



# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Puy-de-Dôme

Version finale - Janvier 2018

Teritéo  
TERRITOIRES EN MOUVEMENT

En collaboration avec :



# Sommaire

<b>1. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE .....</b>	<b>4</b>
A. Les Sdaasap : contexte et objectifs.....	4
B. Le périmètre des « services au public » retenu.....	7
C. Méthode et calendrier.....	8
<b>2. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE .....</b>	<b>9</b>
A. Le département du Puy-de-Dôme .....	9
B. Organisation territoriale de l'offre de service.....	11
C. Les zones fragiles.....	15
<b>3. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION .....</b>	<b>16</b>
A. Arborescence du plan d'action.....	16
B. Présentation des actions à mener .....	18
⇒ Orientation n°1 - Assurer la connectivité et accompagner la montée des usages internet et mobile .....	18
⇒ Orientation n°2 - Garantir une prise en charge médicale en tout point du territoire .....	27
⇒ Orientation n°3 - Soutenir le maintien des services de proximité dans les zones très peu denses.....	39
⇒ Orientation n°4 - Identifier un réseau d'établissements scolaires pérenne et accessible.....	50
⇒ Orientation n°5 - Adapter l'offre d'accueil pour mieux répondre aux besoins de l'enfance et de la jeunesse.....	55
⇒ Orientation n°6 - Adapter et diversifier l'offre de prise en charge de la vieillesse et du handicap .....	60
⇒ Orientation n°7- Adapter et optimiser l'offre de mobilités.....	65
⇒ Orientation n°8 - Apporter une réponse coordonnée aux besoins de services publics et sociaux.....	70
⇒ Orientation n°9 - Améliorer et optimiser les capacités d'interventions des sapeurs-pompiers.....	77
<b>4. LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DU SCHÉMA .....</b>	<b>79</b>
A. Le suivi du SDAASAP.....	79
B. L'évaluation du SDAASAP .....	79
<b>2. LA GOUVERNANCE DU SCHÉMA.....</b>	<b>80</b>
C. Le Comité de Pilotage .....	80
D. Le Comité Technique .....	80
E. Les groupes de travail thématiques .....	81
<b>3. ANNEXES.....</b>	<b>82</b>
A. Liste des communes prioritaires pour la veille anticipée.....	82

## GLOSSAIRE DES SIGLES et ACRONYMES

ADAP : Agenda d'Accessibilité Programmée  
ADRETS : Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services  
AOM : Autorité Organisatrice de la Mobilité  
AOT : Autorité Organisatrice des Transports  
Loi ATR : Loi n° 92-125 du 6 février 1992 relative à l'administration territoriale de la République  
CAF : Caisse d'Allocation Familiale  
CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail  
CC ou CdC : Communauté de communes  
CCAS : Centre communal d'action sociale  
CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées  
CIJ : centre d'information jeunesse  
CIR : Comité Interministériel aux ruralités  
CIS : Centre d'intervention et de secours  
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
DAB : Distributeur automatique de billets  
DDFIP : Direction départementale des finances publiques  
EAJE : Équipement d'Accueil du Jeune Enfant  
EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes  
EHPA : établissement d'hébergement pour personnes âgées  
EPCI : Etablissement de coopération intercommunale  
FTTE: Fiber to the Enclosure  
FTTH: Fiber to the home  
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques  
LOADT : Loi du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire  
Loi NOTRe : LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République  
MDPH : maison départementale des personnes handicapées  
MDS : Maison départementale des solidarités  
METRIC : MEsure des TRajets Inter-Communes / Carreaux  
MSA : Mutuelle Sociale Agricole  
MSAP : Maison des services au public  
MLI : Mission Locale  
OT : office de tourisme  
PMI : Protection maternelle et infantile  
PMR : Personne à mobilité réduite  
RDV : rendez-vous  
RSP : Relais de services publics  
SAAS : service d'aide à domicile  
SDAASAP : Schéma Département d'Amélioration de l'Accessibilité des services au Public  
SDAN : Schéma départemental d'aménagement numérique  
SDCI : Schéma départemental de coopération intercommunale  
SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours  
SMUR : Service mobile d'urgence et de réanimation  
SPV : Sapeur-pompier volontaire  
TAD : Transport à la demande  
TER : Train express régional

# 1. Présentation de la démarche

## A. Les Sdaasap : contexte et objectifs

---

**Nota :** en créant les Schémas Départementaux d'Amélioration de l'accès des Services au Public, la loi NOTRe vise l'amélioration de l'accès aux services essentiels à la vie quotidienne sur les territoires français. Ainsi, le terme « accès », doit ici être considéré dans son acception globale, en termes de temps de trajet, d'horaires d'ouverture, ... et pour tous les publics. Si l'accès aux personnes à mobilité réduite fait partie des critères d'analyse, elle n'en constitue pas le centre.

### L'accès aux services, un enjeu majeur pour les habitants des territoires français

---

L'accès aux services est un enjeu à la fois **multiple** et **universel**.

Il est **universel** car il concerne tout habitant d'un territoire. Accéder aux produits et services de base est indispensable à la vie quotidienne sur un territoire : consulter son médecin, acheter le pain, faire ses courses alimentaires, faire le plein de carburant, retirer de l'argent afin de pouvoir accéder à ces produits, ... sont autant de besoins dont l'accès est un enjeu quotidien pour l'ensemble des français.

Il est **multiple** car l'enjeu d'accès aux services est différent en fonction des types d'habitants. En fonction de l'âge, les **types de services mobilisés de sont pas les mêmes** (garde d'enfant, école, hébergement pour personnes âgées, aide à domicile, ...). En fonction de la situation de chacun, **les contraintes vécues pour accéder aux services souhaités ne sont pas les mêmes**. Certains habitants, actifs en emploi, ont l'opportunité d'accéder sur leur lieu de travail, à un pôle de service proposant une offre plus étoffée que celle de leur commune de résidence. D'autres profitent de leur trajet pour accéder aux services sur leur itinéraire. D'autres habitants, moins mobiles car n'effectuant pas une activité nécessitant un déplacement quotidien, disposent d'un « bassin de vie » plus réduit, parfois limité à leur commune de résidence. D'autres encore, sont contraints dans leur capacité à se déplacer, du fait de difficultés financières, d'autonomie, ... ou dans leur capacité à accéder à certains services à distance, sans avoir besoin de se déplacer, du fait de difficultés à maîtriser les démarches qui le leur permettraient.

La question du maintien et de l'amélioration de l'accessibilité des services en milieu rural doit trouver des réponses à travers la création des SDAASAP à la fois dans sa globalité et sa diversité : garantir l'accès pour tous sur l'ensemble du territoire français.

Les réponses qui pourront y être apportées devront veiller à renforcer la lisibilité globale des conditions d'accès aux services, aujourd'hui en mutation via la révolution numérique, en recherchant à identifier des « portes d'entrée » aux services, qu'ils soient à vocation sociale ou grand public, tout en combinant les modes d'accès à distance et la présence physique d'interlocuteurs, qui restera indispensable au maintien du lien social dans les territoires.

### Historique de la création des SDAASAP

---

Une notion d'accessibilité à des services publics introduite dès 1985

La notion d'accessibilité des services, publics, a été évoquée dans la loi Montagne (1985) qui identifiait la nécessité d'une coordination des réflexions pour l'amélioration de l'accessibilité à des services publics de qualité en zone de montagne. La LOADT du 4 février 1995 précise : "l'Etat assure l'égal accès de chaque citoyen aux services publics » tant en termes d'implantation que de conditions d'accès à distance. Elle prévoit (article 28) : la préparation dans tous les départements de schémas d'organisation et d'amélioration des services publics qui définissent « les objectifs à atteindre afin de satisfaire les besoins des habitants et contribuer au développement local, ainsi que les actions nécessaires pour y parvenir » et s'appliquaient aux opérateurs de l'Etat ou assurant des missions de service public ou d'intérêt général.

Une mission parlementaire confiée le 30 Avril 2013

Faisant le constat de territoires en déprise, confrontés à un déficit de services, Cécile Duflot confiait, le 30 Avril 2013, une mission pour l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au public dans les territoires fragiles aux députés Carole Delga et Pierre Morel-à-L'Huissier. Elle observait notamment que certains territoires fragiles, déjà confrontés à des difficultés accrues, étaient frappés par une « fracture territoriale » se matérialisant par un déficit de services, qui tend à creuser encore les écarts existants en termes de dynamisme économique, d'attractivité et de qualité de vie. Considérant l'impact majeur du départ des services sur la vie quotidienne elle soulignait : « Habitants des quartiers populaires, des campagnes périurbaines, des villes petites et moyennes frappées par la désindustrialisation et le départ des services publics,

comme les zones hyper-rurales, tous vivent au quotidien la difficulté d'accéder à l'activité, à la mobilité, aux services essentiels<sup>1</sup> ».

Une démarche inscrite dans la loi en août 2015

Dans son article 98 (applicable au 1er Janvier 2016), la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), promulguée le 7 août 2015 prévoit la mise en place de SDAASAP : « 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 (SDAASAP), 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 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. »

Un décret en Conseil d'État fixant les modalités d'élaboration des schémas a été publié le 06 Avril 2016. S'il n'apporte pas d'inflexion méthodologique par rapport au contenu du cahier des charges défini au niveau national, il précise les délais des organes délibérants des collectivités ou des établissements publics de coopération intercommunale consultés pour formuler leur avis et fixe la date limite de validation des SDAASAP au 31 décembre 2017.

## Les contours des SDAASAP

Une acception élargie, évolutive et variable de la notion de service au public

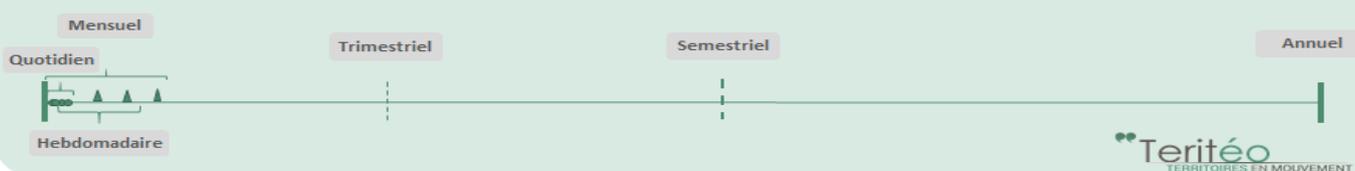
Le « glissement sémantique » vers la notion de service AU public s'explique par l'évolution des attentes des usagers qui donnent la priorité « à la qualité du service et son accessibilité plutôt qu'à la nature de l'entité qui les délivre » (ETD, 2012). C'est donc l'utilité du service qui prévaut et non son caractère public ou marchand. La lettre de Cécile Duflot précise : « Cette notion doit être prise dans une acception élargie et comprend aussi bien les commerces, les services de l'Etat et des collectivités ». Il s'agit donc des services publics et privés essentiels à la vie quotidienne des habitants. Cette nouvelle approche nécessite donc que soit définie la liste des services « essentiels » à la vie quotidienne des habitants. L'utilité d'un service pouvant être variable en fonction des besoins ressentis par ses habitants, il est important de l'adapter du contexte territorial.

Ce que recouvre (ou pas) la notion de service au public « essentiels »

Cet élargissement de la définition de service pose la question de la délimitation du périmètre d'analyse des SDAASAP. Pris dans son ensemble, elle recouvre un ensemble supérieur à 100 services et équipements. Il est donc nécessaire de délimiter les contours du périmètre des services devant prioritairement être ciblés. Les critères présentés ci-après ont vocation à éclairer le choix des services retenus.

