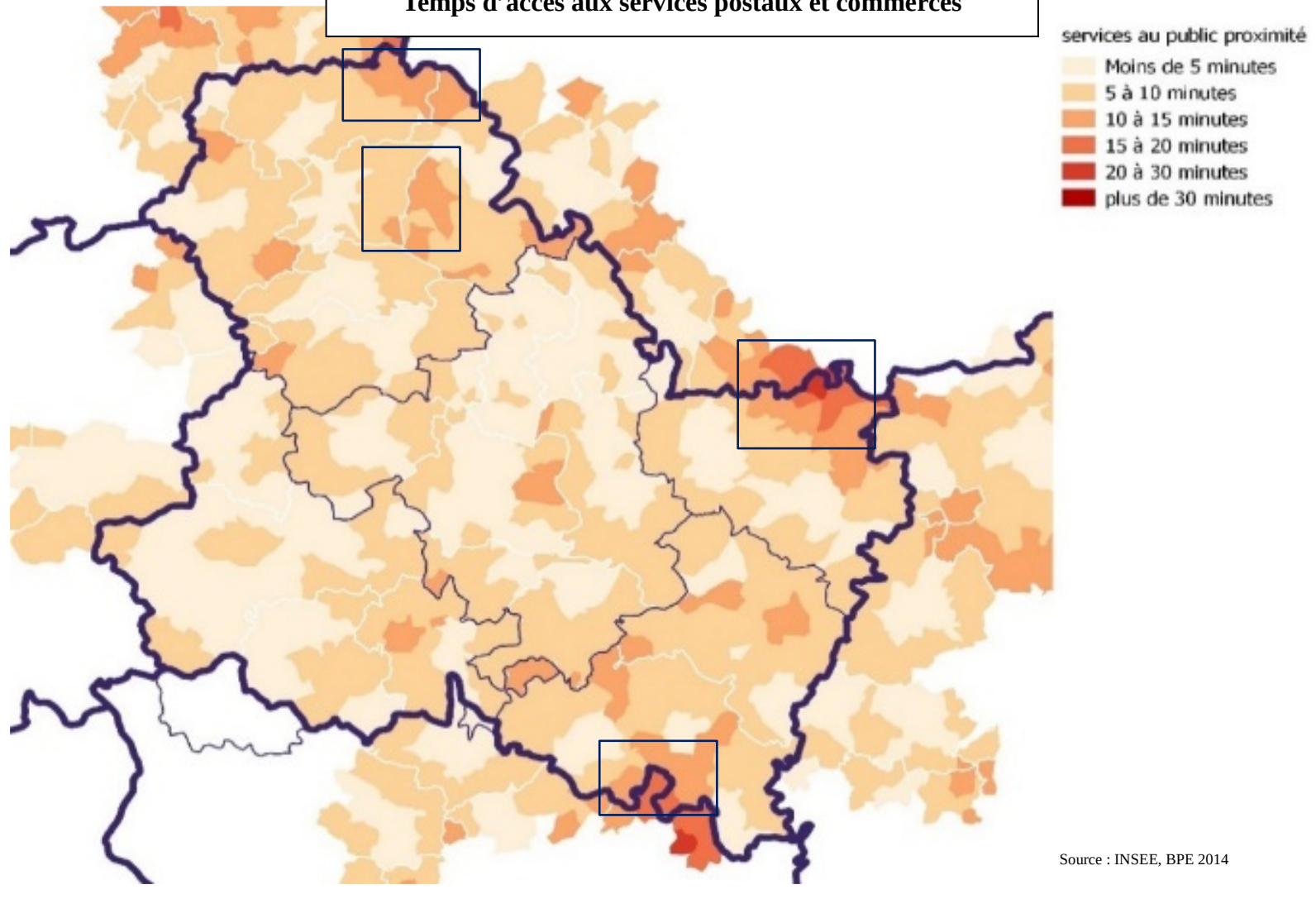
Ces services **porteurs d'activités économiques**, indispensables à la **vie quotidienne des habitants**, constituent des facteurs importants de la **qualité du cadre de vie** et **d'attractivité des territoires** pour accueillir des nouvelles populations.

Conclusion :

Les actions pour maintenir et développer le commerce de proximité doivent prendre en considération des facteurs supplémentaires : l'évolution des modes de consommation (adaptation aux modes de vie et de travail, numérique...), la démographie des commerçants en baisse, l'émergence de nouveaux modèles d'offres commerciales (offre diversifiée, polyvalente, livraisons, circuits courts...), la dévitalisation commerciale de certains centres-bourgs, au profit des périphéries, qui doit faire l'objet d'une attention particulière,...

Voir fiches N°E1-E2

Temps d'accès aux services postaux et commerces



SERVICES SOCIAUX ET DE L'EMPLOI

❑ **Enjeu : Le maintien de l'accessibilité aux services sociaux et de l'emploi par les différentes formes d'accueil, accueil inconditionnel de proximité**

Les opérateurs développent un mode de relation avec les usagers par voie dématérialisée. L'enquête révèle une insatisfaction importante des habitants sur l'accès aux services sociaux et de l'emploi qui illustre les difficultés inhérentes à cette transition : des usagers se trouvent démunis par des modalités d'accès physiques incompatibles avec leurs pratiques ou ne sont pas en mesure d'utiliser les services dématérialisés dans de bonnes conditions (absence d'outil informatique, manque de maîtrise...). Le défi posé aux opérateurs sociaux concerne la capacité à fournir un accès de qualité au travers de **différentes formes d'accueil** (maillage des structures d'accueil physique des opérateurs ou partenariales, accueil dématérialisé par le maillage du territoire avec des structures équipées permettant l'accès à distance).

C'est aussi l'amélioration des **conditions et de la qualité de l'accueil** à la réalité et aux évolutions des pratiques des usagers (adapter les horaires d'ouverture pour les actifs, prise en compte des usages différents par public, qualité des services dématérialisés, etc) qui est à viser.

❑ **Enjeu : le développement des partenariats entre les collectivités, le Département et les opérateurs sur le chantier de l'accès aux droits – politiques sociales territoriales**

Les constats précédents posent de façon plus globale le défi d'organisation de **l'accueil inconditionnel de proximité**, un premier accueil sans rendez-vous permettant d'initier une démarche globale pour les usagers, et qui peut être assuré par sur l'ensemble des lieux de contact avec les usagers présents sur le territoire (antennes des services du Département et des opérateurs sociaux, accueil des mairies, MSAP, etc).

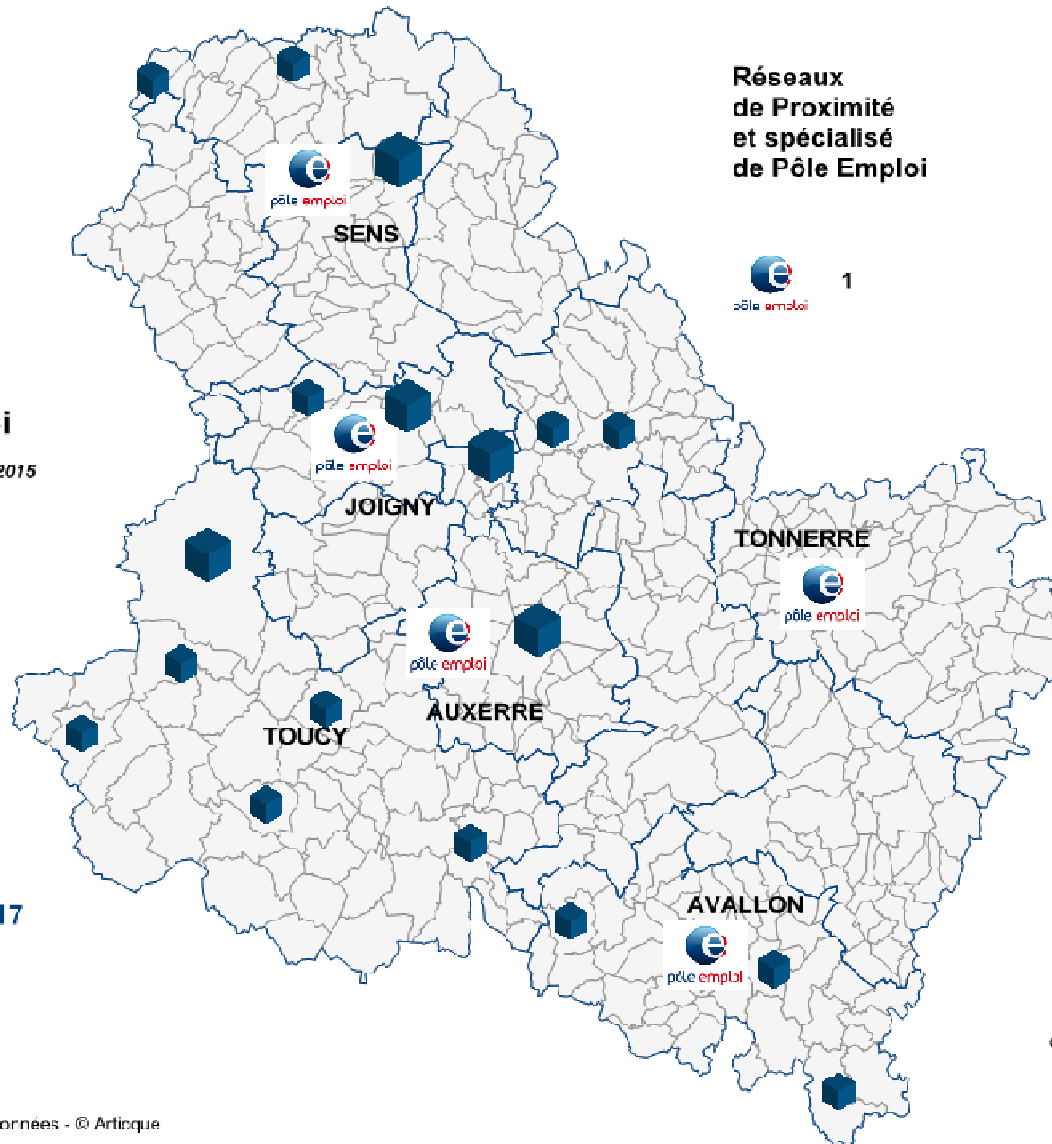
Pour être en mesure d'apporter des réponses cohérentes et efficaces pour faciliter et améliorer les parcours des usagers, il revient aux acteurs d'interagir et de **développer les collaborations, de travailler sur les processus de travail partenariaux**. Dans cette optique, les territoires gagneraient à développer leurs politiques sociales de territoire.

[Voir fiches N°G1-G2](#)

YONNE
Accueils
Pôle Emploi

Source : INSEE, BPE 2015

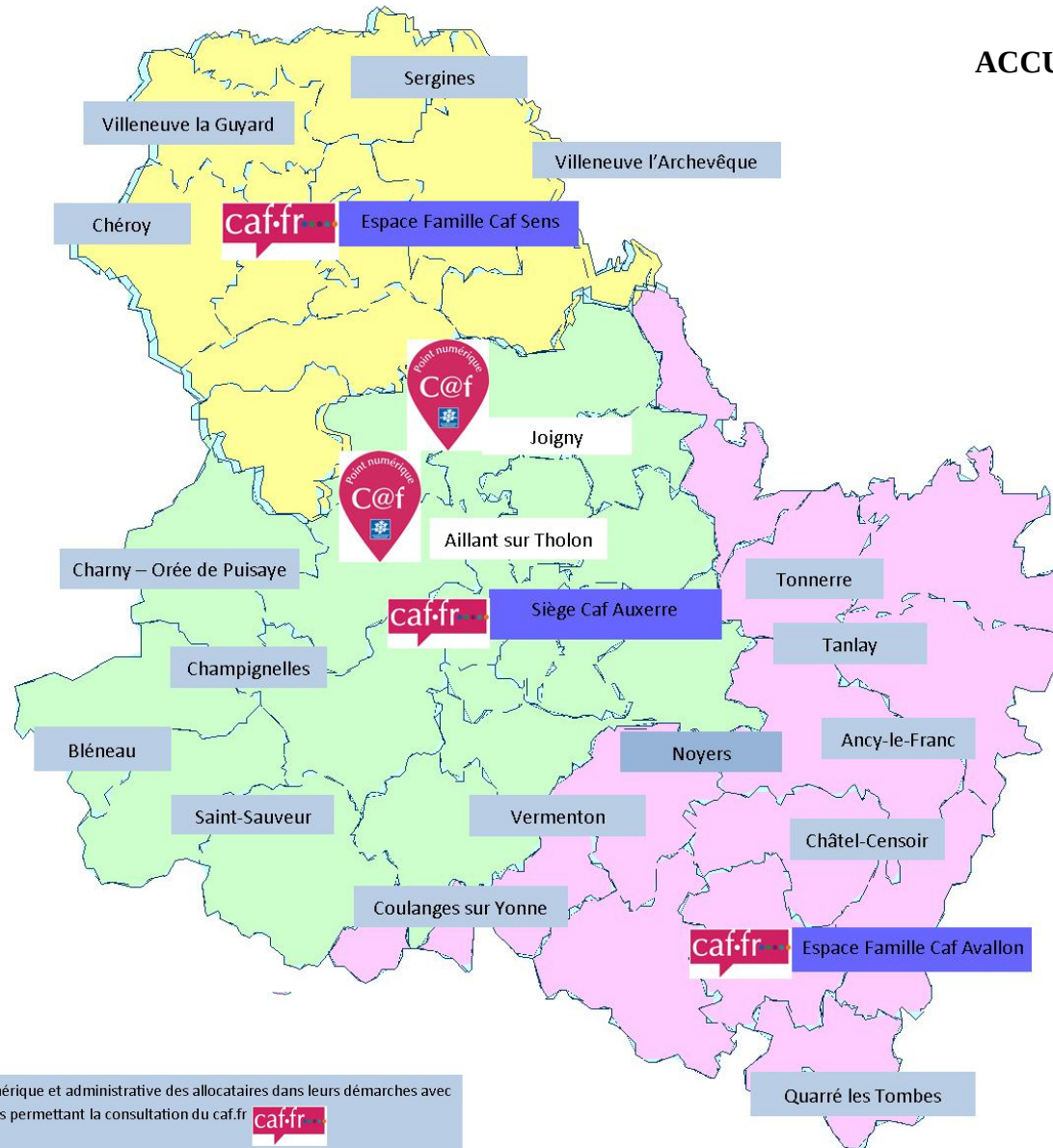
EPCI 2017



CD09/DPTA juin 2017

Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique

ACCUEILS CAF



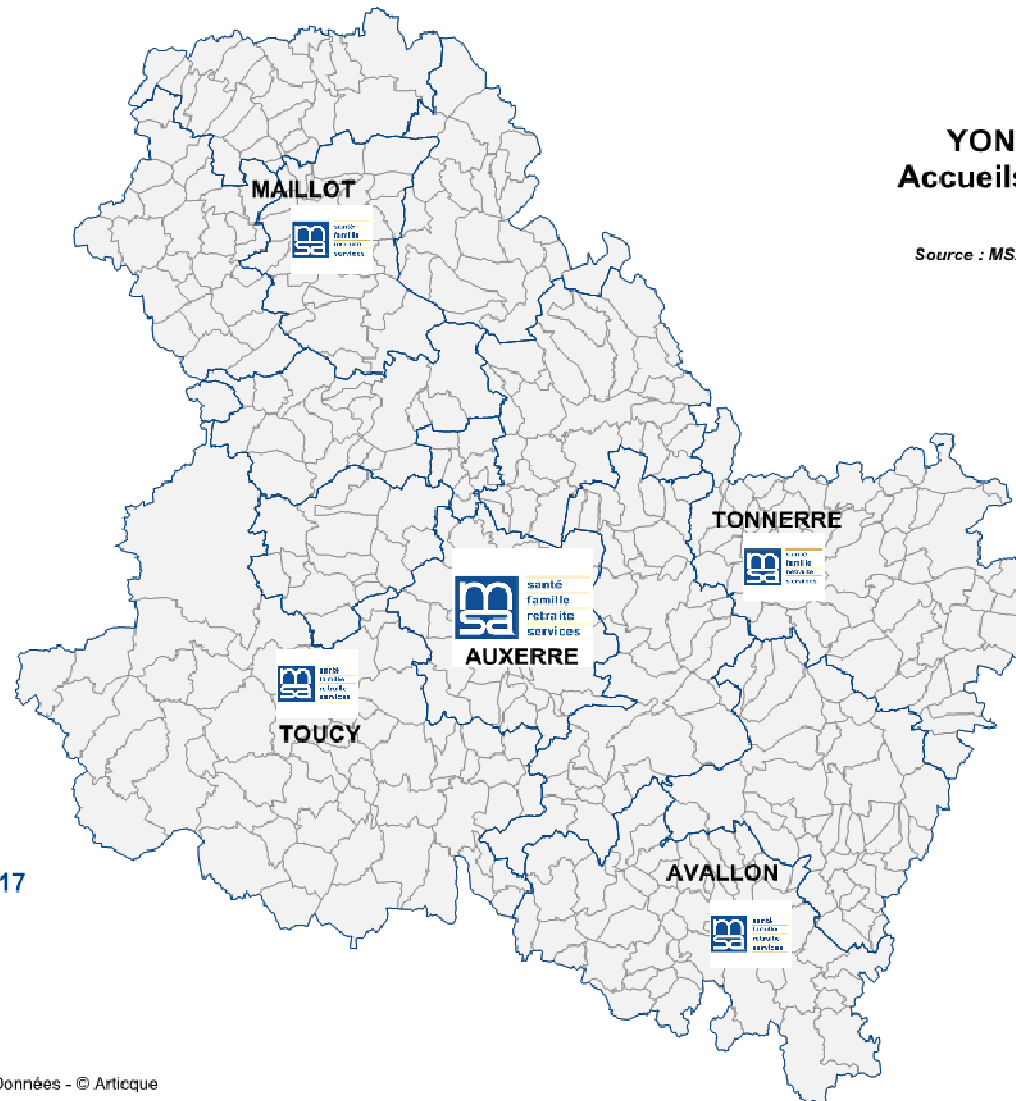
caf.fr Espace Famille Caf



Maisons de Services au Public : facilitation numérique et administrative des allocataires dans leurs démarches avec la Caf. Mise à disposition du public d'ordinateurs permettant la consultation du **caf.fr**



Point numérique Caf : facilitation numérique et administrative des allocataires dans leurs démarches avec la Caf avec mise à disposition du public d'ordinateurs permettant la consultation du **caf.fr**



YONNE Accueils MSA

Source : MSA, avril 2016

EPCI 2017

CD89/DPTA juin 2017

Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique

☐ **Enjeu : le développement du maillage des MSAP et la diversification de l'offre de service**

Les Maisons de Services Au Public (MSAP) permettent, par la mutualisation de l'accueil et d'infrastructures, de garantir une présence territoriale accrue de différents services. Elles constituent un lieu et un équipement de dialogue concret entre les acteurs du territoire sur la base d'une stratégie d'accès aux services. Il existe 17 MSAP sur le département dont 5 structures portées par La Poste, avec une offre variable de services.