Critère n°1 - Les services essentiels à la vie quotidienne des habitants : l'importance d'un service sur la vie quotidienne des habitants est notamment déterminée par sa fréquence d'usage. Doivent donc être traités en priorité les services présentant un usage fréquent.

### Frise n°1: la fréquence d'usage des services au public



Critère n°2 – Les services relevant du « confort » ne sont pas prioritaires : au-delà de la fréquence d'usage, la priorité qui doit être donnée aux services indispensables à la vie quotidienne, amène à considérer comme non prioritaires les services relevant du confort (sports, loisirs, culture, ...).

Critère n°3 – Les services aux entreprises ou aux touristes sont hors périmètre : Sont concernés en priorité les services bénéficiant aux usagers résidant au sein du territoire étudié.

Critère n°4 – La capacité d'intervention des acteurs impliqués dans le SDAASAP : Il est important de prendre en considération la capacité des parties prenantes à agir sur les services présentant des défauts d'accessibilité.

Au-delà de l'accessibilité physique, l'accessibilité à distance

Introduite dans la LOADT du 4 février 1995 la notion de conditions d'accès à distance est une dimension majeure des SDAASAP. De fait, les premières démarches réalisées ont démontré que la dynamique de retrait des services publics observée ces 20 dernières années au sein des territoires ciblés, c'était accompagnée d'une « révolution » en matière de modalités d'accès, notamment via le déploiement de l'accès par internet. Plus globalement, l'ensemble des modalités permettant de donner accès au service, parfois en le rapprochant du domicile, doivent être étudiées.

<sup>1</sup> Extrait de la lettre de mission de Cécile Duflot.

Au-delà de l'accessibilité physique, les autres critères d'accessibilité

Le rapport parlementaire souhaite élargir la notion d'accessibilité à des critères plus qualitatifs du type : amplitudes horaires, délais d'attente, coût du service.... Pour ce faire, il se réfère aux 11 critères de la chaîne de l'accessibilité définis par l'Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services (ADRETS). Si tous ces critères ne peuvent être étudiés pour l'ensemble du périmètre de services couvert par un SDAASAP, la grille d'évaluation de l'accessibilité des services doit s'inspirer de ce référentiel. In fine, l'acception élargie des notions de service et d'accessibilité étend le champ d'analyse potentiel et donc le volume de données à traiter dans la phase de diagnostic préalable à la conception du schéma. Cela renforce la nécessité de circonscrire le périmètre de services essentiels.

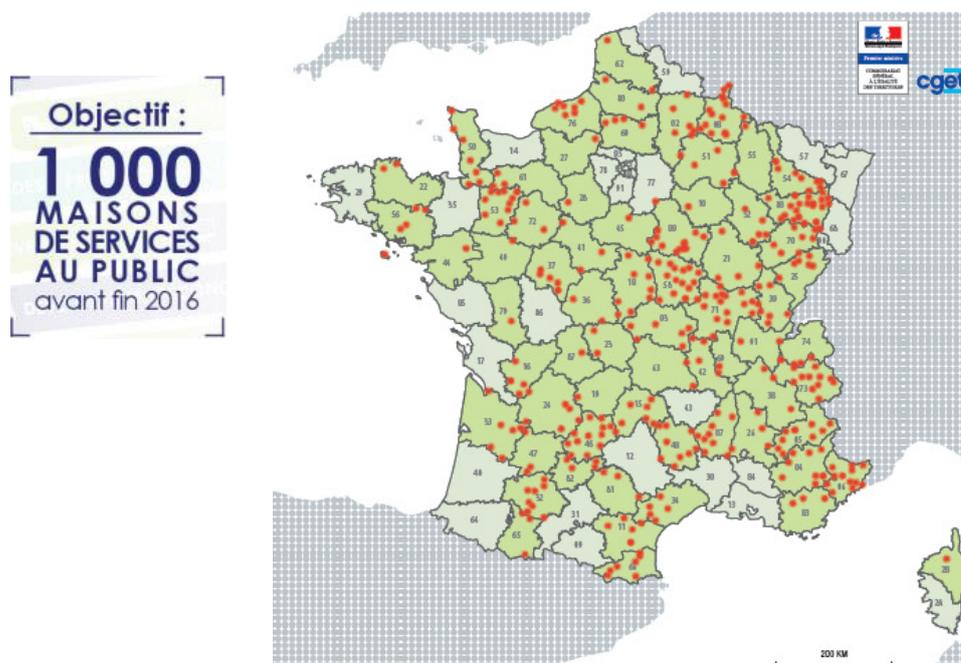
Un lien étroit existant entre les SDAASAP et des MSAP

Les MSAP sont créées via une convention-cadre qui contractualise, pour chaque maison, la coopération entre les opérateurs concernés « dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public ».

Il existe donc un lien étroit existant entre les SDAASAP et des MSAP : les Maisons de Services au Public sont l'un des dispositifs clé devant contribuer à l'amélioration de l'accessibilité et la qualité des services au public au sein des territoires déficitaires, ruraux et urbains. « Elles peuvent rassembler des services publics relevant de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population. »

Dans la prolongation de l'accord national « + de services au public » du 28 septembre 2010, le courrier du 1er ministre, « plan d'action pour une meilleure accessibilité des services au public », diffusé début 2014 venait confirmer la volonté d'accélération de cette dynamique.

Annonçant à la fois l'objectif d'aboutir à l'installation de 1 000 espaces mutualisés de services au public dans les territoires ruraux et périurbains à l'horizon 2016 et l'intégration d'un chapitre consacré l'élaboration du schéma départemental d'accessibilité des services au public, ce document décline un ensemble de mesures visant à favoriser le déploiement de ces dispositifs



## Les objectifs des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP)

La loi fixe deux grands objectifs aux SDAASAP :

Objectif n°1 – Faire un diagnostic croisant les besoins et l'offre de service

Il s'agit d'une part d'identifier les déficits existants en matière d'accès aux services essentiels sur le territoire départemental et les zones les plus concernées puis, sur la base du recueil des besoins, d'analyser, à l'échelle du département, l'adéquation entre besoins et offre de services afin d'identifier les écarts existants.

Objectif n°2 – Définir un plan d'amélioration de l'accessibilité des services

Il s'agit d'identifier, à partir de ces écarts, les facteurs clés du maintien ou de l'amélioration de leur accessibilité à déployer dans le cadre du schéma. Ces facteurs d'amélioration devant être déclinés et précisés dans le cadre d'un plan d'action pluriannuel d'une durée de 6 ans. C'est ce plan d'action qui constituera le cœur du futur Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

# A. Le périmètre des « services au public » retenu

## Le périmètre géographique

Ce diagnostic concerne l'ensemble du territoire du Puy-de-Dôme.

## Le périmètre des services à étudier

Le périmètre d'analyse du diagnostic du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services du Public (SDAASAP) du Puy-de-Dôme comprend **35 services individualisés répartis sur 10 différents thèmes de services au public**.

Ces services ont été sélectionnés sur la base des 3 critères d'évaluation du caractère essentiel à la vie quotidienne sur un territoire présentés ci-avant. Ainsi, ils peuvent être considérés comme essentiels sur la base d'au moins l'un de ces 3 critères : fréquence d'usage élevée, enjeu sanitaire et social, capacité d'intervention. Les services ciblant exclusivement les entreprises, n'ont pas été retenus dans ce périmètre.

Le tableau ci-dessous précise la gamme de service correspondante et, en lien, le temps d'accès maximal considéré comme étant acceptable.

### Méthode et définitions

La gamme de proximité est composée d'équipements fréquents correspondant aux premières nécessités : supérette, écoles, médecin généraliste...  
 La gamme intermédiaire contient des équipements moins fréquents mais relativement nombreux : supermarché, collège, opticien...  
 La gamme supérieure est composée d'équipements rares, plus spécialisés ou plus grands que dans les deux autres gammes : hypermarché, lycée,

Thèmes	Services individualisés	Gamme et temps d'accès	
MOBILITÉS et TRANSPORTS	TEC Interurbain départemental et scolaires	1	Proximité 7
	TEC EPCI	2	Proximité 7
	Lignes TER et INTERCITES	3	Intermédiaire 15
	Transport à la demande	4	Proximité 7
	Co-voiturage	5	Intermédiaire 15
RESEAUX TIC	Couverture adsl / fibre / satellite	6	
	Couverture Téléphonie mobile	7	
SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN	Services postaux	8	Proximité 7
	Alimentations	9	Proximité 7
	Distributeur automatique de billets (DAB)	11	Proximité 7
	Stations-services	12	Intermédiaire 15
SERVICES AU PUBLIC A USAGE PONCTUEL	CAF	13	Intermédiaire 15
	CPAM	14	Supérieure 30
	MSA	15	Intermédiaire 15
	CARSAT	16	Supérieure 30
SÉCURITÉ	SDIS	17	Intermédiaire 15
SERVICES DE SANTÉ	Hôpitaux: services d'urgence	18	Supérieure 30
	Hôpitaux: maternités	19	Supérieure 30
	Médecins généralistes	20	Proximité 7
	Pharmacies	10	Proximité 7
SERVICES SOCIAUX	CCAS-CIAS	21	Proximité 7
	Centres médico Sociaux	22	Intermédiaire 15
	Héberg. personnes âgées	23	Intermédiaire 15
	Héberg. personnes handicapées	24	Supérieure 30
	Soins et aide à domicile	25	Intermédiaire 15
PRISE EN	Assistantes maternelles et Etablissements d'accueil du jeune enfant	26	Intermédiaire 15
	Centre de Loisir sans hébergement (CLSH) et Foyers ruraux	28	Intermédiaire 15
EDUCATION	Ecoles maternelles et Elémentaires	30	Proximité 7
	Collèges	32	Intermédiaire 15
	Lycées	33	Supérieure 30
SERVICES D'ACCES A	Pôle emploi	34	Supérieure 30
	Missions locales	35	Supérieure 30

L'ensemble de ces services ont fait l'objet d'une analyse approfondie, mobilisant différents outils, dont les résultats sont présentés dans les pages suivantes.

## B. Méthode et calendrier

### Présentation du calendrier et de la méthodologie mobilisée pour le diagnostic

Le SDAASAP du Puy-de-Dôme a été réalisé sur un calendrier de 12 mois, d'Avril 2016 à Avril 2017.

Le diagnostic s'est notamment appuyé sur :

#### 1. Des consultations d'acteurs et habitants

**L'animation de réunions territoriales par territoire**, mobilisant les élus intercommunaux.



*Les éléments recueillis sont retranscrits dans le rapport de diagnostic au sein du chapitre dédié à la présentation des EPCI et de leurs enjeux en matière d'accès aux services*



**L'animation d'une réunion de présentation de la démarche aux acteurs locaux.**

*Les éléments recueillis sont retranscrits dans le rapport de diagnostic au sein du chapitre dédié à la présentation des EPCI et de leurs enjeux en matière d'accès aux services*



La réalisation **d'une enquête auprès des EPCI du département**

*Les éléments recueillis lors de ces réunions et dans le cadre de l'enquête ont été valorisés dans le rapport de diagnostic au sein du chapitre dédié à la présentation du territoire et des EPCI*



Une enquête **auprès des usagers des services**, par internet et papier qui a permis d'analyser les besoins et l'accès des services, sur la base d'un retour de plus de 200 habitants du département ;

*Une synthèse des analyses issues des réponses à l'enquête est retranscrite dans le rapport de diagnostic à travers le chapitre résultat de la consultation des habitants*



La réalisation **d'entretiens auprès de l'ensemble des opérateurs de services et têtes de réseau** représentatives des professionnels assurant les services étudiés ;

*Les informations recueillies lors de ces entretiens ont été utilisées pour constituer les fiches-service dans le rapport de diagnostic*

La phase de plan d'action a vu :



L'animation de **4 ateliers de réflexion thématique visant à identifier les principaux enjeux en matière d'accessibilité des services et les pistes d'actions à mettre en œuvre afin d'y apporter des réponses** sur les thèmes de la mobilité, de la santé, du social et des services du quotidien.