Les enjeux visés sont :

- pour les équipements, l'équilibre du maillage des territoires, notamment dans le Nord Est du département ;
- en termes de services, la diversification de l'offre tendant à l'exhaustivité, l'adaptation aux modes de vie et aux pratiques des habitants et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches comme dans l'utilisation des procédures dématérialisées.

Plus globalement, la connaissance de ces MSAP et l'amélioration de leur accès passe par le déploiement d'une communication concertée et convergente avec les établissements de coopération intercommunale et les opérateurs.

☐ **Enjeu : le déploiement des services dématérialisés et l'accompagnement aux usages numériques**

Dans un contexte de **dématérialisation accrue des démarches (d'utilisation des procédures dématérialisées des opérateurs) d'accès aux services**, le risque d'exclusion de certains usagers et de non recours aux offres est croissant. Aussi le développement de la médiation numérique est-elle un enjeu majeur dans les territoires. Au-delà de la maîtrise des outils numériques, elle implique une connaissance, par les acteurs délivrant cette médiation, des offres de services des acteurs du social (opérateurs, collectivités, et associations).

Ici encore, cet enjeu mérite d'être pris en compte dans les MSAP, ainsi que dans les autres lieux accueillant du public, à l'instar de ce qui se fait dans les points numériques pour la pré-demande en ligne des CNI et des passeports.

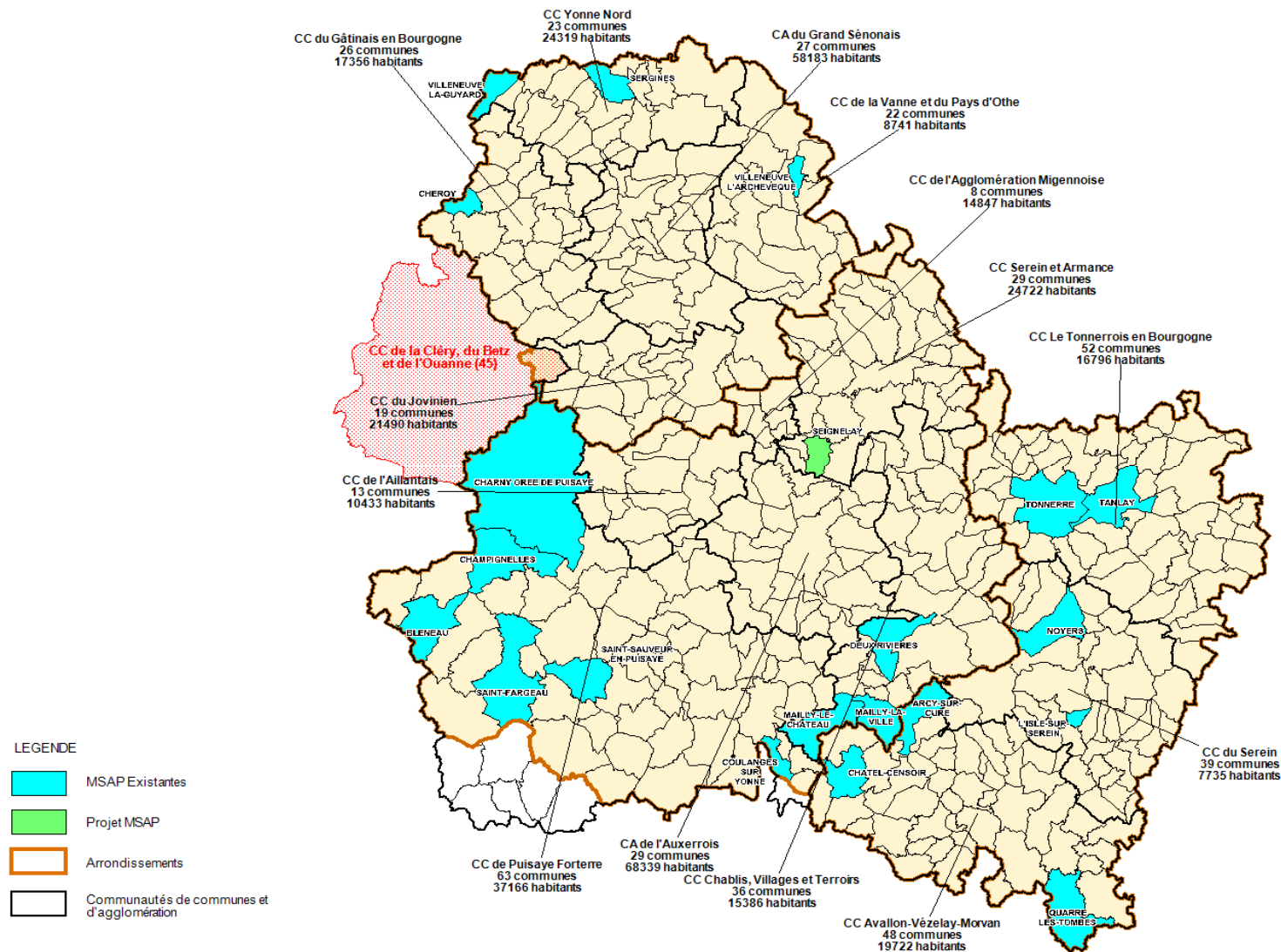
☐ **Enjeu : Communication sur l'offre existante personnes âgées / Développement de l'offre de services à domicile et transports vers les services**

Concernant les services aux personnes âgées, l'Yonne est dotée d'un bon niveau d'équipement en EHPAD mais se situe, en revanche, **sous les moyennes régionales et nationales pour les soins à domicile**. Le premier enjeu est donc le développement de l'offre des services à domicile, dans un contexte de vieillissement de la population et d'une demande croissante à destination de ces services. Le développement de ces services à domicile doit également s'accompagner d'une amélioration des moyens pour accéder aux services hors-domicile (commerces, ou services de santé, par exemple) ; il s'agit donc de développer l'offre de transport public, en adéquation avec les besoins des publics âgés. Un enjeu en termes de communication sur l'offre existante a par ailleurs été soulevé lors de la concertation. L'information sur les services existants doit permettre de limiter le non recours aux droits et faciliter l'adaptation du parcours de l'utilisateur tout au long du vieillissement.

Conclusion : les défis posés aux grands opérateurs et aux territoires pour permettre l'accès de tous les publics aux services sociaux et de l'emploi visent donc : le développement qualitatif et quantitatif du maillage de ces services (physique et numérique), les modalités de travail partenariales entre les acteurs et l'information permettant à l'utilisateur final de connaître et d'accéder au service.

Voir fiches N°H1-I1

Maisons de Services au Public (MSAP) 1er semestre 2017



Données de population "municipale"
d'après le recensement 2014

DDT39 - SIGIS
DONNEE_GENERIQUE2017_MSAP_2017
20170809_msap_089_V2WOR

©IGN 2014 - Extrait des fichiers BD CARTO® IGN
Reproduction interdite

DÉPLACEMENT / MOBILITÉ

- ❑ **Enjeu : Le développement de l'offre de déplacement à l'échelle départementale et locale vers les services et équipements (intermodalité, billettique, développement des solutions locales, intermodalité avec les gares, etc. ...)**

Les services de transports sont considérés comme importants par les répondants à l'enquête (note d'importance de 4,18 sur 5) car ils conditionnent l'accès aux différents services et à l'emploi. Ce manque de satisfaction à l'égard du service est pour partie lié au manque **d'adéquation avec les besoins des usagers** : 74% des répondants jugent que les transports publics ne permettent que très partiellement, ou pas du tout, d'accéder à l'ensemble des services qui leur est utile. Si le réseau de transport départemental dessert une grande partie du département (périmètre d'action plus important que dans d'autres départements semblables), certaines zones apparaissent moins couvertes : Est du Tonnerrois, Aillantais (un passage le samedi), PETR du Grand Avallonnais.

Le défi est donc posé aux territoires de mettre en place des **solutions locales de mobilité** correspondant aux pratiques et besoins des habitants. Cela implique d'une part une analyse fine des pratiques et d'autre part l'étude des réponses pertinentes à apporter qui **peuvent relever de l'action publique mais également privée, associative et citoyenne**.

Les phases de consultation ont soulevé l'absence de liaisons entre les offres de transport (urbains, départementaux, et régionaux). **L'intermodalité** constitue donc un enjeu majeur qui doit se traduire par des réflexions sur la cohérence des horaires, la mutualisation des moyens de paiement, de communication.

- ❑ **Enjeu : La communication sur l'offre de transport**

67% des répondants à l'enquête jugent leur connaissance de l'offre de transports publics partielle ou très partielle. Pour exemple, plusieurs services et dispositifs sont méconnus des usagers, tels que la gratuité de l'accès au réseau de bus Trans-Yonne, pour les demandeurs d'emploi, et les bénéficiaires du RSA socle.

Est donc identifié un enjeu de communication et d'information des usagers sur l'offre existante. Pour y répondre les territoires et autorités organisatrices de transport doivent d'une part identifier les modalités et outils de communication les plus à même d'atteindre les habitants et d'autre part s'interroger sur les leviers d'accompagnement des usagers les plus en difficulté (freins psychologiques à la mobilité, handicap, etc.).

- ❑ **Enjeu : La gouvernance du transport (transfert Région, compétence transport des EPCI, répartition des compétences...)**

L'organisation d'une gouvernance performante constitue un des leviers de réponse aux enjeux identifiés précédemment : elle doit permettre aux acteurs de travailler efficacement sur la réponse aux besoins des usagers et sur les chantiers de l'intermodalité et des outils communs. Elle doit également permettre d'identifier les acteurs les plus à même de faire remonter les constats et les besoins locaux.

Voir fiches N°J1-L1-L2

NUMÉRIQUE et USAGES

- ❑ **Enjeu : La résorption des zones blanches et des zones de bas débit Internet / téléphonie permettant une capacité de développement des services et usages numériques**

La **couverture haut-débit est relativement faible** : 2% des locaux (habitation ou professionnels) n'ont pas accès à l'internet, 23% ne disposent que d'un débit inférieur ou égal à 3 Mbits/s. L'enjeu pour ces usagers se traduit opérationnellement par la résorption des zones blanches en téléphonie mobile ou/et la montée en débit.

Le Département porte le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique(SDTAN). Il pilote le « Projet Yonne Numérique » qui prévoit le déploiement de solutions de montée en débit (94 opérations en milieu rural : environ 16 000 lignes téléphoniques et internet impactées) et environ 36 700 prises à l'abonné ou FTTH (Fiber To The Home - Fibre optique jusqu'au domicile) sur 6 intercommunalités dans les 5 prochaines années.

Au sujet de la téléphonie mobile, la quasi-totalité du territoire est éligible à la 3G, mais des zones blanches ainsi que des territoires où seul un opérateur est présent, persistent. Depuis la réalisation du diagnostic, 38 zones blanches sont en cours de couverture.

Conclusion

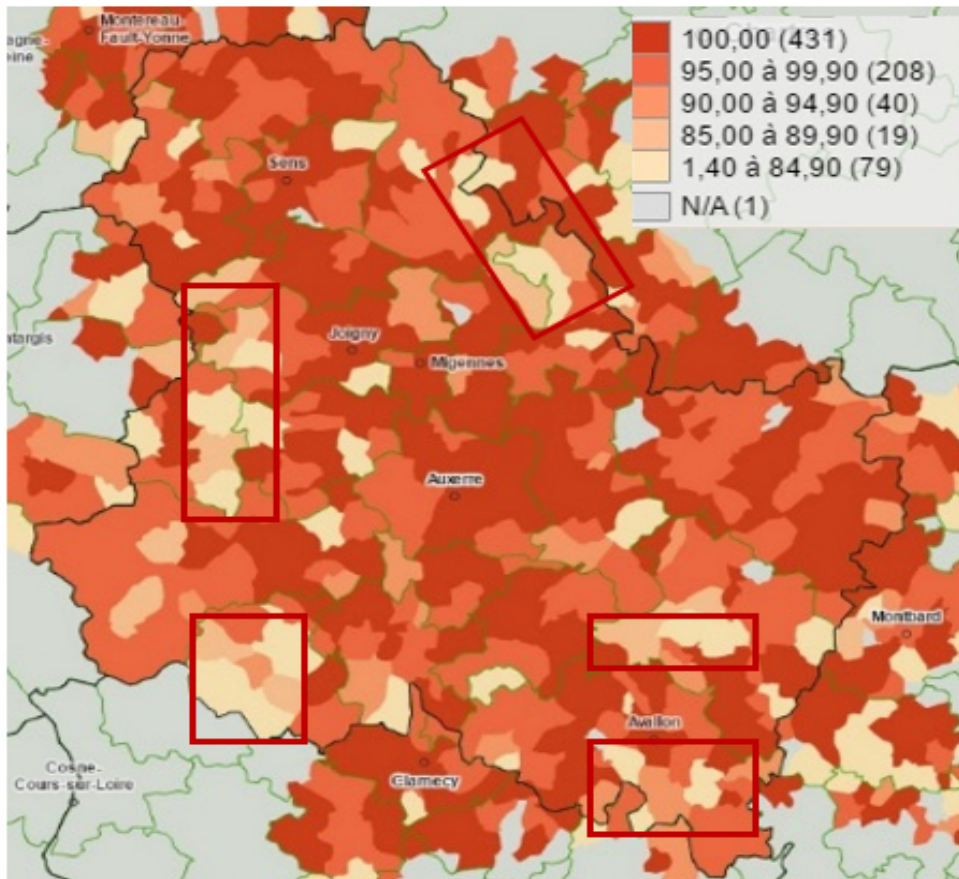
Le déploiement des infrastructures de l'internet et de la téléphonie mobile est un préalable qui conditionne le développement de l'accès dématérialisé aux services. Il convient d'articuler l'accompagnement aux usages en adéquation avec la progression de la couverture.

- ❑ **Enjeu : Accompagnement aux usages numériques (collectivités et habitants)**

Le besoin **d'accompagnement aux usages du numérique** est un enjeu qui a pu être souligné lors de la concertation avec les acteurs locaux (entretiens et réunions territoriales). La fracture numérique n'est pas seulement liée à des inégalités en termes d'accès matériel aux services numériques mais également à des inégalités face à la maîtrise de l'outil. L'accompagnement et la médiation numérique sont des enjeux fondamentaux dans un contexte où **l'offre de service est de plus en plus dématérialisée** et où certains services ne sont accessibles qu'exclusivement via le numérique.

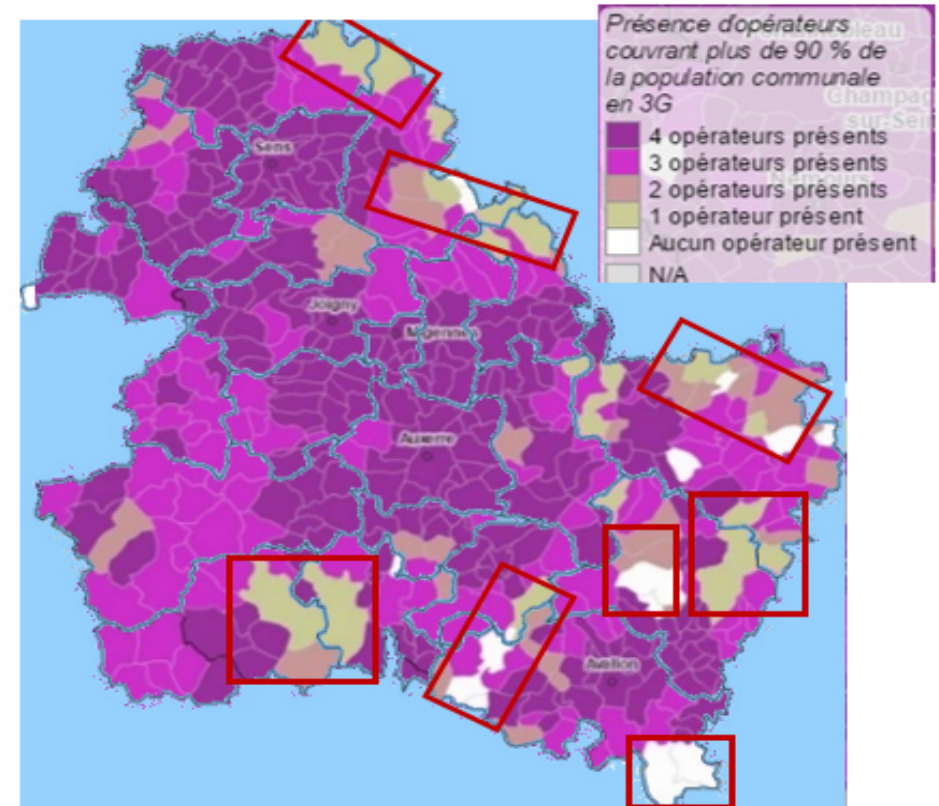
Différentes suggestions ont été faites pour développer cet accompagnement : développer une communication autour des usages d'internet, mener une réflexion sur les usages numériques dans l'ensemble des politiques, développer les dispositifs d'accompagnement locaux des usagers... Les MSAP et autres sites d'accueil du public sont au cœur de la mise en œuvre de ce défi.

Voir fiches N°M1-N1-O1-O2



Taux d'éligibilité des locaux des communes à l'internet très haut débit (>3mbits)

Source : ARCEP 2015









Présence des opérateurs téléphoniques délivrant la 3G

Source : ARCEP 2015

Téléphonie mobile Résorption des zones blanches

- en centres-bourgs
- sites stratégiques

-  2ème campagne (AIM 8/2/2016) : 31 Centres-bourgs reconnus non couverts
-  3ème campagne (AIM 5/5/2017) : 7 Centres-bourgs reconnus non couverts
-  Sites stratégiques : Chantier médiéval de Guédelon (Treigny)
Domaine équestre de Chevillon

-  Limite de commune
-  Limite de communauté de communes ou d'agglomération
-  Limite d'arrondissement

ASQUINS : nom du centre-bourg

CA de l'Auxerrois : nom de communauté de communes ou d'agglomération (nb centres-bourgs retenus)

Communes et communes nouvelles au 01/01/2017
Communautés de communes et d'agglomération au 01/01/2017

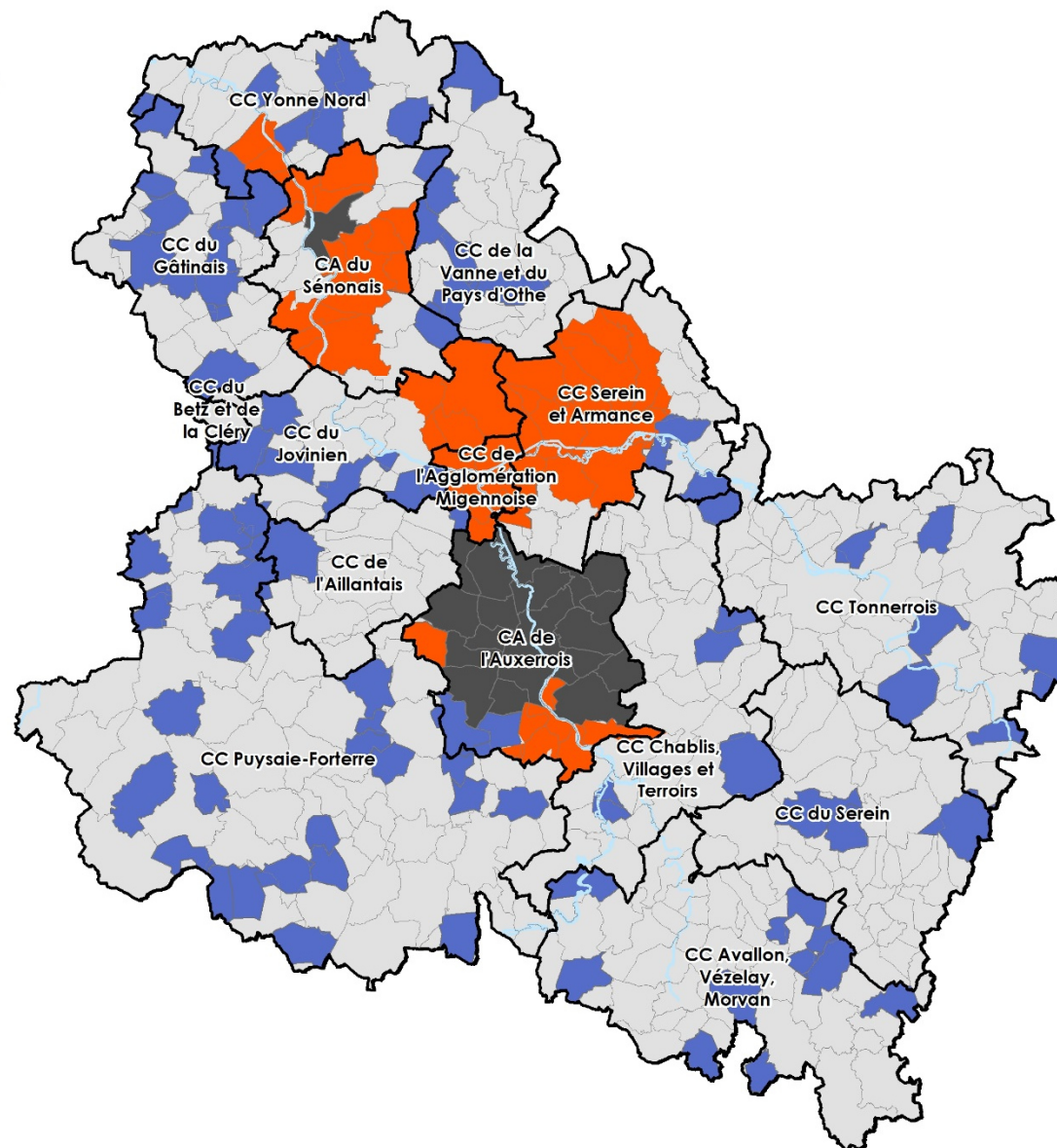
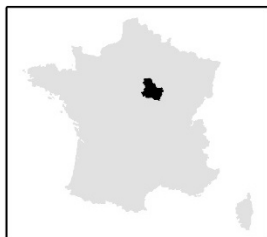


DDT 89 - MSIG
RESEAU_ENERGIE_DIVERS\2017_RZB_2017\20170606_RZB_com_2017_A4.wor

©IGN 2014 – Extrait des fichiers BD CARTO® IGN
Reproduction interdite

Découpe territoriale des actions du département

Département de l'Yonne



Sources CD89, IGN, Orange, TACTIS
 Réalisation cartographique TACTIS

- Périmètre Montée en Débit
- Périmètre FTH Phase 1
- Périmètre FTH à programmer
- Zones d'investissements privés



© Copyright - TACTIS - 2017
 © Copyright - IGN Paris - 2017

Partie 4 : Plan d'actions du schéma

Objectifs opérationnels	n°	Fiches-action	n°	Coordonnateur*	Opérations
Santé	A	Aides à l'installation des médecins et autres spécialistes	A-1	État/Département	<ul style="list-style-type: none"> • Actions locales en faveur des praticiens ⇒ Dispositif du Schéma régional des ressources humaines en santé, maisons des internes, maisons de santé pluri-professionnelles, etc.
			A-2	Département	<ul style="list-style-type: none"> • Plan du Conseil Départemental pour la densification médicale ⇒ Bourses aux étudiants de 3ème cycle, aide financière à l'installation, aide à l'investissement en télémédecine, etc.
	B	Conférences consacrées à la santé et à la démographie médicale	B-1	Préfecture et ARS	<ul style="list-style-type: none"> • Conférences consacrées à la santé et à la démographie médicale ⇒ Suivi annuel des actions des différents partenaires : notamment dans le cadre du plan départemental pour la densification médicale, du plan d'actions de l'ARS, etc.
			C	Pratique coordonnée de la médecine ambulatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Pratique coordonnée de la médecine ambulatoire ⇒ Contrats locaux de santé, maisons de santé pluri-professionnelles, regroupement de praticiens et paramédicaux, etc.
			D	Accès aux soins	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité physique, sociale et financière aux services de santé ⇒ Projet Action Télémédecine, transports à la demande, transfert de compétences entre médecins et infirmiers, mutuelles locales, etc.
	Commerces et services au quotidien	E	Aides en faveur des derniers commerces et services de proximité	E-1	Chambres consulaires
E-2				La Poste	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des points Poste et des points bancaires / Présence de la Poste ⇒ Points poste dans les commerces multiservices, MSAP, tournées journalières des facteurs permettant un spectre plus large de services du quotidien, en particulier en zone rurale, etc.

(*): le coordonnateur assure le suivi de la fiche-action, dont la mise en œuvre peut relever de nombreux acteurs (EPCI, PETR, etc.)

Objectifs opérationnels	n°	Fiches-action	n°	Coordonnateur*	Opérations	
Services publics / Services sociaux et de l'emploi	G	Maillage du territoire pour améliorer l'accès aux services publics/sociaux et de l'emploi	G-1	État/Département	<ul style="list-style-type: none"> Maillage du territoire par les grands opérateurs sociaux (opérateurs, CCAS, Département) ⇒ Présence et/ou engagement de présence sur les territoires des services du CD89, de la CAF, de Pôle Emploi, de La Poste, etc. 	
			G-2	Département	<ul style="list-style-type: none"> Accueil social inconditionnel de proximité ⇒ Premier niveau de renseignement et de diagnostic global des difficultés sociales et besoins, sans rendez-vous, puis orientation vers un relais de second niveau. 	
		H	Appui aux associations d'aide à domicile et associations porteuses de services aux publics	H-1	Département	<ul style="list-style-type: none"> Soutien aux associations d'aide à domicile ⇒ Information sur l'offre existante auprès des personnes âgées, développement de l'offre de services à domicile, transport vers les services, etc
		I	Harmonisation et diversification des services au public dans les MSAP	I-1	Préfecture	<ul style="list-style-type: none"> Création et organisation en réseau des MSAP, développement de la médiation dans les lieux d'accueil (MSAP/mairies) ⇒ Développement du maillage sur le territoire, amélioration de la communication et de l'information sur les MSAP, etc.
Transport et mobilité	J	Stratégie et gouvernance des transports	J-1	Région / collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie et gouvernance des transports ⇒ Organisation d'un espace de partage et d'action concertée des intercommunalités et des PETR en matière de transports, développer l'information et la connaissance des outils existants, déterminer les indicateurs, permettant de faire remonter les besoins à la Région, etc. 	
			L	Développement de solutions locales de transport	L-1	Collectivités
	L-2	Collectivités			<ul style="list-style-type: none"> Solutions locales de transport correspondant aux usages locaux ⇒ Aires de covoiturage, plateformes de mobilité, achat dématérialisé de billets de transport, intégration de la dimension transports dans le réseau des services au public : MSAP, espaces numériques, etc. 	

(*) : le coordonnateur assure le suivi de la fiche-action, dont la mise en œuvre peut relever de nombreux acteurs (EPCI, PETR, etc.)

	Objectifs opérationnels	n°	Fiches-action	n°	Coordonnateur*	Opérations
Numérique, Infrastructures et usages	Assurer une couverture et un accès à Internet adaptés aux besoins du quotidien (complémentarité des solutions)	M	Mise en œuvre du schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) et de solutions alternatives cohérentes	M-1	Département (en lien Région / EPCI)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) ⇒ Déploiement du FTTH (fibre), montée en débit (renforcement ADSL) et déploiement par les territoires de solutions alternatives d'accès au réseau Internet cohérentes
		N	Résorption des zones blanches en téléphonie mobile	N-1	Préfecture	<ul style="list-style-type: none"> • Résorption des zones blanches en téléphonie mobile ⇒ Installation de pylônes sur 31 communes et 5 sites stratégiques (sites touristiques, zone économiques et équipements publics stratégiques) pour une couverture de 2 G. a minima
	Développer des stratégies de déploiement et d'usages des services numériques	O	Développement des services numériques et de la médiation numérique	O-1	État/Département	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des services numériques pour le public ⇒ Élaboration de politiques locales d'accès au numérique : déploiement des points d'accès, soutien local aux usages numériques et formation des usagers à la pratique numérique, qualité des services numériques et médiation par les grands opérateurs signataires de la charte des MSAP, etc.
				O-2	Département	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des services numériques pour les compétences du Conseil Départemental ⇒ Amélioration de l'accès à l'information (conditions de circulation, archives départementales, Bibliothèque, etc.) et modernisation, simplification de l'accès aux services pour le public, les communes ou leurs groupements (marchés publics, guides des aides aux territoires, Éducation avec « liberscol », etc.)
Gouvernance	Mettre en œuvre, suivre et évaluer le SDAASP	P	Gouvernance du SDAASP	P-1	État/Département	<ul style="list-style-type: none"> • Processus, instances et outils pour le pilotage, mise en œuvre et suivi du schéma ⇒ Mise en place d'un comité de pilotage et d'un comité de suivi, développement d'un suivi-observation, etc.

(*) : le coordonnateur assure le suivi de la fiche-action, dont la mise en œuvre peut relever de nombreux acteurs (EPCI, PETR, etc.)

FICHES ACTION SANTÉ

Fiche A-1 : Actions locales en faveur de l'attractivité pour les praticiens

LE CHAMP

Le département et, en particulier, les zones de désertification médicale.
Développement des structures et de leurs équipements, évolution des modes d'exercice.

L'OBJET

Renforcement de l'attractivité des zones fragiles auprès des médecins et des étudiants en médecine générale, des élèves infirmiers, kiné, etc. :

1. Création de maisons des internes et étudiants en santé améliorant le cadre de vie des stages et valorisant le territoire ;
2. Dispositifs du Schéma régional des ressources humaines en santé :
 - installation de « Praticien territorial de médecine générale » (PTMG) ;
 - signature de Contrat d'engagement de service public (CESP) ;
 - « Portail d'accompagnement des professionnels de la santé » (PAPS) ;
3. Sensibilisation des praticiens à la plus-value d'être maître de stage.
4. Fournir une offre de locaux adaptée au travail d'une équipe pluri-professionnelle ayant un projet d'exercice coordonné des soins (maisons de santé pluri-professionnelles, centres de santé polyvalents...)
5. Développement des équipements de télémédecine (dermatologie, cardiologie, gérontologie)

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

PETR, communes, Établissements Publics de Coopération Intercommunale, ARS, professionnels de santé, groupements de professionnels de santé, faculté de médecine, etc.

LES ENJEUX

Développement de l'offre médicale

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Financements ARS, Département, État (FNADT, DETR).

Le département peut venir en appui sur certaines initiatives des territoires, notamment sur les projets de Maisons de Santé Pluridisciplinaires.

LE CALENDRIER

Échéances des Programmes Régionaux de Santé (PRS) 1 et 2 (2016 à 2020)

L'ÉVALUATION

- Evolution des installations de praticiens ;
- Evolution du nombre de maître de stage et du nombre de stagiaires, étudiants accueillis.

FICHES ACTION SANTÉ

Fiche A-2 : Plan du Conseil Départemental pour la densification médicale

LE CHAMP

Échelle départementale.

La raréfaction des médecins est prégnante sur le territoire icaunais, soucieux d'enrayer cette évolution, le Département a lancé le **Contrat Départemental de Santé**, qui vise à favoriser, par un soutien financier et un accompagnement de proximité, l'installation de nouveaux médecins généralistes et spécialistes sur le territoire.

L'OBJET

Le Contrat Départemental de Santé repose sur cinq types d'aides financières et/ou matérielles auprès des professionnels :

- bourse de découverte de stage en milieu rural ;
- bourse destinée aux étudiants de 3^e cycle en internat (post-examen national classant) ;
- aide financière destinée à faciliter l'installation sur l'ensemble du territoire départemental des médecins généralistes, des dentistes, ou d'autres spécialistes susceptibles de faire défaut sur le territoire,
- aide destinée aux jeunes externes,
- aide à l'investissement destinée à favoriser l'usage de la télémédecine.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Conseil Départemental

LES ENJEUX

- Répondre aux besoins premiers de la population,
- garantir la permanence de soins sur le territoire,
- attirer de jeunes professionnels et faciliter leur installation pérenne.

Fort de ses premiers succès, le dispositif doit accroître sa capacité à valoriser le territoire et ses atouts afin de créer le déclic pour un médecin qui hésite encore à s'installer :

- en poursuivant la valorisation du dispositif notamment au travers de la participation à des salons professionnels couplée à la promotion du dispositif en lien avec la valorisation de l'attractivité du département ;
- en renforçant la mobilisation des professionnels de santé, et le soutien aux initiatives visant à favoriser l'exercice coordonné de la médecine, au travers de maisons de santé ou de pôles de santé.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

- . Site internet, relais de cette action : <http://www.yonne-sante.fr>
- . Newsletter destinée aux professionnels de santé.