*Les éléments issus de ces ateliers ont été pris en considération lors de la formalisation du plan d'action présenté ci-après.*

#### 2. Des travaux statistiques et cartographiques

La production, **d'indicateurs et de cartographies « isochrones »**, relatives aux temps de trajets routiers nécessaires pour accéder physiquement à chacun des services analysés.



*Ces cartes et indicateurs ont été utilisés pour constituer les fiches-service dans le rapport de diagnostic*



Une analyse comparative des **caractéristiques des territoires d'EPCI**, notamment sur la base d'indicateurs sociodémographiques ;

*Ces éléments ont été utilisés au sein du chapitre dédié à la présentation du territoire dans le rapport de diagnostic*



La représentation cartographique de **l'organisation territoriale de l'offre de service**

*Les cartes produites sont utilisées et commentées dans le présent rapport au sein du chapitre dédié à la présentation du territoire dans le rapport de diagnostic.*



La production d'indicateurs et de cartographies « isochrones », relatives aux temps de trajets routier nécessaires pour accéder physiquement à chacun des services analysés.

*Ces cartes et indicateurs ont été utilisés pour constituer les fiches-service dans le rapport de diagnostic.*

## 2. Présentation du territoire

### A. Le département du Puy-de-Dôme

#### Le Puy-de-Dôme un territoire rural mais contrasté

Avec 78,6 hab. / km<sup>2</sup>, le Puy-de-Dôme se situe en deçà de la densité moyenne nationale (103,4). **Des écarts importants s'observent à l'intérieur du département** avec notamment 23 hab./km<sup>2</sup> dans l'arrondissement de Clermont-Ferrand. Ainsi, **les variations selon les secteurs sont très significatives** : 171 habitants pour les communes de l'espace à dominante urbaine, 23 habitants pour les communes de l'espace à dominante rurale. Ce chiffre peut être extrêmement bas en milieu montagneux (jusqu'à 1,5 habitant/km<sup>2</sup>).

Ces variations de densité de population, **impliquent des variations en termes d'offre de services**, notamment au sein des zones les moins denses, souvent concernées par les reliefs, pour lesquelles les distances et donc les

Arrondissement	Densité hab./km <sup>2</sup>
Clermont-Ferrand	204
Riom	50
Issoire	33
Thiers	66
Ambert	23

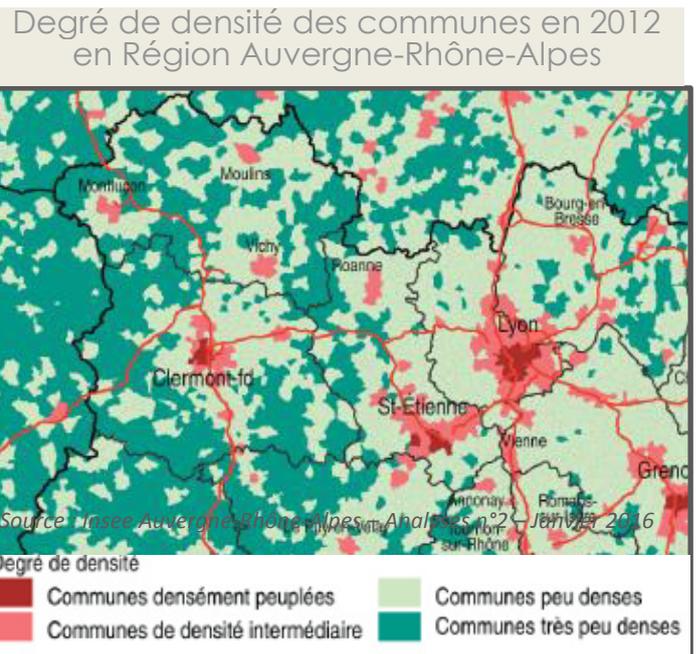
Source: Insee, RGP



temps de trajets routiers sont plus importants pour accéder à une offre de services de niveau équivalent.

#### Des disparités territoriales en matière d'accès aux services

Le Puy-de-Dôme est constitué, hors agglomération de Clermont-Ferrand, quasi exclusivement de communes peu ou très peu denses. Ainsi, si les Puydômois accèdent plus rapidement aux commerces et services que la population auvergnate dans son ensemble, l'accès aux équipements est très inégal selon la commune de résidence. Les habitants des communes situées au nord du bassin de vie de la Bourboule, au sud de celui de Pontaugur ou encore à l'ouest de Brassac-les-mines ont les temps d'accès aux équipements les plus longs du département.



## Des évolutions démographiques contrastées

La carte ci-dessous met bien en avant le caractère contrasté du territoire d'un point de vue de son évolution démographique. En effet, si des communes apparaissent comme démographiquement dynamiques entre 1999 et 2012 avec des taux de variations annuelles allant de 1 à plus de 2,5%, à l'opposé certaines communes font face à des situations de déprise marquées avec des variations annuelles allant jusqu'à -2,5%. Les variations annuelles de population semblent suivre une logique territoriale :

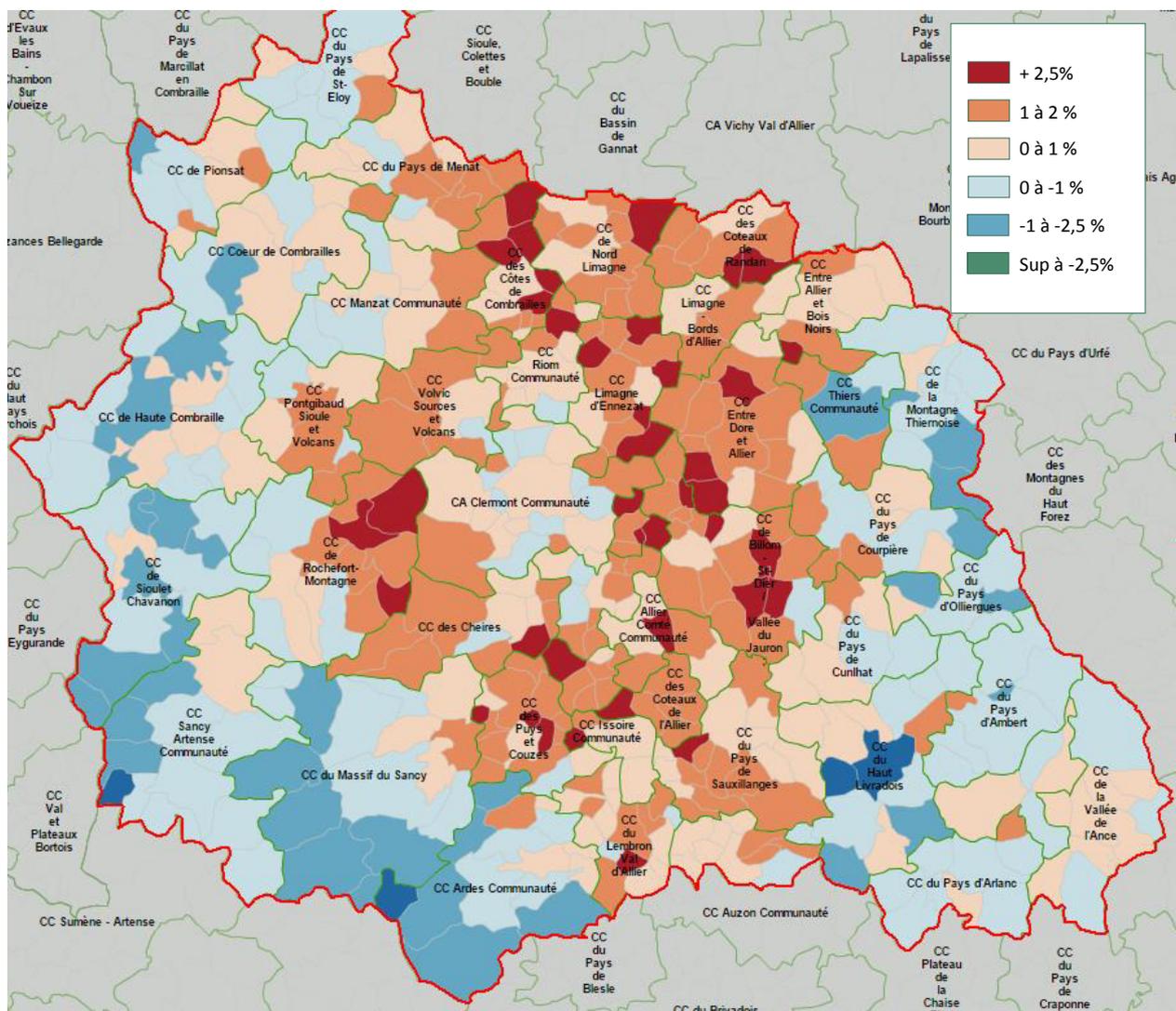
-Les **dynamiques démographiques se concentrent principalement au centre du département en suivant un axe Nord-Sud**. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce constat :

-la périurbanisation : le desserrement urbain de la ville de Clermont-Ferrand profite aux communes de la première et de la deuxième couronne.

-les axes de communication : c'est cette partie centrale du département que traversent les principaux axes de communication (Autoroutes A75, A71 et A89, TER...), un facteur important d'attractivité territoriale. Celles-ci permettent de relier facilement les principaux pôles du département entre eux (Issoire, Clermont, Riom, Thiers) mais également les pôles attractifs des départements limitrophes (Brioude, Vichy, Saint-Etienne...).

-A l'opposé, les **communes situées aux franges Est et Ouest du territoire** départemental sont souvent **confrontées à des évolutions démographiques négatives**. Ces territoires sont à la fois éloignés des principaux pôles de services et d'emplois (Clermont, Riom, Issoire...) et des axes structurants. Un enclavement accentué par des reliefs marqués sur ces parties du département (Sancy, Mont Dore, Forez...).

## Variation annuelle de la population entre 1999 et 2012 par commune



## B. Organisation territoriale de l'offre de service

La série de cartographies présentées dans les pages suivantes a été réalisée sur la base de la Base Permanente des Equipements de l'INSEE 2014, afin de donner à voir et analyser la structuration du territoire en matière d'offre de services.

Elle vise à représenter le maillage de polarités permettant d'accéder aux services de proximité, intermédiaires et supérieurs sur l'ensemble des communes localisées au sein d'un bassin de vie (INSEE 2012) au moins partiellement dans le département du Puy-de-Dôme.

De ce fait, le périmètre géographique de référence ne se limite pas strictement au Puy-de-Dôme mais appréhende les communes situées dans les franges départementales, en intégrant l'ensemble de leur bassin de vie.

En partant d'une projection de la diversité de l'offre en présence par communes, elle permet d'aboutir à 3 cartes isochrones mesurant les temps de trajets vers les 3 réseaux de pôles de services les plus importants au quotidien : les pôles intermédiaires, de proximité et de grande proximité.

### Méthode et définitions

Pour ce faire, nous utilisons la méthodologie habituellement mobilisée par l'INSEE visant à identifier, en considérant comme pôle toute commune rassemblant à minima 50% des services de chaque gamme, les polarités de différents niveaux maillant le territoire départemental :

- Gamme de proximité : 30 services soit 15 pour être pôle de proximité;
- Gamme de intermédiaire : 31 services soit 16 pour être pôle intermédiaire;
- Gamme supérieure : 35 équipements soit 18 pour être pôle supérieur.

Cette méthode peut être affinée via l'identification d'un niveau supplémentaires dit « de grande proximité ». Cela s'avère pertinent afin de comprendre le maillage des petits pôles en milieu très rural. Nous avons donc mobilisé ce 4ième niveau (voir illustration cartographique pages suivantes).