Instigateur et pilote du dispositif, le Conseil départemental a fédéré des partenaires engagés dans le cadre de la **Charte Yonne Santé** : l'Agence régionale de santé, le Conseil de l'ordre des médecins (pour effectuer la promotion de la fonction de maître de stage universitaire auprès des praticiens du département), l'Association des maires de l'Yonne et l'Association des maires ruraux de l'Yonne pour travailler à la mise à disposition de logements par les communes et améliorer l'accueil des jeunes professionnels de santé

Le financement des 5 premières mesures est assuré par le Département sur ses crédits. Pas de cofinancement

LE CALENDRIER

En place depuis juillet 2016, le dispositif s'inscrit dans le cadre d'une action sur le moyen terme (3 à 5 ans).(Délibération du 1^{er} juillet 2016)

L'ÉVALUATION

- Cartographie des installations de praticiens, suivi du nombre de maître de stage, du nombre de stagiaires, et d'étudiants accueillis
- Enquête qualitative et entretiens auprès des bénéficiaires (nouveaux praticiens sur le territoire) et des candidats.

FICHES ACTION SANTÉ

Fiche B-1 : Conférence consacrée à la santé et à la démographie médicale

LE CHAMP

Le département (zones rurales et quartiers urbains de la politique de la ville)

L'OBJET

Pour s'accorder sur une stratégie fédératrice et des projets consensuels et coproduits, tenue d'une conférence annuelle ou biennale consacrée à la santé et la démographie médicale dans l'Yonne (État : ARS, Préfet, milieu médical, Conseil départemental et intercommunalités), avec, à la clef, un diagnostic et des orientations communes, et des plans d'actions pluri-annuels, priorisés, assortis d'un suivi et d'une évaluation.

Le suivi permettrait ainsi un recensement annuel des actions menées par les différents acteurs (Plan départemental de lutte piloté par le CD89, le plan d'actions de l'ARS, etc.)

Objectifs finaux :

- Échanges/réflexion et proposition d'une action globale, cohérente et concertée sur une offre de soins adaptée aux territoires et priorisation pluriannuelle des investissements ;
- Création de maisons de santé, mais également de maisons des internes et de professionnels de santé.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Pilotage État/ARS

LES ENJEUX

- Maintien et développement de la couverture médicale (offre de proximité : généralistes, paramédicaux, pharmacies ou distribution mobile...) ;
- Développement de l'offre médicale (développement de l'offre de médecins généralistes, spécialistes, dentistes, santé mentale/pédopsychiatrie...) par un exercice regroupé, pluridisciplinaire ou mise en commun de fonctions administratives, voire prise en charge publique ;

- Adéquation de l'offre avec l'augmentation de la population et l'évolution de celle-ci (effets de vieillissement, développement des maladies chroniques) dans certains territoires...

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

État (ARS), Préfet, milieu médical, Conseil départemental et intercommunalités

Financement :

- La logique de l'État (ARS, préfecture) pour l'organisation des conférences semestrielles .

A noter les différents financements possibles selon les projets qui doivent préalablement recevoir l'aval de l'ARS, notamment :

- pour les maisons de santé :
 - dans le cadre du Contrat de Plan État-Région (CPER), volet territorial, les maisons de santé peuvent recevoir un financement différent selon qu'il s'agit d'une création ou d'une extension.
 - à ce financement s'ajoute la subvention Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux (DETR) de 25 à 40 %, avec un plafond de 200 000 € (règlement 2017);
 - des aides complémentaires du Conseil régional ou du Conseil départemental peuvent être sollicitées par les collectivités.
- pour les maisons des internes à proximité des centres hospitaliers ou des professionnels de santé :
 - DETR (30% avec un plafond de 100 000 €),
 - FNADT dans le cadre des projets innovants, ou dans celui d'un contrat « territoires vulnérables ».

LE CALENDRIER

Lancement de l'expérimentation au 4^{ème} trimestre 2017.

L'ÉVALUATION

Effectivité :

- de l'organisation de la conférence : nombre de présents, les ordres du jour,
- de la planification des actions: nombre d'actions, leurs objets,
- du suivi-évaluation des plans d'action : calendrier, montants engagés, les versements de subventions.

FICHES ACTION SANTÉ

Fiche C-1 : Pratique coordonnée de la médecine ambulatoire

LE CHAMP

Le département et, en particulier, les zones de désertification médicale

L'OBJET

Couverture du territoire et développement des outils favorisant l'exercice coordonné de la médecine ambulatoire :

1. Soutien à l'émergence de projets de santé territoriaux :

- Projet territorial de santé ;
- Contrats locaux de santé (CLS) coordonnant les projets de santé sur les territoires de l'Yonne.

La structuration de réseaux coordonnés de professionnels de santé est une garantie du maintien de l'offre de santé sur les territoires. En effet, l'existence de cet exercice coordonné constitue une plus-value pour les praticiens en améliorant leur condition d'exercice. De plus, cela permet d'améliorer qualitativement l'offre de soin puisque le parcours du patient est optimisé.

L'échelle Pays apparaît cohérente pour élaborer des Contrats Locaux de Santé quand des échelles plus locales (territoire d'EPCI par exemple) sont plus adaptées pour élaborer des projets d'exercice coordonné de la médecine ambulatoire.

A noter : il est indispensable d'intégrer un volet "transport vers les services de santé et itinérance des services de soins" dans les CLS pour répondre aux enjeux de mobilité des usagers.

2. Couverture du territoire par des projets d'exercice coordonné de la médecine ambulatoire et de lutte contre la désertification médicale :

- Maisons de santé pluridisciplinaires ;
- Centres de santé polyvalents ;
- Réseaux de santé ;
- Groupements de professionnels de santé.
- Équipe de soins primaires.

Ces outils doivent être définis localement par les acteurs du territoire (cf. élaboration de projets de santé) et sont adaptés à chaque contexte : maisons de santé, pôles de santé multi-sites, cabinets secondaires, consultations avancées, processus de fonctionnement (remplacement, etc.), outils de collaboration et de mise en réseau, etc.

Objectifs des projets de maison de santé et projets de regroupements de praticiens et para-médicaux :

- . proposer, en zone rurale comme en zone urbaine (en particulier dans les quartiers politique de la ville – QPV), des installations modernes et attractives à des professionnels de la santé pour assurer le maintien et/ou le développement d'une offre de soins : exercice collectif, pluridisciplinaire ou des équipements par télémédecine, suivi médical à distance (e-santé) ;
- . proposer aux praticiens regroupés (maison de santé ou regroupement) de se concentrer sur leur cœur de métier en prenant en charge un secrétariat « public » (secrétariat, assistant administratif) ;
- . favoriser le développement des services à la population en recherchant la meilleure offre sanitaire possible et en permettant le maintien à domicile des personnes âgées (suivi médical à distance avec des outils simples relevant des SIC (e-santé) qui confèrent aux patients une vraie autonomie et sécurité à domicile) ;
- . se servir des maisons de santé pour favoriser des exercices nouveaux de médecine : médecins salariés, médecine foraine par des médecins itinérants sur une zone.

Les services de l'Agence régionale de santé et les praticiens doivent établir un projet de santé et rédiger un cahier des charges.

Dans l'Yonne plusieurs projets validés, financés ou en cours d'instruction, par l'État ou le CD 89 (liste non exhaustive) :

. Maisons de santé pluridisciplinaires ou pôles santé

Guillon, Saint-Sauveur, Charny, Vermenton, Tanlay, Vézelay, Ligny le Châtel, Chablis, Mignennes, Aillant sur Tholon (Montholon)

. Maisons médicales, cabinets médicaux, centres de santé, plateaux de santé, ...

Bléneau, Champignelles, Châtel Censoir, Coulanges sur Yonne, Flogny la Chapelle, Gurgy, L'Isle sur Serein, Malay le Grand, Merry la Vallée, Quarré les Tombes, Seignelay, St Fargeau, Villeneuve l'Archevêque, Domats, Véron, Tonnerre

3. Développement des outils favorisant l'exercice coordonné de la médecine ambulatoire :

- o Mise en place d'une messagerie sécurisée entre professionnels.

4. Coordination des têtes de réseaux et représentants des acteurs de la santé pour le suivi de l'action contre la désertification médicale.

5. Développement et maintien de plateaux techniques / Appui sur le réseau des hôpitaux / Chantier sur le salariat des médecins à ouvrir avec les hôpitaux. Il conviendrait d'identifier les conditions de maintien des services performants sur le territoire (ex : service cardiologie de l'hôpital d'Auxerre).

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Pays / EPCI et professionnels de santé pour les CLS

Communes ou EPCI pour le développement d'outils favorisant l'exercice coordonné de la médecine ambulatoire

Hôpitaux pour le développement et maintien de plateaux techniques, etc.

LES ENJEUX

- Maintien et développement de l'offre médicale ;
- adéquation de l'offre avec l'augmentation de la population dans certains territoires

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

PETR, communautés de communes, communes, ARS, CPAM, professionnels de santé, groupements de professionnels de santé, centres hospitaliers, maisons de santé pluridisciplinaires (MSP), etc.

Financements inscrits aux CLS.

A noter : L'ARS finance actuellement l'animation des Contrats Locaux de Santé.

Il serait intéressant de renforcer cet accompagnement sur le volet amont et de sensibiliser / mobiliser les élus et les professionnels de santé autour de la nécessité d'élaborer ces projets de territoire (démarche proactive d'invitation, sensibiliser sur les enjeux mais surtout sur les leviers. La mobilisation doit permettre une présentation des diagnostics santé ARS auprès d'un maximum d'acteurs et d'assurer ensuite l'engagement dans une démarche territoriale. Outils : animation, documents méthodologiques sur la lutte contre la désertification médicale » en complément des ressources (coordinateurs, documents ARS).

Le soutien aux projets locaux peut s'envisager via du soutien sur du bâtiment, des outils informatiques, etc.... :

- par l'ARS sur les MSP et pour le développement et le maintien des plateaux techniques ;
- par le CD89 avec un dispositif de financement pouvant s'adapter au cas par cas selon les conclusions de l'expertise de l'ARS.

LE CALENDRIER

Durée des contractualisations

L'ÉVALUATION

Territoires couverts, supports mobilisés, formes de coordination

FICHES ACTION SANTÉ

Fiche D-1 : accessibilité physique, sociale et financière aux services de soins

LE CHAMP

Le département et, en particulier, les zones de désertification médicale

L'OBJET

Identification des conditions d'accessibilité aux services et leur renforcement :

1. Amélioration de la couverture médicale spécialisée grâce à la télémédecine :
 - Déploiement du projet « Action Télémédecine » selon 3 entrées, préférentiellement en gériatrie, dermatologie et cardiologie.
 - Remontée des besoins des praticiens en matière de télé régulation (communication interprofessionnelle), qui s'avère intéressante pour les disciplines suivantes : dermatologie, cardiologie, ...
2. Développement des transports à la demande vers les maisons de santé pluridisciplinaires ou les centres hospitaliers,
3. Développement des protocoles de coopération de type Asalée favorisant le transfert de compétences entre médecins généralistes et infirmiers.
4. Amélioration de l'accès au bilan de santé CPAM par des campagnes d'information, des aides à la mobilité, des équipes mobiles de la CPAM.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Etat : Préfecture, ARS, Conseil départemental de l'Yonne, PETR, communauté de communes, CPAM, professionnels de santé médicaux et paramédicaux, groupements de professionnels de santé, centres hospitaliers, Maisons de Santé Pluridisciplinaires (MSP) et autres structures d'offre de santé.

LES ENJEUX

- Articulation et organisation d'une offre médicale accessible ;
- Innovation dans l'exercice de la médecine (télémédecine).

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Financements partenariaux.

LE CALENDRIER

6 ans

L'ÉVALUATION

Évaluation des conditions d'accessibilité aux services de santé / Evolution du non recours aux soins

FICHES ACTION COMMERCE ET SERVICES DU QUOTIDIEN

Fiche E-1 : Actions favorisant le maintien ou l'installation de commerces de proximité et de services

LE CHAMP

Communes rurales dans lesquelles l'initiative privée est insuffisante.

Activités éligibles : commerces alimentaires et services de proximité.

L'OBJET

Dans le cadre d'une nouvelle approche de l'aménagement des territoires, proposer des mesures d'accompagnement et de maintien ou de création de pôles multi-services afin d'améliorer la vie quotidienne des habitants des territoires ruraux et de maintenir le développement d'une vie économique et sociale :

- maintien et installation des commerces de proximité en zone rurale : boulangerie, épicerie, boucherie, restaurant, café de village, station-service, ...
- création des conditions de la viabilité des commerces,
- développement économique et touristique des territoires ruraux.

Rôle central des territoires dans le maintien des commerces et leviers existants :

- anticiper la transmission des fonds de commerce,
- assurer la viabilité par une diversité des activités et des solutions : multi-services
- proposer de nouvelles offres immobilières ou d'accueil : mini-ateliers relais pour les commerces et les entreprises de services (couturier, coiffeur...), boutiques éphémères, locaux partagés, points de vente sur les axes d'itinérance touristique (véloroute, canaux),
- promouvoir des modalités innovantes de services : ateliers relais, boutiques éphémères, commerces itinérants (relais de « tournées »), boutiques et vente à domicile de producteurs locaux,
- accompagner les acteurs économiques dans leur installation, en termes de montage de projet et de formation,
- mobiliser les habitants dans le maintien des commerces (travail de terrain des collectivités pour inciter à la consommation locale mais également implication des citoyens par la création de coopératives et d'associations pour gérer un commerce ou un service de proximité),
- encourager une approche partenariale entre les acteurs économiques d'un territoire.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

EPCI, communes

LES ENJEUX

- Permettre à la population (et aux touristes) d'accéder à une offre de commerces et de services du quotidien, en accompagnant les porteurs de projets afin de faciliter leur installation et d'assurer la viabilité de leur activité.
- Faciliter l'adaptation des services aux évolutions démographiques, technologiques, sociétales, etc.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Accompagnement des porteurs de projets de création et/ou reprise d'entreprises :

- accompagnement technique par les chambres consulaires des porteurs de projets.
- accompagnement direct par les EPCI, le Conseil Régional et la plateforme locale « Initiative 89 »

Accompagnement par le CD 89 des collectivités (communes, EPCI), en lien avec les consulaires :

- dispositif d'aide qui pourrait évoluer afin d'intégrer la notion de multi-services et encourager notamment l'intégration de points poste et de points bancaires dans les zones déficitaires.

Coordination des acteurs qui accompagnent les projets commerciaux :

- réunions sur les dossiers commerciaux entre les consulaires et le CD89.
- coordination pouvant faire l'objet d'une communication auprès des collectivités qui, pour certaines, rencontrent des difficultés face à la multitude d'interlocuteurs (financeurs, banques, consulaires, etc.).
- Possible élaboration d'un document de sensibilisation et d'appui méthodologique permettant d'aborder les aspects administratifs et méthodologiques à maîtriser en amont et pendant le projet.
- Coordination pouvant être étendue à des sujets annexes qui impactent la vie des acteurs économiques : mobilité, accès à Internet, ...

Partenaires techniques :

- l'État : DIRECCTE, etc.
- la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, la Chambre d'Agriculture, dans leurs missions d'accompagnement et de conseil ;
- pour les collectivités : Conseil Départemental, Conseil Régional.

Support :

- le contrat de ruralité, etc.

Financement :

- Etat : DETR, FISAC et FNADT (si projet innovant)
- Conseil Départemental, Conseil Régional

LE CALENDRIER

L'accompagnement des projets revêt un caractère permanent.

L'ÉVALUATION

- Evolution de population dans les communes dépourvues d'un commerce de proximité.
- Evolution du nombre de communes disposant d'au moins un commerce de proximité.
- Durée de vie des commerces depuis leur création.

FICHES ACTION COMMERCE ET SERVICES DU QUOTIDIEN

Fiche E-2 : Maintien des points Poste et des points bancaires / Présence de la Poste

LE CHAMP

Champ géographique : ensemble du Département.

Champs d'activités éligibles : celles développées dans les points de contact de La Poste et correspondant à des points bancaires.

L'OBJET

Maintien des points «Poste» dans les territoires ne disposant plus d'agence postale et des points bancaires à l'intérieur des commerces multi-services.

Maintien de la présence postale dans l'application de la mission d'aménagement du territoire qui passe par une adaptation des formes de points de contact dans un souci d'équilibre économique et social, notamment en réalisant des partenariats publics (communes, EPCI) et privés (commerçants, etc.)

Engagement de la Poste de façon plus globale sur la qualité de sa présence : contribution des facteurs à la création de liens sociaux à travers leurs tournées journalières, poursuite de la diversification des missions assurées par la Poste, pour élargir l'éventail de services du quotidien, notamment en zone rurale.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

EPCI, communes, La Poste

LES ENJEUX

- Permettre à la population (et aux touristes) d'accéder à une offre de services postaux et bancaires, en assurant un maillage territorial cohérent.
- Intégrer les services postaux (et bancaires) dans les projets de création ou reprise de commerces et services du quotidien (cf. fiche E-1) afin de faciliter leur installation et d'améliorer la viabilité de leur activité.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Les chambres consulaires accompagnent techniquement les porteurs de projets de création et/ou reprise de commerces qui peuvent intégrer des activités liées aux services postaux (et bancaires ?).

L'État peut apporter son aide, notamment au travers de sa dotation aux territoires ruraux (DETR), dès lors que les bâtiments hébergeant ces commerces et services appartiennent à la commune d'implantation.

Les EPCI, le Conseil Régional et la plateforme locale « Initiative 89 » peuvent accompagner directement les porteurs de projet de création ou reprise de commerce intégrant ces activités.

La Poste peut créer des partenariats avec des commerçants dans les cas suivants :

- transformation d'un bureau de Poste en relais La Poste dans le cadre d'une concertation avec la commune et dans la mesure où l'activité du BP est telle qu'elle le rend éligible à la démarche ;
- transformation d'une agence postale communale en relais commerçant sur demande de la commune ;
- création d'un partenariat additionnel au Réseau (point de contact supplémentaire) si le maillage est insuffisant selon les règles d'accessibilité figurant au contrat de présence postale en vigueur ou si l'activité le motive.

LE CALENDRIER

Le Contrat de Présence Postale 2017-2020

L'ÉVALUATION

- Suivi du nombre de points «Poste» ou de points de retrait d'argent sur l'ensemble du département par commune et par lieu d'implantation.

A noter : le nombre de points de contacts est évalué chaque année et fait l'objet d'un rapport de maillage approuvé par la Commission de présence postale et transmis au Préfet.

FICHES ACTION SERVICES PUBLICS / SERVICES SOCIAUX ET DE L'EMPLOI

Fiche G-1 : Maillage du territoire par les grands opérateurs sociaux pour améliorer l'accès aux services publics/sociaux/de l'emploi

LE CHAMP

Échelle départementale de la présence des opérateurs sociaux en articulation avec une organisation locale des services sociaux et en lien avec une demande ou un besoin social.

L'OBJET

A l'échelle locale : partenariats locaux entre les collectivités et les opérateurs de services (CD 89 notamment) afin d'assurer à terme un maillage complet et cohérent de lieux d'accueil à l'échelle du département.

- LES SERVICES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'YONNE

Organisés de manière à intervenir au plus près des publics :

- **Missions « Enfance Famille », « Prévention Insertion » et « Protection Maternelle Infantile »** présentes dans chacune des six Unités Territoriales de Solidarité (UTS), dont la répartition géographique permet un maillage territorial du département (Auxerre, Avallon, Joigny-Migennes, Sens, Tonnerre et Toucy).

. En fonction des besoins des territoires, de 4 à 10 permanences décentralisées, organisées dans des mairies, des centres sociaux, etc. rattachées à chaque UTS afin de faciliter l'accès du public aux services sociaux départementaux. Lieu et fréquence ajustés en fonction des besoins identifiés.

- **Missions « Personnes âgées » et « Personnes handicapées »** pas de présences physiquement territorialisées, mais possibilité de déplacements à domicile sur des secteurs géographiques identifiés. Interlocuteurs bien repérés par les partenaires.

. Guichet téléphonique unique permettant d'orienter et de répondre aux questions des usagers.

- LES GRANDS OPÉRATEURS SOCIAUX

. interroger les présences en territoire et l'accessibilité des grands opérateurs sociaux ;

. intégration au diagnostic du Schéma « Premier accueil », l'articulation des différents niveaux de réponse ;

. consolider les partenariats au travers de la signature par l'État, la CAF, la MSA et le Département du premier Schéma départemental de services aux familles.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Partenariats locaux : opérateurs de services, EPCI, La Poste
Conseil départemental : maillage de ses services
Opérateurs sociaux institutionnels : Pôle Emploi, CAF, MSA, etc.

LES ENJEUX

Apporter un service et un mode de relation à l'utilisateur adapté à la réalité et aux évolutions des pratiques des usagers ;
Déployer et diversifier les accueils ;
Adopter, malgré la diversité, une qualité homogène
Rechercher des cohérences pour répondre à des demandes différentes, mais liées entre elles ou complexes, etc.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Les opérateurs, leurs services et leurs moyens
Les MSAP et leur réseau.

LE CALENDRIER

6 ans

L'ÉVALUATION

- Mesure de la présence des opérateurs selon leurs différentes formes d'accueil : lieu, durée.
- Nombre d'usagers accueillis.

Enquête de satisfaction des usagers sur l'accessibilité et sur la réponse.

FICHES ACTION SERVICES PUBLICS / SERVICES SOCIAUX ET DE L'EMPLOI

Fiche G-2 : Premier accueil social inconditionnel de proximité »

LE CHAMP

La Circulaire du Premier Ministre du 18 juillet 2016 :

- renforce la mobilisation autour du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale aux niveaux régional et départemental ;
- rappelle le programme d'action du SDAASP, visant à renforcer l'accessibilité dans toutes ses dimensions de l'offre de services marchands et non-marchands dans les zones en déficit, en tenant compte des difficultés sociales rencontrées par un certain nombre de nos concitoyens.

Échelle départementale.

L'OBJET

Le SDAASP prévoit les modalités d'organisation d'un dispositif de **premier accueil social inconditionnel de proximité**.

Objectifs :

Lutter contre le non recours, éviter les ruptures de parcours et améliorer l'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés sociales.

Il ne s'agit pas de rendre chaque point d'accueil compétent pour traiter de l'ensemble des difficultés de la personne, mais de s'assurer d'un premier niveau de renseignement et de diagnostic global des besoins, puis, le cas échéant, d'une bonne orientation de la personne vers une prise de relais en second niveau.

Caractéristiques du premier accueil social :

- « inconditionnel » : vocation à recevoir toute personne rencontrant des difficultés d'ordre social, notamment les publics les plus exclus.
- « souple » : modalités d'accès aux entretiens sans rendez-vous,
- « de proximité » : attention particulière à la question de l'accessibilité : couverture territoriale, réseau de transport, accès facilité au service par le biais du canal téléphonique, par exemple.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Département : élaboration des modalités d'organisation du dispositif de premier accueil et suivi de son déploiement.

LES ENJEUX

« Toute personne en situation de fragilité doit pouvoir être accueillie et écoutée, trouver une réponse à sa problématique ou être orientée vers l'interlocuteur en capacité de l'accompagner. »

► Un niveau d'accueil social inconditionnel de proximité de bonne qualité...

D'ores et déjà, tout usager bénéficie, souvent sans rendez-vous, d'un **pré-entretien** avec premier diagnostic global et orientation, si nécessaire, vers le bon interlocuteur.

De nombreuses **permanences** permettent un accès facilité aux services sociaux.

Le réseau des MSAP, atout fort du territoire en matière de déploiement du dispositif de premier accueil social inconditionnel de proximité, dans la mesure où 17 MSAP et 6 antennes maillent le territoire du département (voir fiche I1).

► ... qui nécessite toutefois de travailler des pistes de progrès en partenariat autour de :

- **l'animation du partenariat et de la connaissance des acteurs du social** et de leur fonction par les agents assurant du premier accueil (notamment avec les intercommunalités, les communes, et le réseau de MSAP)
- **la lutte contre la fracture numérique**, de plus en plus d'institutions ayant dématérialisé leur offre de prestations : accès matériel aux services (espaces publics numériques, couverture haut débit du territoire) et capacité de l'utilisateur à utiliser les sites internet dont il a besoin (« alphabétisation » numérique).
- **la possible mise en place d'écrivains publics, etc.**

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

CD 89, Etat (DDCSPP, ...), communes et leurs groupements, CCAS, CIAS, organismes de protection sociale, service public de l'emploi, Maisons de service au public, MDPH, Missions locales, centres sociaux...

Pilotage de l'élaboration et suivi du déploiement du dispositif de Premier accueil inconditionnel de proximité réalisés en interne par le Conseil départemental.

Mise œuvre : personnel et moyens matériels mis à disposition par le Département et mobilisation éventuelle du droit commun de chacun des partenaires.

LE CALENDRIER

- **3ème trimestre 2017** : état des lieux de l'offre de service actuelle avec niveau de couverture territoriale de l'accueil physique (identifier les lieux assurant un accueil de proximité : communes, MSAP, accueils du Département, antennes d'opérateurs sociaux...) et d'accessibilité des services via les autres canaux de contact (téléphone et internet).

▶ **4ème trimestre 2017 :**

- partage du diagnostic avec les partenaires de proximité et identification des marges de progrès, dans le respect des contraintes budgétaires,
- préconisations, formalisées sous la forme d'un plan d'action précisant les étapes et le calendrier de déploiement du dispositif
- partage du plan d'actions avec les partenaires de proximité.

▶ **4ème trimestre 2017 :** approbation du SDAASP, intégrant les modalités d'élaboration du dispositif de Premier accueil social inconditionnel de proximité.

▶ **Début 2018 :** déploiement du dispositif de Premier accueil inconditionnel de proximité.

L'ÉVALUATION

- Nombre et qualité des lieux identifiés dans le réseau comme assurant le premier accueil/répartition par EPCI.
- Part des agents des lieux du réseau d'accueil ayant été concerné par une action d'appui (formation, connaissance des acteurs du social, etc.).
- A terme : retour qualitatif des usagers sur le premier accueil social (y trouvent-ils les informations recherchées ?).

FICHES ACTION SERVICES PUBLICS / SERVICES SOCIAUX ET DE L'EMPLOI

Fiche H-1 : Soutien aux Services d'aide à Domicile

LE CHAMP

Échelle départementale

L'OBJET

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV) du 28 décembre 2015 :

- fixe la priorité à l'accompagnement des personnes âgées à domicile.
- définit des mesures concrètes visant à améliorer le quotidien des personnes âgées et de leurs proches afin qu'elles puissent vieillir chez elles dans de bonnes conditions : amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie, droit au répit des aidants, amélioration de la prévention de la perte d'autonomie

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) : un maillon essentiel dans l'accompagnement des personnes âgées à domicile.

En 2015 : évaluation menée par le CD 89 (confiée au Cabinet ASCOR) pour proposer aux associations d'aide et d'accompagnement à domicile du réseau UNA de l'Yonne des pistes d'amélioration de leurs services.

Comité de pilotage mis en place par le CD 89, en octobre 2016, afin de suivre le déploiement de ces recommandations. Un consultant externe missionné par l'UNA pour accompagner les projets de fusion.

En 2017, une étude est menée dans le cadre « Fonds d'appui aux bonnes pratiques et d'aide à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile ».

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Conseil Départemental de l'Yonne, Direction de l'Autonomie

Comité de pilotage SAAD UNA

LES ENJEUX

A la suite de l'évaluation du Cabinet Ascor de mai 2015, préconisations synthétisées à travers 3 axes :

- **mutualisation des SAAD UNA** : passage d'une vingtaine d'associations à 7 à 9 structures afin d'atteindre pour chaque association 60 000 heures par an.
- **travail sur la télégestion** afin de faciliter les échanges entre les associations, le CD 89 (tarification et paiement direct) et les aidants familiaux, parfois éloignés géographiquement.
- **Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM)** permettant d'améliorer l'adaptation des plans d'aide et un meilleur contrôle de leur effectivité

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Audit mené par le Cabinet Ascor financé par le CD89.

Crédits nationaux (CNSA) pour la Fédération UNA Yonne : intervention d'un cabinet extérieur qui travaille avec les associations UNA locales sur les projets de fusion.

LE CALENDRIER

1^{er} semestre 2015 : évaluation du réseau UNA Yonne par le Cabinet Ascor

28 décembre 2015 : adoption de la loi ASV qui prévoit, entre autres, un seul régime d'autorisation pour les SAAD (le Conseil départemental est compétent pour les services habilités à l'aide sociale – et tarifés – et les ex-SAAD agréés – non tarifés).

Mai 2016 : réunion des SAAD de l'Yonne pour leur présenter les nouvelles dispositions de la loi ASV

13 octobre 2016 : réunion d'installation du Comité de pilotage appui à la restructuration des SAAD UNA Yonne et Comité technique SAAD « télégestion »

Janvier 2017 : candidature du CD de l'Yonne au « Fonds d'appui aux bonnes pratiques et d'aide à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile »

23 mars 2017 : 2^{ème} réunion du Comité de pilotage appui à la restructuration des SAAD UNA Yonne

Avril-mai 2017 : négociation de la convention du Fonds d'appui avec la CNSA

Septembre 2017 : 2^{ème} réunion des SAAD de l'Yonne : présentation du Fonds d'appui

4^e trimestre 2017 : premiers CPOM dans le cadre du Fonds d'appui. 3^{ème} réunion du Comité de pilotage appui à la restructuration des SAAD UNA Yonne

1^{er} janvier 2018 - 31 décembre 2018 : regroupement des SAAD UNA Yonne (9 associations) et conclusion des CPOM. Réunion en mars et octobre 2018 de 2 Comités de pilotage appui à la restructuration des SAAD UNA Yonne.

L'ÉVALUATION

- Regroupement des SAAD UNA Yonne (25 à 9 associations atteignant chacune au moins 60 000 heures par an).
- Mise en place de la télégestion et de la télétransmission avec les SAAD autorisés (paiement direct).
- Conclusion de CPOM avant le 1^{er} septembre 2018 avec les principaux SAAD autorisés.

FICHES ACTION SERVICES PUBLICS / SERVICES SOCIAUX ET DE L'EMPLOI

Fiche I-1 : Organisation du réseau des MSAP, qualité de la médiation dans les lieux d'accueil (MSAP/mairies)

LE CHAMP

Échelle départementale

L'OBJET

Les MSAP :

Afin de renforcer l'accès aux services publics de proximité et leur qualité, l'État s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de Maisons de Services Au Public (MSAP).

Le Comité interministériel aux ruralités du 14 septembre 2015 a fixé un objectif de 1 000 maisons de services au public pour la fin de l'année 2016.

Fin 2015, le département de l'Yonne compte 12 Relais de Services Publics et 2 Maisons de Services Au Public (RSP/MSAP). Trois nouvelles MSAP sont en cours de réalisation en 2016 (L'Isle-sur-Serein, Chéroy et Villeneuve l'Archevêque).

Les MSAP peuvent être portées par une collectivité locale ou La Poste.

Elles ont vocation à délivrer une information transversale de 1er niveau en accompagnant l'utilisateur sur des démarches spécifiques.

Quelques critères à respecter pour obtenir une reconnaissance du CGET et le financement qui l'accompagne :

- une distance de l'ordre de 20 minutes ou davantage en véhicule motorisé d'une maison de services au public ;
- une offre de services d'au moins deux opérations du champ de l'emploi et des prestations sociales ;
- ouverture, organisation de 24 heures minimum, par semaine ;
- une subvention de fonctionnement est attribuée.

Une aide au fonctionnement peut être attribuée au titre du Fonds National d'Aménagement et de Développement du territoire (FNADT) et des Fonds Opérateurs.

- **Maisons de Services Au Public (MSAP collectivités) :** Bléneau, Champignelles, Tonnerre (antenne à Ancy-le-Franc), Vermenton (Antennes à Deux Rivières (Accolay, Cravant), Arcy-sur-Cure, Mailly-la-Ville, Mailly-le-Château), Villeneuve-la-Guyard, Coulanges-sur-Yonne, Charny, Saint-Sauveur-en-Puisaye, Châtel-Censoir, Sergines, Tanlay, Quarré-les-Tombes.

- **Maisons de Services Au Public (MSAP La Poste) :** Saint-Fargeau, Noyers, Isle-sur-Serein. Chéroy, Villeneuve l'Archevêque.

L'organisation du réseau :

Objectif : Adapter les points d'accès aux services publics aux différentes formes de ruralité (éloignement, absence de mobilité) au service du lien social.

Objectifs du réseau : actions collectives permettant l'amélioration et l'homogénéisation de l'accueil, coordination, mutualisation.

Différentes actions permettraient d'améliorer et d'homogénéiser la qualité d'accueil dans les MSAP, mais également d'optimiser le lien avec les mairies qui constituent également des lieux d'information de proximité :

- diversifier la forme de présence au sein du réseau et l'adapter aux territoires ;
- animation du réseau des animateurs et animatrices ;
- mise en commun des pratiques au regard de la reconnaissance d'un fonctionnement en MSAP dans un processus d'amélioration de la qualité du service rendu ;
- développer les liens et les échanges entre les MSAP et les mairies (agents d'accueil, élus) et de façon générale entre acteurs (agents d'accueil MSAP / travailleurs sociaux pouvant améliorer l'articulation et le travail partenarial entre information de 1er niveau et expertise. Les agents d'accueil des RSP assurent une véritable mission de lien social avec la population).
- formation des agents d'accueil ;
- outils permettant une bonne maîtrise des informations sur les services par les agents d'accueils (guide de présentation, formations...) ;
- relais homogène entre les opérateurs et les lieux d'accueil (transmission d'information à assurer de façon homogène par l'ensemble des opérateurs représentés dans ces lieux : actuellement certains opérateurs réalisent des formations à destination des agents d'accueil, d'autres non) ;
- développement des postes partagés entre MSAP pour optimiser le fonctionnement des lieux ;
- mise en place d'outils de partage (informatiques) entre MSAP ;
- accompagnement des initiatives (ex : la Poste avec le réseau des facteurs équipés de smartphones).

Vecteurs :

- Sites internet des MSAP.
- Les MSAP.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Préfecture

LES ENJEUX

- Développement du maillage des MSAP (ex : Nord-Est de l'Yonne).
- Qualité de l'accueil (formation, horaires, offre de service, vigilance sur la présence d'opérateurs locaux, accompagnement aux usages numériques).