Afin d'identifier les zones d'influence des pôles et zones de disparités territoriales en termes d'accès aux pôles de différents niveaux, a été mobilisé le distancier METRIC (INSEE) afin de calculer puis analyser les isochrones (temps de trajets routier) depuis chaque commune du territoire

### Méthode et définitions

Selon l'INSEE, un pôle de services intermédiaires est une commune disposant d'au moins 50% des 34 services de la gamme intermédiaire  
Selon l'INSEE, un pôle de services de proximité est une commune disposant d'au moins 50% des 30 services de la gamme de proximité.

Afin d'affiner l'analyse du maillage de pôles de services, Teritéo a créé le pôle de grande proximité réunissant au moins 25% des 30 services de la gamme de proximité

Cette 3<sup>ème</sup> carte permet d'observer le **réseau de polarités en termes d'offre de services au public**. Elle donne une vue globale de l'organisation du territoire en matière d'accès physique aux services.

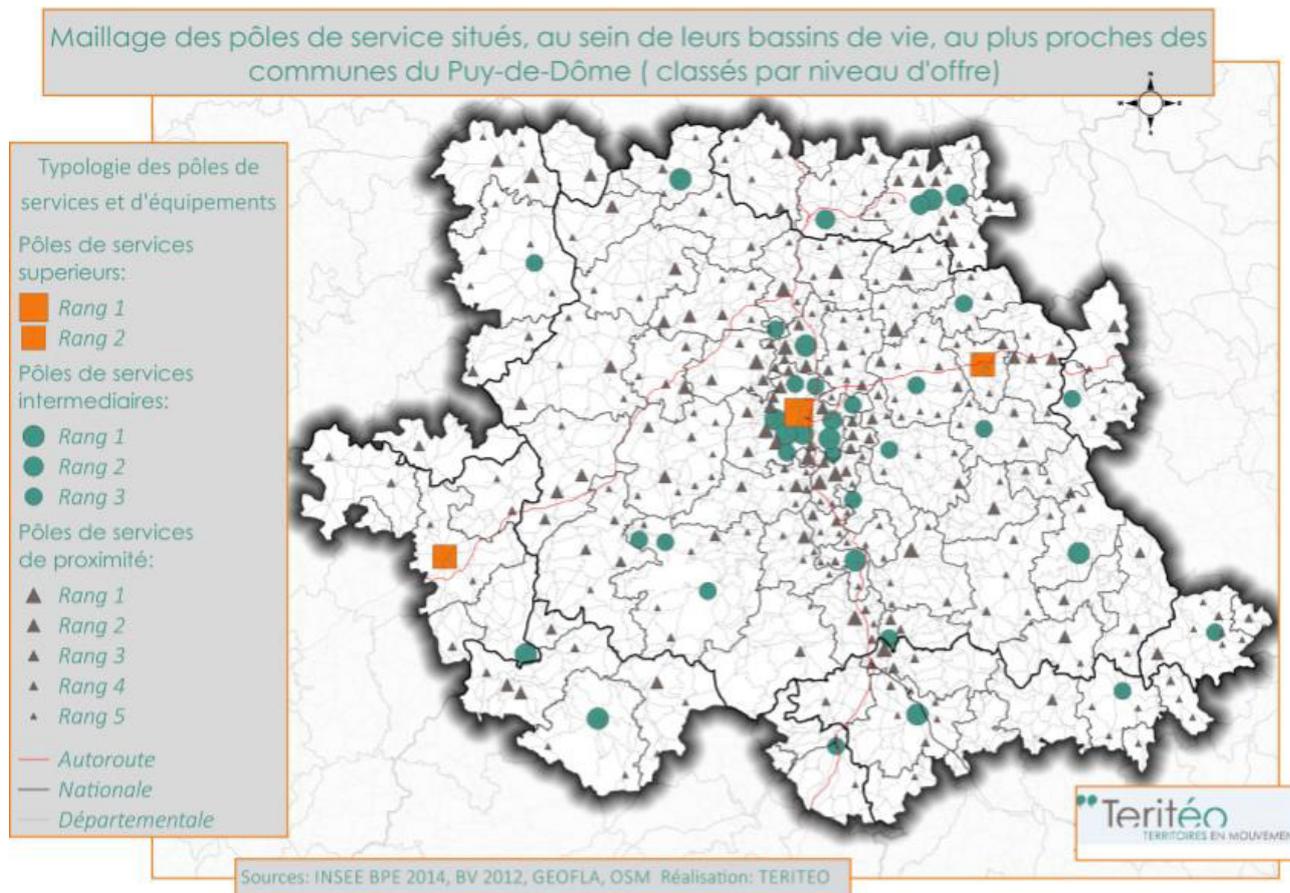
Les points suivants méritent d'être relevés :

-Le territoire d'analyse dénombre un pôle supérieur de rang départemental, Clermont-Ferrand, et trois pôles supérieurs de rang secondaire : Thiers, Vichy (Allier) et Ussel (Corrèze). Avec ses voies de communications performantes (A89 et A71), **la partie Nord-Est du Puy-de-Dôme apparaît nettement mieux placée pour accéder aux services de la gamme supérieure.**

-Le réseau de polarités se structure ensuite autour de **35 pôles intermédiaires**. 13 se situent autour de l'agglomération Clermontoise, carrefour des grands axes de communication est/ouest avec l'A89 et nord/sud avec l'A75 et l'A71. 4 le long des autoroutes A75 et A89 (Brassac-les-Mines, Issoire, Vic-Le-Comte, Lezoux). 6 en dehors des grandes voies de communication : Ambert, Courpière, Puy-Guillaume, Besse-et-Saint-Anastaise, Mont-Dore et la Bourboule). Enfin, 12 autres, situés sur les franges extra-départementales rayonnent sur des bassins de vie Puydômois, notamment sur le Nord-Est et sur le Sud (Gannat, Cusset, Brioude, Craponne sur Arzon...).

-**les communes du Sud-Est (sud du PNR Livradois-Forez) et les communes de l'ouest du département**, excepté celles du Massif du Sancy avec le triangle La Bourboule, Mont-Dore et Besse-et-Saint-Anastaise, **sont les plus éloignées aux pôles de services supérieurs et intermédiaires.**

Pour finir, le Puy-de-Dôme est maillé, sur l'ensemble du territoire, par une multitude de petits pôles, de proximité voir de grande proximité (rang 5 dans la légende), permettant aux habitants l'accès aux services du quotidien.

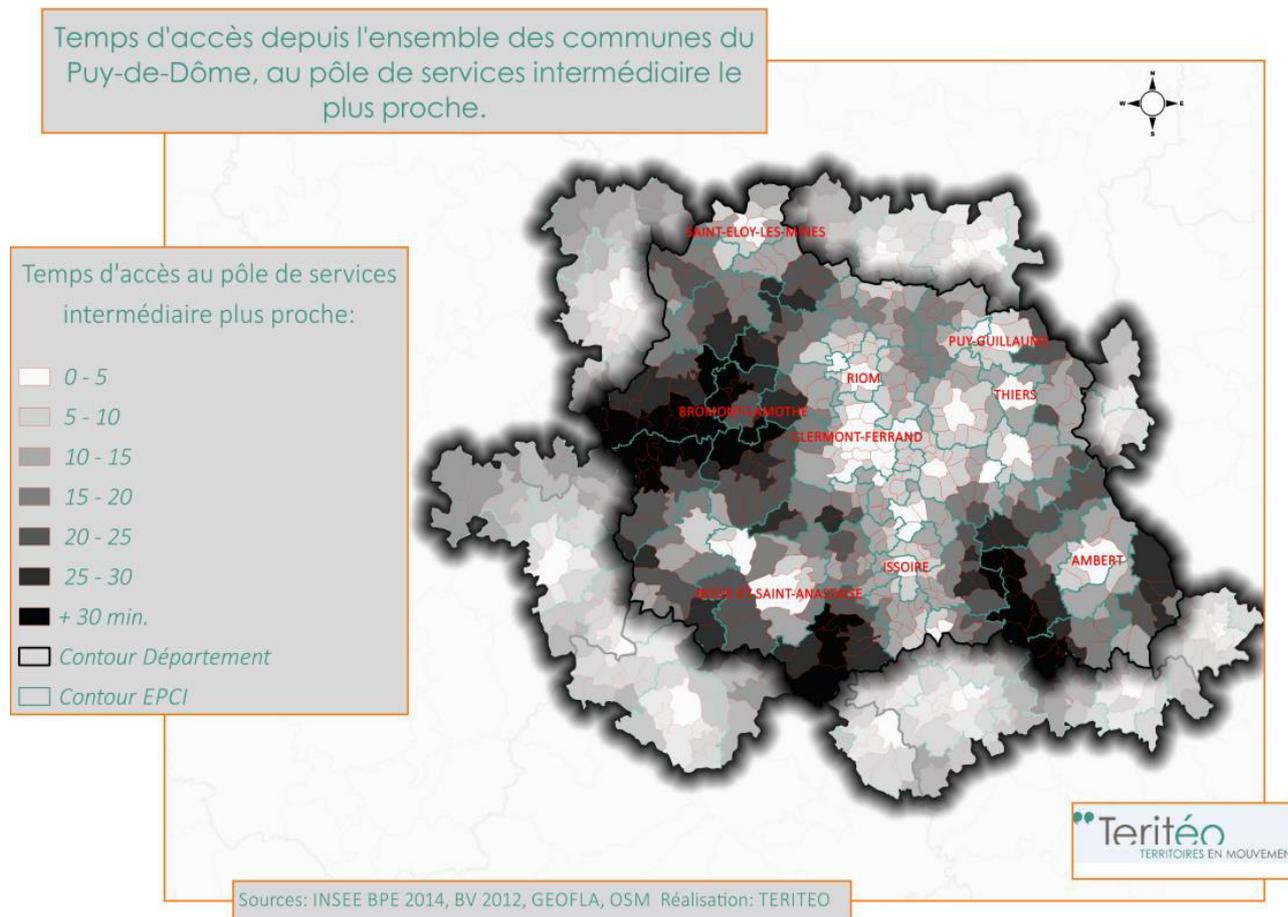


### Trois zones présentent un éloignement important aux pôles de services intermédiaires

Cette carte, qui propose une projection des temps d'accès aux pôles de services intermédiaires met en avant plusieurs informations :

-en dehors des zones en grande proximité des pôles (Clermont-Ferrand, Issoire, Ambert, Thiers...) **une part importante des communes sont situées au-delà du seuil d'acceptabilité établis par l'INSEE** pour l'accès aux services de la gamme intermédiaire (pour rappel : 15 minutes) ;

-si ce dépassement est faible dans certains cas (communes localisées entre 15 et 20 minutes du pôle le plus proche), **il est pour certaines communes très important, au-delà de 30 minutes**. Ces communes se situent principalement sur les zones montagneuses du département (Livradois, Cézallier, Sancy et les Combrailles). C'est d'ailleurs sur ces mêmes parties du département que l'Insee, dans son étude dédiée au « schéma d'accessibilité aux services dans le département du Puy-de-Dôme », **identifie les temps d'accès les plus importants aux différents paniers d'équipements** (vie courante, jeunes, famille et sénior) et les problématiques d'accessibilité les plus marquées.



## Une très bonne accessibilité aux pôles de service de proximité et de grande proximité

La grande majorité des communes **sont situées à moins de 10 minutes d'un pôle de proximité**. Les temps d'accès dépassent rarement 15 minutes pour les communes les plus éloignées. Ce type d'éloignement concerne principalement la frange Ouest du département et le sud.

Temps d'accès depuis l'ensemble des communes du Puy-de-Dôme, au pôle de services de proximité le plus proche.