- Amélioration de la communication et de l'information sur les MSAP.
- Information sur les services offerts aux usagers (services publics et des opérateurs publics ou para publics type CPAM, MSA, CAF, etc. ;
- Proximité et qualité d'accès aux opérateurs et à leurs services (en direct ou via des intermédiaires).

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Financement en fonction des initiatives et projets présentés par les MSAP : financement DETR-FNADT, voire La Poste et les opérateurs.

LE CALENDRIER

A partir du lancement de la première réunion des animateurs MSAP (dernier trimestre 2016).

L'ÉVALUATION

- Evolution du maillage des MSAP / population à proximité de ces équipements
- Évaluation de la qualité du service rendu par les MSAP (pertinence des services présents au regard des besoins de la population, qualité de l'information, qualité de l'accueil, etc.)

FICHES ACTION TRANSPORT ET MOBILITÉ

Fiche J-1 : Stratégie et gouvernance des transports

LE CHAMP

Échelle départementale et régionale

L'OBJET

La Région et les intercommunalités seules collectivités compétentes en matière de transports (scolaires, interurbains, TER, TAD, intermodalité).

Construction d'une stratégie transport

Faciliter la mise en cohérence des offres, la continuité territoriale et l'accès aux services au public

Conditions de réussite pour la gouvernance des transports

Permettre la construction d'une stratégie :

- facilitant la mise en cohérence des offres dans le respect des compétences de chaque acteur
- repenser l'intermodalité et la continuité territoriale
- développer les solutions locales répondant aux besoins locaux
- améliorer les conditions d'accès à l'information sur les transports

Nécessaire coordination de l'articulation de ces deux niveaux d'action à travers le futur SRADDET et dans les travaux des PETR.

Partenariat entre la Région et les Communautés d'agglomérations dotées d'un ressort territorial à privilégier et à développer pour améliorer l'intermodalité.

Association du **Département** sur les champs suivants :

- lien avec les PETR et vigilance sur la cohérence globale de l'offre,
- appui sur les questions en lien avec l'attractivité (ex : Île-de-France et Navigo),
- lien avec les solidarités (soutien aux associations et mobilité solidaire).

Positionnement éventuel du Département, fort de son expérience passée en la matière et en tant qu'important gestionnaire de voirie, comme un espace de partage et d'action concertée des intercommunalités et des PETR dans le domaine des transports.

Préconisations éventuelles en direction de la **Région** :

- maintien de la gestion de la compétence transport routier au sein des villes préfectorales,
- approche méthodologique (analyse des besoins, retour d'expérience, appui en ingénierie),
- prise en compte de l'impact environnemental des solutions, etc.

Dans le cadre du transfert d'un certain nombre de compétences, la volonté de la nouvelle grande région étant de territorialiser son action publique, création des unités territoriales basées dans chaque Préfecture qui seront les interlocuteurs naturels au niveau départemental.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Intercommunalités et Conseil Régional

LES ENJEUX

- La cohérence de l'offre et son développement
- La réponse aux besoins des usagers
- La gouvernance du transport (transfert Région ; compétence transport des EPCI ; répartition des compétences, ...).
- la proximité et la qualité du service public de transport

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

- Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté, autorité organisatrice de la mobilité (*loi NOTRE*) en charge du schéma régional de l'intermodalité (*loi TECV*) ;
- Autorités Organisatrices Mobilité (AOM) urbaines ;
- Communautés d'Agglomération et Communautés de Communes en charge de plan de mobilité rurale et Plan Climat Énergie Air Territorial (PCAET) ;
- La DDT chargée du suivi des PCAET, des schémas de mobilité.
- Gestionnaires plate-forme mobilité : MOBIGO, etc.;
- SNCF ;
- Gestionnaires de voirie, notamment la Direction interrégionale des routes Centre Est (DIRCE) et le Conseil départemental de l'Yonne ;
- Collectivités en charge de la mise en accessibilité aux personnes à mobilité réduite des Établissements Recevant du Public (ERP) et de la voirie ;
- ADEME ;
- DREAL, DDT.

Financement :

- Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) ;
- Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté ;
- UE (appels à projets sur les TC en site propre, sur le transport de marchandises en ville), etc.

LE CALENDRIER

- **2016** : appel à projets «Mobilité rurale» du Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté, en partenariat avec l'ADEME, pour accompagner des projets de leur conception à leur réalisation, sur les territoires de Bourgogne-Franche-Comté ;
- **7 juillet 2016** : atelier consacré aux mobilités, organisé par la Région Bourgogne-Franche-Comté, l'Association des Régions de France, le magazine Transport Public et Mobilités, à Dijon ;
- **2 juin 2016** : MOBIGO autopartage : véhicule en autopartage adapté au transport de personne en fauteuil roulant a été présenté en gare de Dijon ;
- capitalisation actions engagées : schéma mobilité Grand Avallonnais : plan mobilité (juillet 2015), etc.
- **1^{er} septembre 2017** : transfert des compétences à la Région.

L'ÉVALUATION

- Evolution de qualité de l'offre de transports : maillage, adaptation aux besoins des usagers.
- Évaluation de la cohérence entre les offres de transports : intermodalité.

FICHES ACTION TRANSPORT ET MOBILITÉ

Fiche L-1 : Développement de schémas locaux de transport

LE CHAMP

Échelle locale : périmètre de chaque intercommunalité

L'OBJET

Intercommunalités : par leurs nouvelles compétences liées à la question de la mobilité, deviennent :

- l'échelon de proximité du transport
- un complément cohérent à la politique Transport portée par la Région.

PETR : organes privilégiés en l'absence de SCOT (ou si la structure porteuse du SCOT renonce) pour :

- élaboration et mise en œuvre des **plans de mobilité rurale** (études, structuration et coordination en matière de mobilité) afin de favoriser la cohérence de l'offre de transport.
- Accompagnement des territoires sur l'analyse des besoins et la définition des solutions.

En lien avec les enjeux identifiés dans le SRADDET et dans le SDAASP, ces **Plans de mobilité rurale** devront particulièrement veiller à l'identification de solutions de déplacement vers les services de santé, les commerces du quotidien, les MSAP et les équipements d'accès aux services sociaux (UTS notamment).

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Intercommunalités et PETR.

LES ENJEUX

- Développement et cohérence de l'offre de déplacement à l'échelle départementale et locale vers les services et équipements.

- Couverture de l'ensemble du territoire départemental avec les schémas locaux de transport de chaque intercommunalité afin de constituer une strate infra-région opérationnelle et pertinente.
- Positionnement éventuel des intercommunalités comme relais de la politique régionale en matière de transport à la demande.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Nécessité d'accompagnement des territoires :

- dans les études (analyse des besoins et définition des solutions),
- dans la structuration et la coordination en matière de mobilité.

Région : harmonisation de la politique de subventionnement du transport à la demande (TAD) développée au niveau local sur le périmètre de Bourgogne-Franche Comté .

Département : accompagnement des territoires pour élaborer leurs projets de mobilité en cohérence avec son implication sur l'attractivité du territoire et l'aménagement du territoire. via l'observation territoriale, l'aide à la définition de stratégies, etc.

DDT : suivi des schémas de mobilité

LE CALENDRIER

A déterminer dans le SRADDET

L'ÉVALUATION

Evolution de l'offre de transport au niveau des territoires.

Evolution de la part de la population couverte par un système de transport ou de mobilité organisé, Répartition territoriale de cette couverture.

Analyse de l'adéquation entre l'offre de déplacement existante (maillage, horaire, tarifs, intermodalité) et les besoins/usages.

Nombre de plans de mobilité rurale réalisés sur le territoire icaunais.

Nombre de communes desservies par des navettes, de lignes régulières et par des lignes ferroviaires

Nombre de communes desservies par des services TAD (Transport à la Demande).

FICHES ACTION TRANSPORT ET MOBILITÉ

Fiche L-2 : Développer et/ou faire évoluer les solutions locales de transport correspondant aux usages locaux

LE CHAMP

Échelle locale : périmètre des intercommunalités

L'OBJET

Les solutions solidaires, associatives, publiques, etc.

Covoiturage spontané et covoiturage organisé (Mobigo - covoiturage), TAD, ligne fixe d'auto-stop, plateformes de mobilité, services de location longue durée de deux roues + stationnement sécurisé des vélos, etc.

Actions prioritairement en lien avec l'amélioration de la mobilité vers les services de santé, les commerces du quotidien, les MSAP et les équipements d'accès aux services sociaux (UTS notamment).

Communication sur les outils existants : le **Système d'Informations Multimodales Mobigo** et la **centrale d'appels** avec numéro unique (03 80 11 29 29).

Nouvelle version du système d'information Mobigo mise en œuvre prévue à la fin du 1^{er} semestre 2018 : intégration de nouvelles fonctionnalités, dont toutes les offres de transports publics comme privés, covoiturage, autopartage, boutique en ligne, gestion de la relation clientèle, etc.

La centrale d'appels Mobigo sera étendue prochainement à toutes les offres de transports sur le territoire.

Faire des MSAP, des plateformes de mobilité, des offices de tourisme, des Autorités organisatrices de mobilité (AOM) un relais d'information sur les transports voire d'accompagner les usagers dans leurs démarches de mobilité.

Développer le rôle des MSAP dans :

- l'information sur les outils d'information transport dont Mobigo et sur les solutions de transport vers les services,
- l'accompagnement à l'achat dématérialisé de billets de transport dans un premier temps au travers des outils SNCF pour les titres TER (site internet <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte>, appli SNCF), puis avec les outils de vente Mobigo pour les titres TER et routiers.

Un seul RSP propose ce service (la SNCF forme les animateurs) et l'usage est peu développé faute de connaissance du service.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

PETR, EPCI, Région

CCAS, associations et partenaires (associations d'aide à domicile, familles rurales, MSA, etc.).

LES ENJEUX

- Développer et rendre cohérent l'offre de déplacement à l'échelle départementale et locale vers les services et équipements ;
- Faire connaître l'offre de mobilité sur le territoire par le biais d'une communication régionale et intercommunale dédiées et du site MOBIGO, des MSAP, des plateformes de Mobilité, des offices de tourisme, AOM (site internet et mobile)
- Développer et adapter l'outil MOBIGO au travers de la version n°3 à tous les niveaux de besoins régionaux, départementaux et locaux.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

- **Appui technique et financier auprès des territoires pour l'organisation de solutions locales** et animation de proximité auprès des EPCI, appui aux plateformes de mobilité (CGET-CIR).

Actuellement :

- le Département soutient les territoires sur les volets ingénierie, juridique, financier. Le retour d'expérience pourrait être organisé pour limiter la reproduction d'erreurs par les collectivités.
- la Région accompagne financièrement les plateformes de mobilités au niveau de leur fonctionnement

- **MOBIGO** : il serait dans l'intérêt de la Région que les intercommunalités alimentent et fassent la promotion de cet outil destiné à devenir commun. La région actuellement prend à sa charge les coûts d'investissement et les coûts de fonctionnement sont mutualisés avec les AOM partenaires

- **Appui aux solutions de mobilité pour les publics en situation de fragilité** : mobiliser les dispositifs (PTI, PA/PH) autour de la mobilité des publics fragiles vers les services. Le CD 89 pourrait amorcer la mobilisation des territoires en accompagnant une expérimentation pilote sur le champ des mobilités des publics fragiles. Il pourrait être ensuite garant de la diffusion du retour d'expérience et de l'évaluation. Ce dispositif devra être en cohérence avec les actions portées par les plateformes de mobilité soutenues financièrement par la Région.

- **Transport des élèves et étudiants en situation de handicap** : compétence du Département (loi NOTRe). Règles de prise en charge de ce public particulier assez strictes et public restreint.

Étoffer cette compétence en élargissant le public admis (aux élèves de SEGPA par exemple) ou en améliorant le service, notamment dans l'adaptation aux contraintes autres que scolaires (médicales, IME, sortie plus tôt).

Conférence des financeurs : CD89, ARS, ANAH, MSA, CARSAT.

Lien avec l'appel à projets mobilité rurale lancé par la Région

LE CALENDRIER

- 2016 – 2017 – 2018 - 2019 : appel à projets « Mobilité rurale » du Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté, en partenariat avec l'ADEME, pour accompagner des projets de leur conception à leur réalisation, sur les territoires de Bourgogne-Franche-Comté ;
- 7 juillet 2016 : atelier consacré aux mobilités, organisé par la Région Bourgogne-Franche-Comté, l'Association des Régions de France, le magazine Transport Public et Mobilités, à Dijon ;
- 2 juin 2016 : MOBIGO autopartage : véhicule en autopartage adapté au transport de personne en fauteuil roulant a été présenté en gare de Dijon ;
- capitalisation actions engagées : schéma mobilité Grand Avallonnais : plan mobilité (juillet 2015), etc.

L'ÉVALUATION

- Nombre d'utilisateurs inscrits sur les plateformes de covoiturage, nombre d'offres publiées.
- Nombre de personnes qui font des requêtes mono ou multimodales sur le site Mobigo.
- Nombres d'élèves et étudiants en situation de handicap pris en charge.
- Montants des projets locaux de transports financés.

FICHES ACTION NUMÉRIQUE INFRASTRUCTURES ET USAGES

Fiche M-1 : Mise en œuvre du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN)

Déploiement par les territoires de solutions alternatives d'accès au réseau Internet

LE CHAMP

Projet départemental « Très Haut Débit Pour Tous » à l'horizon 2030.

Mise en œuvre du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) : échelle départementale

- **Sites stratégiques recensés à ce jour :** services de secours, médicaux, les administrations, les écoles, les collèges, les lycées, les universités, les sites d'intérêt économiques et touristiques.
- **Autres sites stratégiques à raccorder :** les équipements ciblés comme prioritaires pour l'accès aux services (MSAP, bourgs permettant l'accès à Internet pour les commerces et services de proximité, etc.).

Déploiement de solutions alternatives d'accès à Internet : échelles régionale ou locale

L'OBJET

MISE EN ŒUVRE DU SDTAN

Le SDTAN :

- recense les infrastructures et réseaux de communications électroniques existants,
- identifie les zones qu'ils desservent
- et présente une stratégie de développement de ces réseaux, concernant prioritairement les réseaux à très haut débit fixe et mobile, y compris satellitaire, permettant d'assurer la couverture du territoire concerné.

Ce Schéma à valeur indicative, vise à favoriser la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec l'investissement privé.

Coût première phase : 55 millions d'euros. A terme : 200 millions d'euros.

Montée en débit / renforcement ADSL :

Département : solutions transitoires de « montée en débit » sur les territoires mal couverts en ADSL, sur ceux où le FTTH n'est pas prévu avant 10 ans. 17 000 logements.

FTTH :

Département : déploiement du FTTH sur des « plaques » cohérentes. Phase 1 : 26 765 prises à 5 ans sur les territoires suivants : complément des agglomérations d'Auxerre-Sens et intervention sur certaines communes des CC : Serein et Armance, Agglomération Migennoise, Yonne Nord).

Opérateurs (zones d'initiative privée) : Agglomérations d'Auxerre, Ville de Sens : 45 000 prises à 5 ans

DEPLOIEMENT DE SOLUTIONS ALTERNATIVES D'ACCÈS À INTERNET :

Accès à Internet et couverture du réseau haut-débit : conditions premières d'accès au numérique. Acteurs compétents en matière de déploiement de réseau : les EPCI, le Département et la Région.

Au-delà des solutions prévues par le Schéma départemental, démarche coordonnée en cours d'organisation pour identifier les solutions alternatives sur les territoires, sous forme d'une conférence THD regroupant les différents acteurs.

Travail partenarial à entreprendre sur les territoires afin d'imaginer des solutions complémentaires d'accès au réseau, chaque EPCI devant s'impliquer pour identifier les solutions adaptées à son territoire et veiller à s'assurer de la cohérence des solutions avec les autres initiatives locales.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Mise en œuvre du SDTAN : Conseil Départemental de l'Yonne, maître d'ouvrage, opérateurs, Région, EPCI

Déploiement de solutions alternatives d'accès à Internet : Région et EPCI

LES ENJEUX

Une capacité de développement des services et usages numériques par la résorption des zones de bas débit Internet.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Mise en œuvre du SDTAN :

Le projet Montée en débit (MeD) est conduit sous maîtrise d'ouvrage Départementale.

Le programme FTTH concerne près de 27 000 foyers (voir le découpage territorial des actions du Département), dont près de 3 000 mal couverts à ce jour. Il s'agit du déploiement d'un nouveau réseau entièrement fibré depuis sa source jusqu'à «la box» finale chez l'habitant ou le professionnel. Le FTTH, dans la première étape du programme, est basé sur :

- une construction départementale.
- une exploitation et une commercialisation supra départementale des réseaux FTTH par la Société Publique Locale Bourgogne Franche-Comté Numérique (SPL BFCN).

Déploiement de solutions alternatives d'accès à Internet : Un travail entre le CD89, la Région, les opérateurs (Scani, ARCEP, etc.) permettra d'accompagner les EPCI (ex : identifier le panel de solutions possibles, appui au déploiement des solutions...).

LE CALENDRIER

La Montée en Débit (MeD)

Elle est maintenant entrée dans un process opérationnel :

- 103 opérations de MeD programmées, lancées par lots de 10 opérations en 2017, puis des lots plus importants en 2018.
- trois à quatre lots de travaux devraient être lancés espacés de trois mois en 2017.
- une opération dure 17 mois maximum, du lancement des travaux à l'accès aux services pour le citoyen.

FTTH

La Société Publique Locale Bourgogne Franche-Comté Numérique (SPL BFCN) a lancé un marché d'affermage pour recruter son opérateur d'opérateurs : dès 2018, une première tranche de plus de 6 000 prises devra être construite par le Département et livrée à la SPL. Près de 7 500 prises seront à réaliser chaque année suivante.

L'ÉVALUATION

Evolution de la couverture numérique.

Part de la population ayant accès au très haut-débit.

Respect du calendrier de déploiement.

FICHES ACTION NUMÉRIQUE INFRASTRUCTURES ET USAGES

Fiche N-1 : Résorption des zones blanches en téléphonie mobile

LE CHAMP

Les centres-bourgs des communes en zone blanche : 38 communes

2 sites stratégiques, (un troisième site est en attente des résultats de mesures contradictoires)

L'OBJET

La couverture des zones blanches en téléphonie mobile.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Co-maîtrise d'ouvrage des EPCI concernés avec désignation d'une co-maîtrise d'ouvrage unique.

LES ENJEUX

La couverture de l'intégralité du département en téléphonie mobile (2G a minima).

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Acteurs supports :

- Plate-forme France -Mobile : recense et identifie les problèmes de couverture mobile des territoires. Peut permettre d'orienter vers des programmes éligibles aux fonds de l'État.
- Co-financeurs : l'Etat, le Conseil départemental, les communes et les EPCI dont elles sont membres.

- Dispositif départemental conventionnel mutualisé avec une co-maîtrise d'ouvrage des EPCI et de la commune nouvelle concernés, un co-maître d'ouvrage unique, chef de file et coordonnateur et un maître d'ouvrage délégué, mandataire de ce dernier, le Syndicat départemental d'énergies de l'Yonne.
- La mise en place d'un dispositif mutualisé départemental rassemblant l'ensemble des acteurs dans un comité de pilotage s'appuyant sur une équipe de projet, un coordonnateur, co-maître d'ouvrage unique et son mandataire.
- Cohérence avec le schéma départemental de l'aménagement du numérique garanti par la présence du Conseil départemental au comité de pilotage de la téléphonie mobile.

Financement :

- Pour les 38 communes centres-bourgs en zone blanche : coût estimatif 5 M€.
l'Agence du Numérique finance à hauteur de 100 000 € par pylône, soit pour 31 (1 par commune) 3,1 M€ (en fait, 28 points hauts, soit 2,8 M€);
la DETR : 801 729 €(travaux complémentaires et terrains).
- Pour les 2 sites stratégiques d'intérêt et le développement touristique, le plan de financement envisagé pour un coût estimé minimal de 300 000 € :
l'Agence du Numérique intervient à raison de 50 000 € par pylône, soit pour 2 (1 par commune), 100 000 € ;
le Conseil départemental de l'Yonne : jusqu'à 1 M€ en AE et 500 000 € en CP ;
les EPCI : pour l'autre moitié du coût estimé d'1 pylône, soit 100 000 € ;
la DETR : pour la viabilisation des sites, estimée à 50 000 € par site, soit 100 000 €.

LE CALENDRIER

Fin 2016-2018.

A venir, d'autres opérations de couverture en téléphonie mobile : les mesures en cours pour les centres bourgs non recensés et les zones grises.

L'ÉVALUATION

Rythme de résorption des zones blanches

Part de la population résidant en zone blanche

FICHES ACTION NUMÉRIQUE INFRASTRUCTURES ET USAGES

Fiche O-1 : Développement et déploiement des services au public par applications numériques

LE CHAMP

Afin de favoriser un développement cohérent des services numériques par les collectivités, encourager l'élaboration de **politiques locales d'accès au numérique par les territoires** (EPCI/Pays).

3 volets :

- «couverture Internet/déploiement des infrastructures et des points d'accès»,
- «accompagnement et développement des services numériques par la collectivité»
- et «accompagnement des usages».

Échelle locale.

L'OBJET

. DEVELOPPEMENT ET DEPLOIEMENT DES SERVICES AU PUBLIC PAR APPLICATIONS NUMERIQUES

La formalisation de politiques locales d'accès au numérique par les territoires permet : la détermination de stratégies locales d'accès au numérique et la garantie de la cohérence de l'action publique sur les territoires.

Opérationnellement, déclinaison dans des plans d'actions indiquant le rôle des acteurs locaux (collectivités, associations, etc.) et celui des partenaires (CD89, Région, opérateurs).

. RECENSEMENT ET DEPLOIEMENT DES POINTS D'ACCES AU NUMERIQUE

- Connaissance et valorisation du réseau des points d'accès au numérique/espaces publics (optimisation de l'existant en priorité).

Les points d'accès regroupent :

- les équipements structurés et les accès à l'outil Wifi ou à un ordinateur au niveau des structures communales et intercommunales.
- les services et la médiation prévus et organisés.
- Nécessité d'opérer un recensement de ces points d'accès et de qualifier le niveau de service proposé (lieu avec ou sans médiation/accompagnement).

SOUTIEN LOCAL AUX USAGES NUMERIQUES ET FORMATION DES USAGERS A LA PRATIQUE NUMERIQUE

- Accès à des équipements informatiques : borne, WIFI, PC, tablette dans les Maisons de Services Au Public.

- Accompagnement des usagers : démultiplication de l'expérience de la Préfecture et plus particulièrement de la Direction de la Citoyenneté et des Titres.
- Développement des usages existants avec, notamment, les usagers (feed back par enquête d'évaluation) et avec des réseaux d'animateurs des Maisons de Service Au Public (principalement sur les tablettes).
- Accompagnement des agents d'accueil à l'utilisation des services numériques des opérateurs.
- Développement des plateformes type « plateforme OGS Vézelay » (sous-préfecture d'Avallon) qui permet de regrouper les différentes interventions et saisines des administrations.
- Soutien aux associations œuvrant pour la médiation numérique, mise à disposition de matériel

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Déploiement des services numériques : EPCI, Pays, Région, Département

Recensement et déploiement des points d'accès au numérique : EPCI, communes, Département

Soutien local aux usages numériques : EPCI, communes, associations, etc.

LES ENJEUX

- La résorption des zones de bas débit Internet en itinérance permettant une capacité de développement des services et usages numériques
- Accompagnement aux usages numériques (collectivités, habitants, associations, etc.)

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Déploiement des services numériques :

Accompagnement possible des territoires par Territoires Numériques (e-bourgogne) comme référents numériques : appui à l'élaboration de politiques locales, expertise pour le déploiement des services numériques dans les collectivités (et notamment sensibilisation sur les services au public par application numérique dont le déploiement est facilement réalisable).

Recensement et déploiement des points d'accès au numérique :

- Piloter le recensement des points d'accès en coordination avec le SDTAN.
- Enquête à réaliser auprès de relais locaux (EPCI) sur les accès existants : les points en accès libres (internet et wi-fi), les EPN (dans lesquels un accompagnement du public est prévu).

Le Département n'envisage pas d'accompagnement financier systématique pour le développement des Espaces Publics Numériques (EPN). Le déploiement doit se faire en coordination avec les MSAP.

Soutien local aux usages numériques

Supports : équipements informatiques (bornes, WIFI, ordinateurs, tablettes) ; applicatif des opérateurs et pédagogie de la dématérialisation et du numérique ; Maisons de Services au Public (MSAP).

Financements :

FNADT/CGET pour le fonctionnement des MSAP.

DETR pour les investissements en matériel.

Conseil départemental.

LE CALENDRIER

Recensement des Points d'accès au numérique à effectuer en 2018.

Enquête courant 2017 du Département auprès des usagers des Unités Territoriales de solidarité (UTS) sur leurs usages du numérique.

L'ÉVALUATION

- Définition des différentes typologies de services dont l'évolution de l'accessibilité sera étudiée (dossiers administratifs dans les collectivités, etc.) et campagnes d'enquête auprès des mêmes usagers pour étudier l'évolution de la qualité d'accessibilité.
- Evolution des services au public accessibles à distance (par typologies) sur les territoires.
- Analyse de l'évolution de la qualité d'accès au service depuis 2016 (enquête usagers sur l'évolution des conditions d'accès aux services).
- Part de la population ayant accès à un point d'accès au numérique à proximité.
- Part de la population ayant accès à un accompagnement à l'usage des services numériques (détail par type d'accompagnement, détail par publics visés).
- Analyse de la connaissance de ces points et de la qualité de l'accompagnement (enquête usagers sur la connaissance, la qualité d'accès, etc.).
- Part de la population ayant accès à des équipements adaptés aux services auxquels ils souhaitent accéder à distance (principaux services d'opérateurs à étudier).

FICHES ACTION NUMÉRIQUE INFRASTRUCTURES ET USAGES

Fiche O-2 : Déploiement des services numériques pour les compétences du Conseil Départemental

LE CHAMP

Le Conseil Départemental entend faire du numérique le vecteur de modernisation de l'action départementale en veillant à ce que l'ensemble des politiques départementales intègre un questionnement sur le développement des services numériques et de leurs usages. Il tend à travers ses différentes applications ou services numériques à améliorer l'accès à l'information et à moderniser et/ou simplifier les démarches des usagers.

Échelle départementale.

L'OBJET

Le déploiement des services numérique constitue un chantier transversal impliquant les services propres du CD89, mais également des partenariats et des appuis auprès des acteurs locaux. Actions menées et pistes de développement actuellement étudiées :

- **ACCES A LA CULTURE**

Mise en place par la **Bibliothèque départementale de l'Yonne**, d'un portail documentaire en ligne **Colybris89**, qui a vocation à développer les services numériques rendus à la population et évolue vers un catalogue départemental. Mise à disposition des bibliothécaires du réseau de la Bibliothèque départementale, de **15 tablettes numériques** afin de les inciter à mettre en place des animations utilisant ce vecteur.

- **ACCES AUX ARCHIVES DEPARTEMENTALES**

- Depuis 2009, **accès aux documents numérisés des Archives départementales dans le cadre d'opérations annuelles.**

- **Site Internet des archives départementales yonne-archives.fr**, où les données, régulièrement mises à jour et enrichies, accessibles par des interfaces de recherche évolutives, tournées vers un public de chercheurs, et vers le grand public.

Maison Jules-Roy, dont le Conseil Départemental est propriétaire : afin d'améliorer la connaissance du fonds et d'en permettre la diffusion.

- **ACCES AUX SERVICES SOCIAUX**

Enquête menée par le **Pôle des Solidarités Départementales** auprès des usagers des Unités Territoriales de Solidarité (UTS) afin de connaître leurs usages du numérique et de les interroger sur les services auxquels ils souhaiteraient accéder en ligne. analyse de ce questionnaire permettra de

dessiner un premier catalogue des services qu'il serait possible de dématérialiser, en veillant toujours à la complémentarité avec l'accueil physique, incontournable en matière de travail social.

- **ACCES A L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE CIRCULATION SUR LE RESEAU ROUTIER DEPARTEMENTAL : SITE YONNE-ROUTES.FR**

Depuis 2009 informe usagers de la route et partenaires (Forces de l'Ordre, secours, départements limitrophes, entreprises de transports, etc.), 24h/24, 7j/7, de mi-novembre à mi-mars, par une carte mise à jour quotidiennement des conditions de circulation sur le réseau routier départemental pendant la période hivernale.

- **ACCES A L'EDUCATION**

Équipement informatique

31 collèges icaunais dotés de plus de 4000 ordinateurs, de 90 tableaux numériques interactifs, de près de 800 vidéoprojecteurs, de tablettes numériques et d'imprimantes 3D (une par collège). Déploiement de tablettes et de ressources numériques dans les établissements expérimentaux dans le cadre du Plan numérique proposé par l'État ; au terme d'un plan triennal, tous les élèves de ces établissements seront équipés d'ici à 2018. A terme, l'ensemble des collèges sera relié au très haut débit (THD).

Déploiement de l'Environnement numérique de travail (ENT) : LIBERSCOL

Outil choisi dans l'Yonne, avec le soutien du rectorat (délégation académique au Numérique éducatif – DANE) : l'ENT « **LIBERSCOL** »

Logiciel proposant des services en ligne, sécurisés, centrés sur les établissements et ouverts à tous les membres de la communauté éducative (enseignants, élèves, parents, personnels de direction et personnels administratifs) et à ses partenaires. A la fois outil de gestion de la vie scolaire, outil de pédagogie collaborative et d'amélioration de la visibilité de la politique départementale auprès des familles de collégiens.

- **ACCES A L'INFORMATION INSTITUTIONNELLE : PORTAIL INTERNET LYONNE.COM**

Depuis 2010, **lyonne.com** propose différents services en ligne et informations à destination du public, des communes et leurs groupements (marchés publics, offres d'emploi, fiches des communes de l'Yonne, guide des aides aux territoires, etc.) et d'accéder directement à d'autres sites : assistantes maternelles, MDPH, etc.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Conseil départemental de l'Yonne : directions chargées des projets, coordonnées par leurs pôles respectifs.

LES ENJEUX

- Développement des services et usages numériques, en ouvrant notamment au BYOD (« Bring your own device » – apportez vos appareils personnels).
- Accessibilité optimale des services, 24/24 et 7/7
- Égalité d'accès aux services sur tout point du territoire départemental.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

- Fonds propres.
- Possibilité de financements de l'État :
 - **Éducation nationale** : partenariat avec le Rectorat de l'Académie de Dijon – délégation académique au Numérique éducatif (DANE), financement : participation à l'appel à projet Plan numérique éducatif
 - **Culture et Communication** : subvention pour numérisation de documents d'archives, pour l'informatisation des bibliothèques

LE CALENDRIER

Variable selon les applications, certaines existant déjà d'autres étant à développer : Maison Jules Roy : 2023 ; Équipement en tablettes numériques dans les collèges expérimentaux : 2018 ; Enquête auprès des usagers des UTS : 2018

L'ÉVALUATION

- Evolution des services accessibles à distance
 - Analyse de l'évolution de la qualité d'accès au service depuis 2016 (enquête usagers sur l'évolution des conditions d'accès aux services).
- Politiques Éducation** (en lien avec les instances académiques) : taux de couverture des collèges ; nombre de connexions à l'ENT constatés par les établissements, et suivi des usages en lien avec les indicateurs proposés par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).
- Archives départementales** : évolution du nombre d'utilisateurs en ligne, du nombre de sessions de travail et du nombre de documents consultés en ligne
- Bibliothèque départementale** : nombre de notices disponibles ; évolution du nombre de connexions ; évolution du nombre de réservations en ligne effectuées.
- Services sociaux** : nombre de réponses à l'enquête, puis par la suite nombre d'utilisateurs des applications en ligne.

FICHE ACTION GOUVERNANCE

Fiche P-1 : Processus, instances et outils pour le pilotage, la mise en œuvre et le suivi du schéma

LE CHAMP

Échelle départementale :

- le Préfet et Président du Conseil départemental sont les co-auteurs du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public,
- et l'ensemble des EPCI du département rassemblé ou non dans un pôle d'équilibre territorial en est acteur et bénéficiaire, associé à son élaboration, sa mise en œuvre et son suivi.

L'OBJET

La gouvernance a pour objet de permettre à chacun des acteurs de ce schéma de participer à sa conduite en lui attribuant une place et un rôle acceptés par chacun et reconnus par tous.

La mise en place d'un dispositif de pilotage, de suivi et d'évaluation constitue la meilleure garantie d'une mise en œuvre efficace du schéma.

Deux instances sont prévues :

- **le comité de pilotage (COFIL)** se composant des signataires du schéma (Préfet, Président du Conseil départemental, Présidents d'EPCI et des PETR, opérateurs sociaux) a pour rôle d'assurer le déclenchement des actions et le faciliter, mobiliser les acteurs déjà concernés ou pouvant l'être, suivre la mise en œuvre des actions, proposer et porter des actions de communication pour renforcer la lisibilité du schéma, son appropriation et sa valorisation, tant des acteurs parties prenantes du schéma, qu'auprès de ceux qui en sont les possibles partenaires et les destinataires;
- **le comité de suivi technique (COTECH)** se composant des représentants techniques des instances membres du comité de pilotage a pour rôle de suivre la réalisation des actions, repérer les éventuelles difficultés et faire des propositions au comité de pilotage pour les lever.

Certains acteurs sont appelés à jouer un rôle particulier dans la mise en œuvre du schéma :

- les animateurs techniques (techniciens de l'Etat et du Département) ont en charge d'un suivi continu et de l'animation des partenariats ;
- les pilotes des fiches actions ont la responsabilité de la réalisation de leurs actions et d'en faire le bilan devant le comité technique.

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

État et Conseil Départemental

LES ENJEUX

Piloter le schéma.

Veiller à sa réalisation.

Engager les ressources nécessaires à la mise en œuvre du schéma et mobiliser les acteurs et partenaires.

Mesurer l'amélioration de l'accessibilité des services au public.

LES SUPPORT/ PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Un support de communication dédié à créer et à faire vivre.

Financement et partenariat en lien avec le fonctionnement des instances de gouvernance.

LE CALENDRIER

Sur une année :

- une réunion, au moins du COPIL : bilan et évaluation des actions réalisées l'année N ; proposition de nouvelles actions pour N+1 ;
- une à deux du COTECH : bilan à mi-année de la réalisation des actions, préparation du COPIL annuel

L'ÉVALUATION

Nombre de réunions des instances, nombre de présents, documents produits.