Temps d'accès au pôle de services de proximité plus proche:

- 0 - 5
- 5 - 10
- 10 - 15
- 15 - 20
- 20 - 25
- 25 - 30
- + 30 min.
- Contour Département
- Contour EPCI

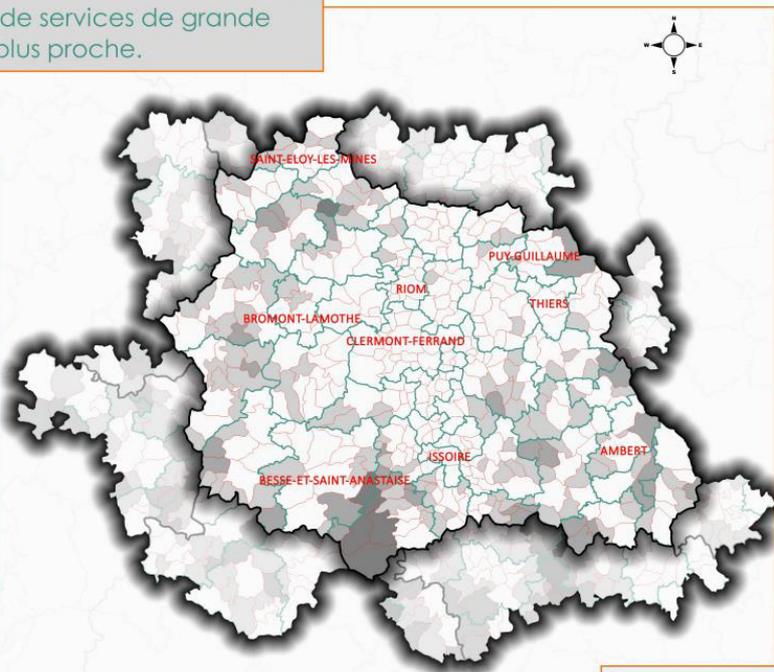


Sources: INSEE BPE 2014, BV 2012, GEOFLA, OSM Réalisation: TERITEO

Temps d'accès depuis l'ensemble des communes du Puy-de-Dôme, au pôle de services de grande proximité le plus proche.

Temps d'accès au pôle de services de grande proximité plus proche:

- 0 - 5
- 5 - 10
- 10 - 15
- 15 - 20
- 20 - 25
- 25 - 30
- + 30 min.
- Contour Département
- Contour EPCI



Sources: INSEE BPE 2014, BV 2012, GEOFLA, OSM Réalisation: TERITEO

## C. Les zones fragiles

### Analyse des profils des EPCI et de leurs problématiques d'accès aux services

L'analyse des indicateurs sociodémographiques mobilisés afin d'établir les profils des EPCI du Puy-de-Dôme ainsi que l'analyse des éléments de présentation de leur territoire, récupérés auprès des EPCI dans le cadre de l'enquête individualisée, nous ont permis de mieux cerner les types de territoires constitutifs de ce département.

Ainsi, quatre types de territoires apparaissent pour chacun desquels **un profil sociodémographique type se détache** :

- les territoires en déprise (11 EPCI) ;
- les territoires en situations de fragilité (15 EPCI) ;
- les territoires à dynamique modérée (7 EPCI) ;
- les territoires en forte dynamique (12 EPCI).

Si chaque territoire est unique et présente des caractéristiques propres, ce travail de « rapprochement » entre territoires présentant des similarités est important. Il permet en effet **de territorialiser, tant en termes d'enjeux d'accès aux services que de modalités de soutien à mobiliser, les actions qui seront définies dans le futur SDAASAP du Puy-de-Dôme.**



Source :  
Teritéo

# 3. Présentation du plan d'action

L'arborescence présentée page suivante propose une vue globale du plan d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Puy-de-Dôme à deux niveaux :

- ✓ les orientations stratégiques ;
- ✓ les actions.

Dans les pages qui suivent, chaque action fait l'objet d'une fiche détaillée, rappelant les constats et enjeux identifiés dans le diagnostic puis précisant les propositions de solutions à mettre en œuvre.

Chaque action est déclinée en 1 à 5 sous actions, précisant les modalités d'intervention qui permettront d'apporter des réponses aux enjeux soulevés.

Pour chacune de ces sous actions, il est précisé son niveau d'avancement par les pictogrammes suivant :

(● - Initié, à étendre)

(● - A réaliser)

(● - En cours)

Les sous-actions à mener de manière prioritaire sont identifiées comme suit :



## A. Arborescence du plan d'action

---

# Arborescence du plan d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Puy-de-Dôme

## ORIENTATIONS

## ACTIONS

Assurer la connectivité et accompagner la montée des usages internet et mobile	1	Assurer une montée en débit correspondant aux usages
	2	Améliorer la couverture 2G et veiller au déploiement des 3G et 4G
	3	Garantir un accès aux services numériques pour tous
	4	Utiliser internet comme vecteur d'un accès aux services facilité
Garantir une prise en charge médicale en tout point du territoire	5	Favoriser le renouvellement démographique des médecins généralistes et spécialistes
	6	Renforcer et diversifier l'offre d'accueil des jeunes médecins
	7	Veiller au renouvellement des titulaires d'officines de pharmacies rurales
	8	Garantir l'accès aux urgences en moins de 30 minutes sur l'ensemble du territoire
	9	Maternités: conforter les initiatives engagées
Soutenir le maintien des services de proximité dans les zones très peu denses	10	Capitaliser et innover pour maintenir l'offre de services des petits pôles ruraux
	11	Adapter un service postal contributif au maintien de la proximité des services
	12	Veiller au maintien de capacités de retrait d'argent sur l'ensemble du territoire
Identifier un réseau d'établissements scolaires pérenne et accessible	13	Consolider les réseaux d'écoles dans les territoires ruraux, notamment les plus fragiles
	14	Envisager l'avenir des collèges, principalement dans les territoires ruraux
	15	Adapter les capacités et la qualité de l'accueil dans les lycées
Conforter les politiques enfance-jeunesse	16	Assurer un développement qualitatif de l'offre d'accueil petite enfance
	17	Evaluer et améliorer l'offre d'accueil et d'activités enfance-jeunesse
Adapter et diversifier l'offre de prise en charge de la vieillesse et du handicap	18	Garantir et compléter l'offre de prise en charge des personnes âgées
	19	Ajuster l'offre d'accueil et d'accompagnement des personnes handicapées
Adapter et optimiser l'offre de mobilités	20	Développer, en milieu rural, une offre alternative adaptée aux besoins des publics prioritaires
	21	Améliorer la coordination et harmoniser l'offre de transport en commun
Apporter une réponse coordonnée aux besoins de services publics et sociaux	22	Veiller à la représentation territoriale équilibrée des services de l'Etat et des opérateurs nationaux
	23	Constituer un réseau de Maisons de Services au Public dynamique
	24	Engager les opérateurs sociaux dans une dynamique de mutualisation
Améliorer et optimiser les capacités d'interventions des sapeurs pompiers	25	Assurer une capacité d'intervention satisfaisante sur tout le territoire

## B. Présentation des actions à mener

### ➔ Orientation n°1 - Assurer la connectivité et accompagner la montée des usages internet et mobile

1

#### Assurer une montée en débit correspondant aux usages

**Constats** : identifié par les habitants du Puy-de-Dôme comme le service le plus utile, **internet est amené à devenir le principal média donnant accès aux services au public pouvant faire l'objet d'une dématérialisation**. Comme il est développé plus avant au sein des fiches dédiées, **de nombreux opérateurs, notamment nationaux** (CAF, CPAM, MSA, Pôle Emploi, ...), **privilégient aujourd'hui une stratégie d'optimisation de leur présence territoriale en remplaçant progressivement leurs points de présence physique par un réseau de présence numérique ou en partenariat avec d'autres opérateurs proposant un accueil de 1<sup>er</sup> niveau via l'outil numérique**. Certaines démarches en lignes sont désormais obligatoires : télédéclaration des impôts sur le revenu, inscription à pôle emploi, ...

Plus globalement, **en lien avec le développement exponentiel des usages** internet devient un **enjeu d'aménagement du territoire** via sa capacité à maintenir ou attirer de nouvelles populations et activités. Il fait partie des critères d'implantation prioritaires étudiés par les entreprises, acteurs économiques indépendants, télétravailleurs ou particuliers souhaitant d'implanter sur un territoire.

Depuis plusieurs années, **la couverture numérique du département s'améliore fortement**. Le premier partenariat public privé de 2008 a permis **la résorption des zones non desservies par le haut débit** (512 ko). La couverture reste néanmoins partielle en 3 Mbps (hors agglomérations) avec de nombreuses communes qui présentent des pourcentages de lignes éligibles au haut-débit 3 mbps et / ou 8 Mbps inférieurs à 50%. Le passage d'un objectif de 512 ko en 2008 à 8 mégabit/s pour 2017, témoigne d'une ambition élevée en la matière

**Le niveau de connectivité minimal requis**, aujourd'hui situé entre 2 et 4 méga bits par seconde (mbps ou mbits/s) **ne cesse d'augmenter** et **les niveaux de connectivité offerts par la fibre deviendront la norme d'ici quelques années**.

Cela doit se faire **dans un cadre budgétaire contraint**, sans péréquation entre les secteurs denses susceptibles de générer des recettes et des zones non denses durablement déficitaires.

**Enjeux** : la qualité de la couverture numérique est l'un des enjeux majeurs des années à venir pour l'accès à l'information et aux services.

Dans les 4 départements de l'ex-région Auvergne (dont le Puy-de-Dôme), le conseil régional a mis en place un dispositif de déploiement du haut, puis du très haut débit. Ce dernier a pris la forme d'un schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) de l'Auvergne. Ce dispositif qui couvre principalement le réseau d'initiative publique regroupe aujourd'hui le conseil régional, maître d'ouvrage (et son maître d'œuvre, la régie Auvergne Numérique), les conseils départementaux et les communautés d'agglomération.

**Nota** : le document de référence pour cette action est le **Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) de l'Auvergne**.

A – Rappel des constats et enjeux

Première région française couverte à 100 % par le haut débit dès 2009, l'Auvergne poursuit sa révolution numérique avec le plan très haut débit. Le programme se déroule en 3 phases :

#### A - Couvrir 100% de la population en 8 méga bit par seconde dès 2017 (● - En cours)



Dans le Puy-de-Dôme, comme sur les autres départements de l'ex-Région Auvergne, l'opération est dans sa 1<sup>ère</sup> phase de réalisation. Elle doit **permettre à tous les habitants de disposer d'un débit minimum de 8 mégabit/s d'ici juillet 2017** par le biais des 4 possibilités techniques. Cela répondra à l'évolution des usages et sera au-dessus du seuil actuellement considéré comme minimal mais sera inférieur à la norme du THD qui est de 30 Mb/s.

#### B - Connecter 77% de la population à la fibre dès 2025 (● - A réaliser)



Le déploiement de la fibre sera réalisé en 3 étapes. La 1<sup>ère</sup> phase (2013 – 2017) prévoit **le déploiement de la fibre sur 28 communes pour 41000 prises raccordables**. A partir de 2017, la seconde phase (2017 - 2021) du plan très haut débit sera lancée. Cette phase permettra **le déploiement de la fibre sur 41 communes pour 42900 prises raccordables**. La phase 3 (2021-2025) devrait potentiellement (pas encore actée) **déployer la fibre sur 77 communes pour 40000 prises raccordables**. À l'issue des 3 phases en 2025, **214 communes bénéficieront du plan Très Haut Débit et 77,6% de la population sera raccordée en fibre optique** si l'on inclut l'agglomération de Clermont-Ferrand et la ville de Riom<sup>1</sup>.