Partie 5 : Gouvernance du schéma

La mise en place d'un dispositif de pilotage, de suivi et d'évaluation constitue la meilleure garantie d'une mise en œuvre efficace du schéma.

Deux instances sont prévues pour mettre en œuvre le schéma :

1) Le comité de pilotage. (COPIL)

Sa composition

- doit permettre de répondre aux objectifs de pilotage en associant les acteurs en capacité de mobiliser les maîtres d'ouvrages et de résoudre d'éventuels blocages ;
- comprend les signataires du schéma (Préfet, Président du Département, Présidents d'EPCI et des PETR, Présidents des opérateurs sociaux).

Il se réunit : au moins une fois par an

2) Le comité de suivi technique (COTECH) :

Il analyse l'état d'avancement des actions pour indiquer au comité de pilotage les éventuels arbitrages à apporter (solutionner des blocages dans la mise en œuvre des actions, mobiliser les acteurs sur une mise en œuvre d'actions, etc..).

Il est composé : des représentants techniques des instances présentes au COPIL

Il se réunit : une à deux fois par an dont une pour préparer le COPIL annuel

Certains acteurs joueront un rôle particulier dans la mise en œuvre du schéma :

- Les **animateurs techniques du schéma** (techniciens État et Département) : ont en charge le suivi continu du schéma (collecte des données quantitatives ou qualitatives permettant de réaliser le suivi annuel pour le comité de suivi) et de l'animation des partenariats.

- Les **pilotes des fiches-actions** ont la responsabilité de mettre en œuvre leurs actions et d'établir un bilan annuel auprès du comité de suivi technique (avec l'appui des animateurs techniques du schéma). *Les pilotes sont chargés de faire le lien avec les **maîtres d'ouvrages impliqués dans la mise en œuvre des actions.***

Voir fiche P-1

Annexe

Méthode d'élaboration du schéma

L'élaboration du schéma a suivi une méthodologie classique ponctuée par une étape de **diagnostic** permettant d'identifier les enjeux d'accessibilité puis une **étape stratégique et d'action** de définition de thématiques prioritaires et l'identification des leviers d'action.

Élaboration du diagnostic

Le diagnostic visait à apporter une information consolidée sur les enjeux d'accessibilité aux services au public au sein du département de l'Yonne. Ainsi il s'est attaché à croiser : des informations factuelles (présence/absence d'un équipement sur un territoire), la perception des usagers sur la présence et la qualité d'un service ainsi que leurs attentes, les informations qualitatives et quantitatives permettant d'objectiver les besoins et les enjeux d'usages (comparaison avec des ratios nationaux, dires d'acteurs portant un regard distancié sur l'adéquation entre les besoins et l'offre, etc...). Les travaux techniques menés (cartographie de l'offre, recherche d'indicateurs et d'éléments d'objectivation) complétaient donc une démarche fortement participative permettant de croiser les regards et les expertises.

Il s'est d'abord appuyé sur une **analyse socio-démographique**, c'est-à-dire un travail technique qui a permis d'identifier des zones du territoire départemental présentant des niveaux « d'alerte » en termes de fragilité socio-économique ; une attention particulière devant être portée aux besoins des populations de ces zones.

Une analyse documentaire et cartographique a ensuite permis de mener une première analyse sur le maillage des équipements de services : **l'étude des ratios et indicateurs de présence** permettant de comparer les densités d'équipements avec d'autres territoires et **l'analyse cartographique** de faire un état des lieux de la présence physique des équipements de services et de calculer les temps d'accès à ces équipements.

Des étapes participatives ont permis de croiser les informations et d'apporter des données qualitatives sur l'accessibilité. Au travers de **l'enquête habitants** se sont les perceptions et attentes de près de 900 Icaunais qui ont été recueillies permettant d'évaluer le niveau actuel d'accessibilité et les attentes des habitants. **Quatre réunions territoriales** ont permis aux élus locaux, et partenaires de s'exprimer sur leur vision des enjeux et de proposer des leviers d'action sur les enjeux.

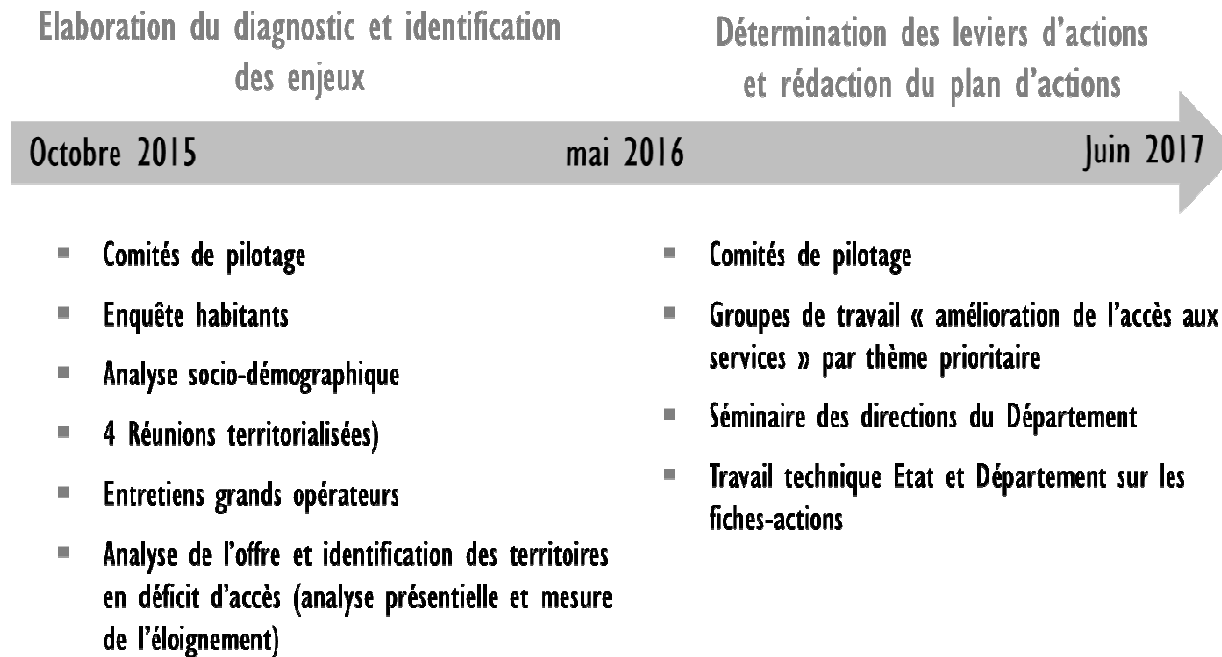
Des **entretiens** auprès des services du département ainsi que des opérateurs majeurs du département (CAF, MSA, La Poste, SNCF, ADIL, etc.), ont été menés pour comprendre les stratégies d'organisation et de déploiement de leurs services et de recueillir leurs perceptions sur les enjeux d'accessibilité.

C'est sur la base de l'ensemble de ces informations qu'ont pu être identifiés des thèmes prioritaires en matière d'accessibilité, les enjeux d'accessibilité associés et les territoires présentant des difficultés d'accessibilité.

Définition d'une stratégie et du programme d'actions

En juin 2016, **4 groupes de travail plan d'actions** ont été organisés autour des thèmes prioritaires « Santé », « Numérique / usages », « transports et mobilité », « Services publics /services sociaux et de l'emploi – RSP/MSAP ». Ces ateliers qui réunissaient les représentants de collectivités, les services de l'État et du Département et les opérateurs avaient pour objectifs d'identifier les leviers d'action pour répondre aux enjeux d'accessibilité. Le « qui fait quoi », c'est-à-dire le niveau de mise en œuvre de ces leviers d'action étaient par ailleurs précisés : actions relevant de l'échelle locale, actions relevant des acteurs d'échelle départementale, etc....

A partir des matériaux recueillis, un travail de mise en forme de fiches-action a été réalisé par les Services de l'État et du Département au premier semestre 2017. Ces fiches détaillent les conditions de mise en œuvre de chaque levier d'action.



- 6 Concernant l'offre proposée aux personnes âgées (établissement d'accueil / hébergement) - (Notez de 0 à 5, 5 étant la meilleure note) :
- Êtes-vous satisfait de la localisation de ces services ? 0 1 2 3 4 5
 - Êtes-vous satisfait du nombre de places proposées ? 0 1 2 3 4 5
- 7 Concernant l'offre proposée aux personnes handicapées (établissement d'accueil / hébergement) - (Notez de 0 à 5, 5 étant la meilleure note) :
- Êtes-vous satisfait de la localisation de ces services ? 0 1 2 3 4 5
 - Êtes-vous satisfait du nombre de places proposées ? 0 1 2 3 4 5
- 8 Concernant ces différents services de secours, pouvez-vous donner votre avis :
- | | Importance du service pour vous
(notez de 0 : pas important à 5 : très important) | Appréciation de leur capacité d'intervention (temps d'intervention, disponibilité...)
(notez de 0 : mauvaise capacité d'intervention à 5 : bonne capacité) |
|--------------------|--|---|
| Gendarmes - Police | | |
| Pompiers | | |
- 9 Identifiez-vous d'autres services indispensables à votre vie quotidienne ? Si oui lesquels ? : _____
- 10 Pour les usagers qui habitent près des « frontières » de l'Yonne, accédez-vous à des services situés sur le département voisin ?
 Oui Non
- Si oui, pour quels services : _____
- Si oui, l'utilisez-vous : Plusieurs fois par semaine Une fois par mois Une fois par an Jamais
- 11 Votre territoire compte-t-il un Relais de Service Public ?
(Les RSP sont des structures d'accueil polyvalent qui doivent permettre au public d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics, principalement en matière d'emploi et de prestations sociales.)
 Oui Non Ne sait pas
- 12 Si oui, êtes-vous satisfait des services qu'il propose et de leur accessibilité ?
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Quelles améliorations seraient nécessaires ? : _____
- 13 Si vous êtes en situation de handicap, rencontrez-vous, globalement, des difficultés pour accéder aux services ?
 Oui Non
Si oui, lesquelles et pourquoi : _____
- 14 Si vous ne possédez pas de véhicule ou n'avez pas toujours un véhicule disponible, les transports publics (ligne régulière, transport à la demande) vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder à l'ensemble des services qui vous sont utiles ?
 tout à fait Partiellement Très partiellement Pas du tout Je ne sais pas
- 15 Quelle est votre connaissance de l'offre de transports publics présente sur votre territoire ?
 très bonne Bonne Partielle Très partielle
- 16 Quelle est votre pratique en termes d'accès aux services à distance (téléphone ou internet) ?
 Dès qu'un service ou produit est accessible à distance vous évitez de vous déplacer
 Si un service est accessible à distance et à moins de 5 minutes vous préférez vous déplacer
 Vous n'accédez aux services à distance que lorsque vous ne pouvez pas faire autrement
- 17 Disposez-vous d'une couverture en téléphonie mobile à votre domicile ? Oui Non
- 18 Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la couverture en téléphonie mobile ? (Notez de 0, très insatisfait, à 5 très satisfait) :
 0 1 2 3 4 5
- 19 Disposez-vous d'un accès à Internet ? Oui Non
- 20 Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de l'accès à Internet ? (Notez de 0, très insatisfait, à 5 très satisfait) :
 0 1 2 3 4 5
- 21 Pour vous, l'amélioration de l'accessibilité des services à distance est... ? (plusieurs réponses possibles)
 ... un progrès majeur ... une menace pour le lien social
 ... utile mais ne remplacera jamais l'accès physique Vous n'avez pas d'avis sur le sujet
- 22 De manière générale, quelles sont vos disponibilités pour accéder aux services ? (plusieurs réponses possibles)
 En journée, tous les jours de la semaine En journée, une ou deux journées par semaine Entre 12 h et 14 h
 Les soirs de semaine une fois libéré de votre activité Le Week-end
- 23 Avez-vous des idées à proposer pour améliorer l'accès des services au public (accès à distance ou physique) ou avez-vous des remarques d'ordre général sur le sujet de l'accessibilité des services aux publics ? _____

ENQUÊTE

SUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES AU PUBLIC DANS L'YONNE

VOTRE AVIS COMPTE !

Comment répondre à cette enquête ?

Par voie postale :
glisser ce questionnaire
dans une enveloppe non affranchie
avant le 15 janvier 2016
à l'adresse suivante :

Conseil Départemental de l'Yonne
DAEPT
Libre Réponse 70043
89019 Auxerre cedex

Par réponse en ligne sur :
www.lyonne.com
ou
www.yonne.gouv.fr



1 Commune et code postal (renseignement indispensable pour la prise en compte de votre avis) : _____

5 Pouvez-vous donner votre avis et répondre aux questions posées sur ces différents services (remplissez ce tableau uniquement pour les services pour lesquels vous vous sentez concernés) :

UTILITÉ DES SERVICES			Satisfaction jours-horaires d'ouverture <small>(note de 0 : très insatisfait à 5 : très satisfait)</small>
Importance du service pour vous <small>(note de 0 : pas important à 5 : très important)</small>	Votre fréquence d'utilisation <small>(note de 0 : jamais à 5 : tous les jours)</small>		
Mairie			
ADL (ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT)			
SERVICES DE LA PRÉFECTURE / DE LA SOUS-PRÉFECTURE			
ANASSON DE LA JUSTICE LÉGIFÉRAIRE / POINT D'ACCÈS AU DROIT, TRIBUNAL...			
TRÉSOR PUBLIC			
FOURNISSEUR D'ÉNERGIE			
COMMERCES ALIMENTAIRES DE PROXIMITÉ			
POINT DE VENTE DE LA MALL / PRESSE			
DES TRAVAILLEURS DE BILLET			
STATIONS SERVICES			
SERVICE POSTAL			
ACCUEIL SOCIAL - UNITÉS TERRITORIALES DE SOLIDARITÉ...			
PRESTATIONS SOCIALES : CAF - COMA - RSA - GARANT			
STRUCTURES D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE (CDEG, MATI-GARDIENNE, PAH...)			
CENTRE DE LOISIRS ENR (N. ENFANCE)			
PÔLE EMPLOI - MISSION LOCALE - MAISON DE L'INFORMATION SUR LA FORMATION ET L'EMPLOI			
TRANSPORTS RÉGIONAUX OU NATIONAUX : GARES			
MAISONS DE SANTÉ			
MÉDECIN GÉNÉRALISTE			
ATRESSE FAMILISTES (PNECLOGIE, OPHTHALMO, OIL, GYNECOLOGIE...)			
HÔPITAL			
DENTISTE			
INFORMELLES THÉRAPIE			
PHARMACIE			
EQUIPEMENTS CULTURELS (MUSÉE, CINÉMA, BIBLIOTHÈQUE...)			
SERVICES AUX PERSONNES EN MOUVEMENT (MHP...)			
SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES (REA, DOMICILE)			
ÉCOLES (DE LA PETITE SECTION AU CEM)			
COLLÈGE			
LYCÉE			

2 Votre âge : _____ 3 Avez-vous des enfants vivant à votre domicile ? : Oui Non
4 Situation professionnelle : Actif en emploi Actif en recherche d'emploi Étudiant Retraité Autre

FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES				Quelle est votre mode habituel d'accès au service ?	Satisfaction temps d'accès au service <small>(note de 0 : insatisfait à 5 : très satisfait)</small>	Votre appréciation globale de la disponibilité <small>(note de 0 à 5, 5 étant la meilleure note)</small>							
				À pied / en vélo	Voiture	Transports publics	À pied / en vélo	Voiture	Transports publics	À pied / en vélo	Voiture	Transports publics	
Mairie													
ADL (ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT)													
SERVICES DE LA PRÉFECTURE / DE LA SOUS-PRÉFECTURE													
ANASSON DE LA JUSTICE LÉGIFÉRAIRE / POINT D'ACCÈS AU DROIT, TRIBUNAL...													
TRÉSOR PUBLIC													
FOURNISSEUR D'ÉNERGIE													
COMMERCES ALIMENTAIRES DE PROXIMITÉ													
POINT DE VENTE DE LA MALL / PRESSE													
DISTRIBUTEUR DE BILLET													
STATIONS SERVICES													
SERVICE POSTAL													
ACCUEIL SOCIAL - UNITÉS TERRITORIALES DE SOLIDARITÉ...													
PRESTATIONS SOCIALES : CAF - COMA - RSA - GARANT													
STRUCTURES D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE (CDEG, MATI-GARDIENNE, PAH...)													
CENTRE DE LOISIRS ENR (N. ENFANCE)													
PÔLE EMPLOI - MISSION LOCALE - MAISON DE L'INFORMATION SUR LA FORMATION ET L'EMPLOI													
TRANSPORTS RÉGIONAUX OU NATIONAUX : GARES													
MAISONS DE SANTÉ													
MÉDECIN GÉNÉRALISTE													
ATRESSE FAMILISTES (PNECLOGIE, OPHTHALMO, OIL, GYNECOLOGIE...)													
HÔPITAL													
DENTISTE													
INFORMELLES THÉRAPIE													
PHARMACIE													
EQUIPEMENTS CULTURELS (MUSÉE, CINÉMA, BIBLIOTHÈQUE...)													
SERVICES AUX PERSONNES EN MOUVEMENT (MHP...)													
SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES (REA, DOMICILE)													
ÉCOLES (DE LA PETITE SECTION AU CEM)													
COLLÈGE													
LYCÉE													