B – Description des solutions envisagées

<sup>1</sup> Ces deux dernières communes sont situées hors zone RIP, la première en zone très dense, la seconde en zone AMII avec Orange, avec en plus une infrastructure réservée à SFR).

**C – Définir les conditions du déploiement du THD pour les 23% de population restants (● - A réaliser)**



Le Département devra aussi **assurer le déploiement du Très Haut Débit sur l'ensemble des lignes. Raccorder 100% de la population à la fibre ne fait néanmoins pas partie des objectifs du Département.** Le poids financier d'une telle opération représente un frein conséquent d'autant que la part de la population restant à couvrir sera minoritaire. Sans qu'un choix n'ait pu être arrêté, dans le Puy-de-Dôme la préférence des élus et des techniciens pourrait s'orienter sur une technologie alternative **à la fibre** pour raccorder les 23% des Puydomeois restants. Cela pourrait permettre **d'anticiper, à coût réduit, le déploiement d'une connectivité proche du Très Haut Débit (THD)** pour l'ensemble de la population.

Une expérimentation est menée en 2016 sur la mobilisation d'une **5<sup>ème</sup> technologie, la 4G fixe<sup>1</sup>**, utilisant le réseau hertzien 4G qui permettrait d'atteindre des niveaux de connectivité proches du Très Haut Débit. Cette solution alternative pourrait permettre **d'apporter des connexions Internet en Haut et Très Haut Débit dans les zones rurales du territoire.**

- **Exemple** : le Département de l'Hérault vient de faire le choix du THD hertzien pour couvrir les 7% de sa population qui ne sera pas couverts par la fibre.

In fine, le choix technologique pour la couverture des 23% de la population restants devra intégrer :

- ✓ **le coût de son déploiement au regard des usages attendus** (« amortissement »);
- ✓ la **qualité de la connectivité nécessaire aux regards des usages** : une réflexion sur l'objectif de connectivité à cibler pour couvrir les 23% de population restants serait nécessaire afin d'identifier la technologie ad hoc, dans une recherche d'optimisation de la dépense ;
- ✓ **le temps nécessaire à son déploiement** (sachant qu'un coût trop important sera de nature à freiner le processus) afin de ne pas créer de fracture territoriale durable entre les territoires.

Cette réflexion pourrait être menée entre les EPCI, le Département, la Région, l'Etat et Auvergne Très Haut-Débit.

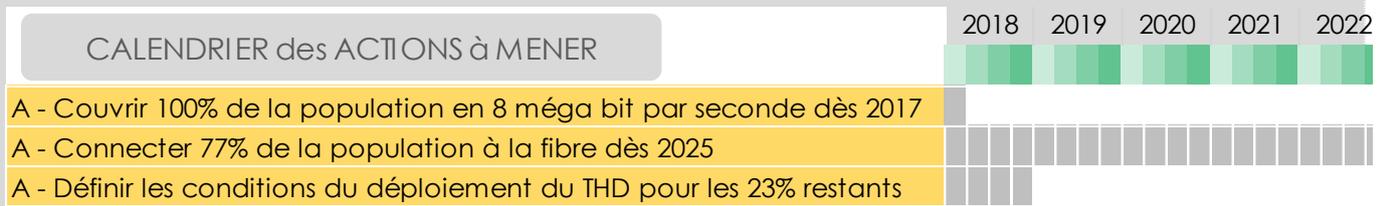
La mise en œuvre de la loi Numérique 2016 apporte un cadre de discussion partenariale avec la **commission régionale de stratégie numérique qui est compétente pour traiter ce dossier.** On sait d'ores et déjà que différentes technologies peuvent être utilisées pour améliorer les liaisons et les débits : la fibre, la Wifi, la 4-5 G (hertzien). L'ARCEP a lancé une consultation sur l'utilisation des fréquences en hertzien pour le THD dont les résultats sont attendus au printemps 2017.

**Enfin, devra être prévu l'entretien du réseau** : Il sera nécessaire de maintenir l'infrastructure soit en interne, soit à travers des contrats d'entretiens avec les opérateurs.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Département / Auvergne Très Haut Débit
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	<b>L'Etat</b>	Participe aux réflexions sur les modalités de couverture en THD des 23% de la population non raccordés à la FTTH. Finance le plan THD complémentaire (23% restants).
	<b>La Région</b>	Participe aux réflexions sur les modalités de couverture en THD des 23% de la population non raccordés à la FTTH et finance le plan complémentaire (23% restants). L'objectif régional étant d'assurer partout un débit mini de 30 Mbits/sec d'ici à 2021.
	<b>Le Département</b>	Participe aux réflexions sur les modalités de couverture en THD des 23% de la population non raccordés à la FTTH. Finance le plan THD complémentaire (23% restants).
	<b>Les EPCI</b>	Participe aux réflexions sur les modalités de couverture en THD des 23% de la population non raccordés à la FTTH. Finance le plan THD complémentaire (23% restants).
	<b>Auvergne Très Haut Débit</b>	Suivi des travaux de déploiement du plan de montée en débit Suivi et expertise des solutions technologiques et alternatives permettant de couvrir les territoires non raccordés à la FTTH. Maîtrise d'ouvrage plan THD complémentaire (23% restants).
	<b>Les moyens</b>	Moyens prévus au titre du SDTAN Auvergne.

<sup>1</sup> La terminologie 4G fixe désigne l'utilisation de réseau hertzien 4G, afin d'apporter Internet non pas en mobilité mais dans des foyers, à l'aide de box internet compatibles pour capter ce type de connexion radio.

## CALENDRIER des ACTIONS à MENER



E. Indicateurs de suivi	1	% de la population couverte par du 8 mbits/s en 2017	
		<b>Valeur d'objectif</b>	100%
	2	% de la population couverte par du 8 mbits/s en 2023	
		<b>Valeur d'objectif</b>	Proche de 77%

**Constats :** la couverture mobile du territoire dépend, hors zone blanche, de la stratégie des opérateurs. Elle est cependant encadrée par l'ARCEP. Dans le cadre d'une politique définie par l'État, **le Département coordonne la construction des infrastructures passives (pylônes) en zone dites 'blanches'** à charge pour les opérateurs d'installer les antennes. A noter que le Département est fortement dépendant des programmes nationaux. En effet il ne sert à rien de construire un pylône si aucun opérateur n'a d'obligation de l'utiliser.

Le programme de résorption des zones blanches de téléphonie mobile dit programme « zone blanche centre bourg », lancé en 2003 et actualisé en 2008, concerne la couverture des centres-bourgs de 3310 communes. Placés sous maîtrise d'ouvrage des départements, les travaux sont réalisés à 98 %. Afin d'étendre un peu plus cette couverture, le gouvernement a décidé lors du Comité Interministériel aux Ruralités du 13 mars 2015 :

- de procéder à un dernier recensement des centres-bourgs non couverts ;
- de lancer la couverture de 1300 sites supplémentaires, stratégiques à vocation économique, touristique ou de services aux publics.

Depuis 2006, **la couverture mobile s'est fortement améliorée dans tous les domaines**. Avec le programme centre bourg dédié aux zones blanches, le département a financé 39 pylônes et les opérateurs 12. Cela a permis de couvrir près de 100% des zones blanches (selon la définition de l'ARCEP). Ainsi, il n'existe aujourd'hui, dans le Puy-de-Dôme, **plus que 2 centres bourgs "zone blanche"** (Lachaux et Saulzet le Froid<sup>1</sup>) comme cela résulte des campagnes de mesures réalisées en 2015 et 2016 sur la base du protocole de désignation des communes en zones blanches défini par l'ARCEP<sup>2</sup>.

Peu adapté pour les hameaux isolés éloignés des centres bourgs ou **les communes ne présentant pas de centre-bourg, ce protocole nécessiterait d'être complété par un diagnostic plus précis** même si le Département considère que cette caractéristique ne représente pas une problématique centrale dans le Puy-de-Dôme. En effet, en l'absence d'un diagnostic, **il est difficile d'évaluer la réalité des zones blanches subsistantes**. Cette problématique restera difficile à solutionner, l'habitat diffus rendant nécessaire l'implantation de nombreux pylônes pour couvrir 100% de la population (un pylône = 100 000 € environ). L'enjeu est néanmoins important car les besoins évoluent et certaines communes sont aujourd'hui couvertes en 3G et 4G. Ainsi, si des zones habitées restent peu ou pas couvertes en téléphonie mobile **le risque d'accroissement de la fracture numérique sera augmenté**.

**Enjeux :** terminer la résorption des zones blanches 2 G (téléphonie) et assurer un déploiement des réseaux mobiles 3G et 4G (téléphonie et internet), dans les délais fixés au niveau national.

#### A - Assurer l'implantation de nouveaux pylônes sur les sites le justifiant (● - Initié, à finaliser)

Au regard de l'objectif de déploiement d'antennes 3G et 4G sur les pylônes existants fixé aux opérateurs, **l'implantation de pylônes complémentaires** dans le cadre de la **finalisation de la couverture 2 G du territoire** revêt un niveau d'enjeu prioritaire :

- Dans le cadre d'un appel à projets, le département du Puy-de-Dôme a proposé **6 zones stratégiques** dont entre autres le Sancy, le lac de Guery et les gorges de la Sioule au titre du plan d'équipement des 1300 sites supplémentaires à vocation économique, touristique ou de services aux publics. Les résultats de cet appel à projets ont été diffusés en mars 2017. Les 6 sites proposés ont été retenus. L'Etat pourra donc, pour chacun d'eux, contribuer à la construction d'un relais de téléphonie mobile à hauteur de 50 000 € (75 000 € en zone de montagne). Les modalités de mise en oeuvre de l'appel à projets seront déclinées à partir d'une convention qui doit intervenir entre la caisse des dépôts et le conseil régional, porteur du projet pour la totalité de la région ARA. ;
- dans le cadre d'un autre appel à projets, le département du Puy-de-Dôme est concerné par des travaux de résorption de zone blanche sur deux communes centres-bourgs : Lachaux et Saulzet le Froid.
- les communes qui estiment avoir une émission-réception défectueuse se manifestent par ailleurs sur la plateforme France Mobile ouverte par le gouvernement. Il s'agit de tenter de résorber les zones dites grises. Chaque zone signalée donnera lieu à un examen spécifique entre services Etat, collectivités locales et opérateurs."

Il pourrait in fine être nécessaire que d'autres pylônes puissent être installés. Ainsi, Afin de bénéficier du déploiement du 3G, les nouveaux sites d'implantation pourraient être identifiés durant le 1<sup>er</sup> semestre 2017. Au vu du coût d'un pylône, **des financements complémentaires devront être mobilisés par les partenaires**. Toutefois, en dehors des programmes centres-bourgs et 800-1300 sites évoqués ci-dessus, l'Etat ne pourra pas participer sauf sur des assistances à maîtrise d'ouvrage ou via des prestations de mesures complémentaires ou d'identification de sites (dronistes).

<sup>1</sup> Un arrêté ministériel de février 2016 liste Lachaux. Un nouvel arrêté ministériel - en février/mars 2017 - listera Saulzet le Froid.

<sup>2</sup> Pour être désigné, aucun opérateur ne doit être accessible à 500m du centre bourg sur la base de relevés de mesure en extérieur, appels immobiles vers des lignes fixes.

**B - Se rapprocher de l'ARCEP afin de sécuriser l'installation des antennes 3G/4G sur les pylônes existants (● - A réaliser)**

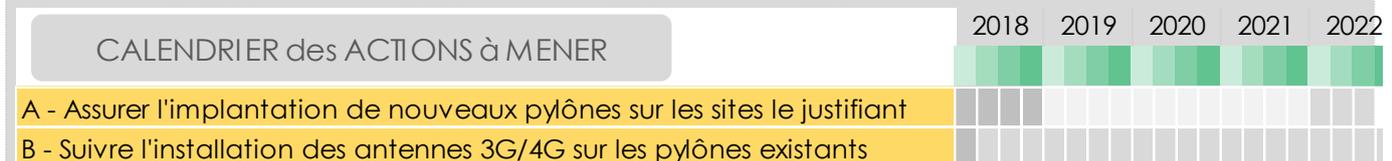
**Concernant la couverture 3G**, la loi « croissance, activité et égalité des chances économiques » **donne obligation aux opérateurs de télécommunication de délivrer, avant mi-2017, de la 3 G sur l'ensemble des pylônes déjà construits**, ou bien, pour ceux qui ne sont pas encore, 6 mois après leur mise à disposition par les collectivités territoriales.

Une **accélération des rythmes de déploiements 4G** par les opérateurs devrait aussi être observée au vu des objectifs fixés par l'État (40% en 2017 et 90% en 2022). A noter néanmoins que pour l'instant, afin de ne pas congestionner le trafic, l'utilisation du réseau 4G est réservé aux échanges de données, on ne peut pas passer un appel.

Le suivi du déploiement pourra se faire en utilisant les outils de communication mis en place par l'ARCEP et notamment son site dédié. Les chargés de mission du numérique dans les préfectures de région peuvent également renseigner les collectivités locales sur leurs implantations.

A ce jour, l'ARCEP n'a pas identifié de retard de la part des opérateurs concernés.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		La Préfecture du Puy-de-Dôme
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	<b>L'Etat</b>	-contribue au déploiement des programmes Centres-bourgs et Zones pour les collectivités situées effectivement en zone blanche -ouvre la plateforme France Mobile pour le traitement des zones dites grises
	<b>La Région</b>	-contribue au financement de pylônes complémentaires. Elle s'est impliquée dans une démarche opérationnelle fournissant un accompagnement technique, juridique et financier significatif
	<b>Le Département</b>	-contribue au financement de pylônes complémentaires
	<b>Les EPCI</b>	-contribuent au financement de pylônes complémentaires
	<b>Les communes</b>	-participent à l'audit de couverture complémentaire
	<b>Les opérateurs</b>	-équipe les nouveaux pylônes d'antennes
	<b>Les moyens à mobiliser</b>	Programme de résorption des zones blanches Programme de couverture des 1300 zones stratégiques Programme complémentaire à définir



E. Indicateurs de suivi	1	% de la population couverte en 2G/3G	
		<b>Valeur d'objectif</b>	100% à échéance 2020
	2	% de la population couverte en 4G	
		<b>Valeur d'objectif</b>	90% en 2022

## A – Rappel des constats et enjeux

**Constats :** la plupart des opérateurs de services ont, ces 10 dernières années, **fortement investi sur le déploiement d'une offre de services accessible en ligne**. Dans certains cas, l'accès aux services ou démarches administratives en ligne **n'est plus une alternative mais une obligation**. La capacité à utiliser internet devient **un facteur de plus en plus discriminant quant à l'égalité d'accès aux services pour tous les citoyens**.

Dans le Puy-de-Dôme, 90% des usagers ayant répondu à l'enquête, accèdent aux services par téléphone ou internet mais **50 % des + de 75 ans n'ont pas cette habitude** préférant le contact humain ou n'étant pas abonnés à internet.

Au-delà des personnes âgées, l'accès aux services en ligne **nécessite une bonne compréhension du langage administratif**. Dans le Puy-de-Dôme, 35% des usagers rencontrent des difficultés dans le cadre de leurs démarches administratives. Ainsi, au-delà de la maîtrise « technique » de l'outil informatique et de l'interface, l'accès aux services à distance **nécessite une autonomie dans les démarches dont ne disposent pas tous les usagers**. Ce type de difficultés se retrouve notamment **chez les personnes en situation de précarité sociale et économique**.

Ainsi, les freins ne se limitent pas à l'accès à internet mais concernent globalement la capacité des usagers à être autonomes dans l'usage d'internet pour l'accès aux services. Dans ce cadre, **les médiateurs numériques peuvent être une des réponses à apporter**.

**Enjeux :** il s'agira de **modérer au maximum les freins à l'accessibilité à distance et d'accompagner la montée des usages pour l'accès aux services en ligne**.

Concernant le 1<sup>er</sup> enjeu, trois solutions pourraient être déployées dans le cadre d'une approche à la fois individuelle (opérateur) et collective (réseau de médiateurs numériques).

#### A – Inciter les opérateurs à s'inscrire dans une charte d'accessibilité de leurs services en ligne (● - A réaliser)

Comme l'on déjà fait certains opérateurs (pôle emploi, ...), dans le cadre du développement de leurs services en ligne, il s'agit **pour chaque opérateur de service public**, de s'assurer que ses démarches en ligne **soit accessibles pour le plus grand nombre**.

Sans rentrer dans le détail des actions à mener, il s'agit :

- ✓ de réaliser une expertise globale du site visant à simplifier les « chemins » d'accès aux démarches en ligne ;
- ✓ de simplifier au maximum les démarches (dossier simplifié, langage compréhensible pour tous, ...)

Afin d'améliorer en continu l'accessibilité de leur site, les opérateurs pourraient **évaluer régulièrement, via des enquêtes de satisfaction, son accessibilité pour les usagers**.

Afin de s'assurer que personne ne se retrouve exclu de l'accès à ses services, chaque opérateur pourrait **déployer un système d'alerte sur les abandons de démarches en lignes**, notamment lorsque celles-ci sont intégralement dématérialisées.

Lorsqu'un abandon ou un échec sur une démarche est identifié, il s'agirait de **mettre en place une aide en ligne**, en direct ou de **proposer un accompagnement**, dans un 1<sup>er</sup> temps à distance<sup>1</sup>, afin d'essayer de résoudre la difficulté rencontrée.

L'ensemble de ces démarches gagneraient à être **encadrées et « labellisées » dans le cadre d'une charte** permettant de **certifier le respect d'engagements en matière d'accessibilité des services en lignes**.

#### B - Mobiliser un réseau d'accompagnants à l'accès aux services en ligne (● - En cours)



**Nota :** la fiche action 22 est dédiée au déploiement d'un réseau de Maisons de Services au Public.

Les **démarches en ligne deviennent obligatoires** ce qui implique que **tout le monde puisse y avoir accès**. Ainsi, il sera nécessaire de déployer à court terme, sur le territoire départemental, en proximité de tous les habitants, un **réseau de médiateurs pour les démarches en ligne**.

Afin de donner de la cohérence et de la lisibilité aux actions menées, il serait pertinent **d'adosser cette offre d'accompagnement au réseau des MSAP** (lui-même partie prenante du réseau d'accueil social inconditionnel de proximité mutualisé entre les opérateurs sociaux - Cf - Action 23) qui couvre déjà une partie significative des territoires éloignés des services.

Au-delà du réseau des MSAP, en cours de déploiement, **d'autres lieux pourraient offrir cet accompagnement aux démarches en lignes afin de le rapprocher des habitants**. Sans que cela se décline sur l'ensemble du réseau mutualisé d'accueil social inconditionnel de proximité (Cf – Action 23) **une partie des points partenariaux inscrits dans ce réseau pourraient y participer**. Pourrait par exemple être valorisée au titre de ce réseau l'expérimentation mise en place dans les circonscriptions d'action sociale de Clermont-Ville et de Sud-Agglomération.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

<sup>1</sup> Dans une grande majorité de cas, les opérateurs réussissent à solutionner les difficultés à distance supprimant ainsi la nécessité d'avoir une rencontre physique.

Ce réseau pourrait, se fixer l'ambition d'être accessible sur l'ensemble du territoire départemental en 7 minutes (gamme de proximité) ou en 15 minutes (gamme intermédiaire).

Ainsi, **de manière permanente ou itinérante**, des **personnes chargées de l'accompagnement aux démarches internet pourraient être présente au sein des points de ce réseau mutualisé**, identifiés pour ce service d'accompagnement aux démarches en ligne.

- **Exemple** : la MSAP de Saint-Chinian (34) a été déployée de manière itinérante sur le territoire de son intercommunalité de référence. Des services civiques ont été embauchés afin d'accompagner les personnes âgées dans l'usage des outils numériques.

Les objectifs de ce réseau sont très proches de celui des MSAP (dont le médiateur est formé par chaque opérateur pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne) et il pourrait être intéressant de le faire bénéficier de certains apports prévus dans les MSAP notamment :

- ✓ la formation des accompagnants aux démarches en ligne,
- ✓ donner accès à tous les accueillants de ce réseau à une cellule constituée d'agents des différents opérateurs participants, dédiée à la résolution des blocages auxquels sont confrontés les médiateurs.

Ce réseau **sera à durée déterminée et devra être adapté à l'évolution des besoins**. Ainsi, **une évaluation de sa fréquentation et des besoins des usagers sera nécessaire**.

### C - Déployer une offre de formation aux usages d'internet au sein du réseau mutualisé (● - A réaliser)

Au-delà de l'accompagnement aux usages des services numériques, une offre plus ambitieuse, visant l'acquisition des savoirs et compétences par les usagers pourrait être déployée.

- **Exemple** : Dans certains départements les 4 caisses nationales (CAF, CPAM, CARSAT et MSA) ont déjà engagé un programme de formation à l'accès au numérique en partenariat avec les autres opérateurs nationaux. Il s'agit du recrutement de services civiques (8 mois) afin d'aller former les usagers qui ne savent pas utiliser internet pour accéder aux services (ex: télédéclaration) dans les points d'accès partenariaux.

Dans le Puy-de-Dôme, la CAF expérimente des actions collectives visant à faciliter l'utilisation des téléservices et à réduire la fracture numérique.

Le plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) renforce la nécessité de développer une telle offre. En effet, la restructuration des points de dépôts des demandes de titres réglementaires, conséquence de la dématérialisation des démarches administratives, rend opportune la création de points et d'espaces numériques de proximité dans les collectivités territoriales - notamment les mairies, pour offrir, aux usagers, une prestation d'accompagnement à l'apprentissage des téléprocédures.

Un tel **programme de formation** pourrait être mis en œuvre de manière coordonnée avec d'autres opérateurs (ex : le Département) afin d'assurer une couverture de l'ensemble du territoire. Ce dispositif devra être adapté en continu en fonction des besoins réels constatés sur le territoire.

A noter que le dispositif « chèque numérique » devrait être étendu à l'échelle nationale au cours du premier semestre 2017. Il permettra à chaque citoyen de bénéficier d'une formation au numérique dans un des lieux faisant partie du réseau des espaces publics numériques.

La nouvelle commission régionale de stratégie numérique comptera un groupe de travail spécifique sur les usages numériques. Les réflexions de ce groupe de travail participeront utilement à la définition départementale d'une stratégie en ce domaine.

	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION	CAF / Département
	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	L'Etat	Incite ses opérateurs à s'inscrire dans une charte d'accessibilité de leurs services en ligne Contribue à la mobilisation des capacités d'accompagnement et de formation via les services civiques Engage une réflexion sur la mise en place d'un dispositif global de médiation numérique
	Le Département	Développe / adapte ses démarches en ligne dans un souci d'accessibilité Prend part au réseau d'accompagnants « services numériques » Participe au programme de formation
	Les EPCI	Informent leurs habitants sur les lieux d'accompagnement à l'accès aux services en ligne et de formation à l'usage d'internet
	Les communes	Informent leurs habitants sur les lieux d'accompagnement à l'accès aux services en ligne et de formation à l'usage d'internet
	Les opérateurs	Simplifient et évaluent l'accessibilité de leurs démarches en ligne

		Sont présents dans les MSAP en fonction de leur propre stratégie de présence et d'accessibilité Prennent part au réseau d'accompagnants « services numériques » Participe au programme de formation
	Les moyens	Les opérateurs publics. Les MSAP. L'Etat. Le Département

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020	2021
A - engager les opérateurs dans une charte d'accessibilité des services web					
B - Mobiliser un réseau d'accompagnants à l'accès aux services en ligne					
C - Déployer une offre de formation aux usages d'internet					

E. Indicateurs de suivi	1	Organisation d'un réseau d'accompagnants à l'accès aux services en ligne <b>Valeur d'objectif</b>	100% de la population couverte à moins de 15 minutes d'ici 2018. Revue de l'opportunité du réseau en 2020.
	2	% des opérateurs engagés dans une charte d'accessibilité de leurs services en ligne <b>Valeur d'objectif</b>	100% en 2018.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

**Constats :** la montée en Débit, offrira à partir de 2017, un débit internet de 8 Mbps/s soit nettement supérieur au débit minimal considéré comme acceptable (entre 2 et 4 Mbps). Le déploiement de la fibre et donc du THD à plus long terme (2020 à 2025), offrira un niveau de connectivité très satisfaisant dans le Puy-de-Dôme.

Cette infrastructure pourra donc permettre de proposer aux habitants une offre importante de services à distance, leur permettant de réduire leurs temps et dépenses de déplacement. Elle a néanmoins un coût non négligeable qu'il conviendra d'amortir.

Les modalités d'accès aux services sont en pleine révolution et ne sont pas encore bien connues du grand public qui peine à suivre l'ensemble des évolutions. Notamment, une part importante des opérateurs de services (La Poste, Pôle Emploi, la CAF, la DGFiP...) développent leur offre de service en ligne. L'absence ou la diffusion insuffisante de l'information relative aux services nouvellement accessibles en ligne représente une perte notamment dans les territoires de reliefs, où les temps de trajets sont importants.

Le **développement des usages numériques dans le cadre des politiques publiques** est une opportunité majeure pour l'amélioration de l'accès aux services publics. Il s'agira que l'ensemble des opérateurs, publics et privés se mobilisent pour faciliter l'accès aux services (télémédecine, gendarme mobile, facteur au domicile, ...) et la mise en œuvre des politiques publiques (école numérique, agriculture connectée, ...) sur le territoire.

**Enjeux :** développer, en s'appuyant sur la qualité de la connectivité déployée sur tout le territoire, l'offre de services numériques. Assurer une information continue des puydomois(es) sur les nouveaux services accessibles en ligne.

**A - Mobiliser l'infrastructure numérique pour optimiser l'accès aux services et en expérimenter de nouveaux (● - Initié, à étendre)**

Il s'agirait de s'appuyer sur l'infrastructure numérique pour développer une offre de **web information** et **services en ligne**. Il pourra s'agir :

- ✓ de services de paiement en ligne (cantine, aide à domicile, ...)
- ✓ services à distance (comme la préparation du dossier de demande de carte d'identité en ligne, annoncé récemment) ;
- ✓ ...

Chaque opérateur partenaire du SDAASAP pourra contribuer à cette dynamique.

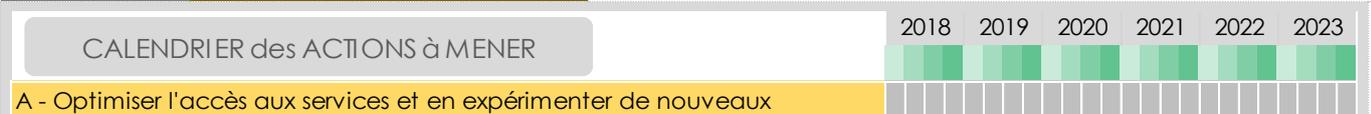
Il pourrait aussi s'agir de **soutenir le développement d'une offre de service en ligne plus conséquente pour les opérateurs n'en disposant pas encore ou de manière peu développée**.

Ce serait notamment pertinent **pour les Missions Locales**, qui ne disposent d'aucun service en ligne (web entretien, chat, démarches en ligne, ...). Cette initiative nécessiterait d'être portée au niveau national.

D'autres opérateurs pourront inscrire au titre de ces actions leurs initiatives visant une amélioration de l'accessibilité de leurs services en ligne.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION	Le Département
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	Déploiement de services en ligne.
	La Région	Déploiement de services en ligne qui ne concerne pas la Direction Infrastructures et Economie Digitale (paiement en ligne des cantines ou des aides à domicile).
	Le Département	Déploiement de services en ligne.
	Les EPCI	Déploiement de services en ligne.
	Les communes	Déploiement de services en ligne.
	Les opérateurs de services	Déploiement de services en ligne.
	Les moyens	A mobiliser au niveau de chaque opérateur.



E. Indicateurs de suivi	1	% de services des différents opérateurs accessibles en ligne	Valeur d'objectif	Entre 90 et 100% en 2023
-------------------------	---	--	-------------------	--------------------------

## ➔ Orientation n°2 - Garantir une prise en charge médicale en tout point du territoire

A noter pour cette orientation, il existe un Schéma Régional d'Organisation des Soins dont le schéma des soins de premier recours et un Projet Régional de Santé élaborés par l'ARS et qui font référence.

5

### Favoriser le renouvellement démographique des médecins généralistes et spécialistes

**Constats clés.** Sur le département du Puy-de-Dôme, la densité actuelle de médecins généralistes (87 pour 100 000 habitants) et des principales spécialités est globalement au niveau de la moyenne nationale (88,7). Mais cette densité varie en fonction des territoires : elle est souvent forte dans les territoires urbains et périurbains, et **plus faible dans les territoires ruraux en zone de montagne.**

Le Puy-de-Dôme compte potentiellement 2 ou 3 territoires qui risquent d'être touchés par un manque de médecins du fait d'une densité déjà faible et des variations négatives enregistrées entre 2007 et 2016 : Le Livradois Forez (bassin d'Ambert -21,7% entre 2007 et 2016, bassin de Thiers -33,3%...), la frange Nord-Ouest (Saint-Gervais, Saint-Eloy), l'Artense et le Sancy.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et enjeux

Ces tensions sur la démographie médicale se traduisent par des problèmes ponctuels sur l'organisation des gardes. Au niveau de la PMI, 16 médecins assurent des permanences sur l'ensemble du territoire et jouent un rôle essentiel de prévention.

Au-delà de la photographie, **le principal point de vigilance est lié aux perspectives démographiques, lié à l'âge des médecins**, qui est légèrement meilleur qu'en moyenne nationale pour les généralistes, mais inquiétant sur certaines spécialités (ex : gynécologie médicale).

Quelques actions ont été engagées pour promouvoir l'installation, mais la visibilité de l'offre départementale reste perfectible en comparaison avec les initiatives engagées par quelques autres départements ruraux.

**Enjeux.** Il appartient de conforter la dynamique démographique du territoire en amplifiant les actions visant à favoriser le renouvellement démographique des médecins généralistes et spécialistes

#### A – Renforcer l'accueil de stagiaire (● - En cours)

Des actions ont été déjà engagées par l'agence régionale de santé (ARS) et la faculté de médecine, afin de faciliter l'accueil de stagiaires médecin sur le territoire. Elles ont notamment permis d'augmenter sensiblement le nombre de maîtres de stages sur le département. Par ailleurs la région attribue des bourses aux étudiants de 3<sup>ème</sup> cycle en médecine générale effectuant un stage en zone prioritaire.

Il conviendra de poursuivre la dynamique de sensibilisation des professionnels, afin de maintenir, voire de renforcer le nombre maître de stages.

Il conviendra également de réaliser un bilan systématique pour chaque stagiaire à l'issue de son stage, afin de lui présenter différentes modalités d'installation sur le territoire (cf. action n°2).

L'agence régionale de santé dans le cadre de la mise en œuvre des contrats de locaux de santé, travaille à l'expérimentation sur le territoire de la vallée de la Dore, à la réalisation d'un répertoire des médecins maîtres de stage installés dans ce bassin de santé. Un partenariat avec l'agence régionale de développement des territoires d'Auvergne (ARDTA) permettrait de valoriser ce territoire et aider à l'installation du futur médecin et de son conjoint éventuel.



#### B – Développer des actions de promotion du territoire en direction des jeunes médecins (● - Initié, amplifier)

Des premières actions ont été engagées en vue de promouvoir le territoire auprès des jeunes professionnels. Le site de l'ordre des médecins affiche quelques annonces sur son site mais celle-ci sont en nombre limité (4 annonces au 24/11/2016). Dans le cadre du SDAASAP, il conviendra d'amplifier ces démarches avec le développement d'outils complémentaires de marketing territorial. La mise en place de ces actions nécessiterait de renforcer les moyens d'ingénierie au sein du Conseil départemental. Ceci peut notamment passer par :

- La production d'un guide, actualisé en continu et facilement disponible en ligne recensant l'information sur l'offre d'installation, les conditions d'exercice mais aussi promotion de la « qualité de services » sur chacun des territoires (offre culturelle, sportive, pleine nature, enfance...) → voir l'exemple de l'Aveyron.
- Engager des actions de promotion des territoires prioritaires en renforçant la présence dans les salons, la faculté de médecine de Clermont. Etudier l'opportunité d'action d'attractivité élargie auprès d'autres facultés de médecine (ex : Lyon) pour promouvoir le territoire au travers de Week-end de découverte du Puy-de-Dôme : invitations envoyées par les partenaires aux étudiants en fin d'étude, pour promouvoir le territoire à l'occasion d'événements culturels clés (ex : festival du court métrage de Clermont Ferrand), couplée à une présentation des opportunités d'installation sur le département.

Le syndicat des internes d'Auvergne (SARHA) en collaboration avec l'ARS, la CPAM, la fédération des MSP, le CDOM, la faculté de médecine, les collectivités territoriales etc.... est à l'initiative des "journées d'installation" à destination des jeunes internes afin de connaître des différentes modalités et lieux d'exercice professionnels. En 2017, la journée est programmée le 8 avril.

Par ailleurs, la promotion respective des initiatives des collectivités locales avec le site internet de l'ARS et de sa plate-

B –  
Description  
des solutions  
envisagées

forme PAPS informant toutes les professions de santé des modalités de formations et d'installation est à engager.

La connaissance auprès des collectivités souvent à l'initiative de la recherche d'un médecin du référent installation de l'ARS doit être promue par les partenaires.

- Poursuivre les actions de l'ARS, l'ordre des médecins et le Département pour lever les freins aux projets d'installation : projet professionnel, rapprochement de conjoint, etc....

**C- Développer les échanges avec les élus sur les enjeux de démographie médicale (● - Initié, à renforcer)**

Dans le cadre de la préparation du prochain PRS des actions de dialogue territorial vont être engagées. Il conviendra de pérenniser cette dynamique de concertation dans le cadre du conseil territorial de santé :

- Organiser une veille annuelle sur les territoires en fragilité médicale, à l'échelle communale (départ à la retraite, nouvelles installations), en croisant les données statistiques et les remontées de terrains, ainsi qu'une analyse prospective sur l'évolution de la demande d'actes, en lien avec les dynamiques démographiques ; Ces analyses devront être repartagées dans le cadre du conseil territorial de santé au niveau départemental, et dans le cadre du pilotage des CLS à une échelle locale.
- Partager dans le cadre du conseil territorial de santé la veille et prospective « démographie médicale » et engager, dans le cadre réglementaire, une consultation sur la liste des territoires prioritaires (éligibles aux dispositifs du pacte territoire santé).
- Mieux valoriser les mesures du Pacte Territoire Santé dans le cadre d'un dialogue continu avec les élus locaux.

C - engagements et moyens	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		DEPARTEMENT / ARS
	Les engagements des partenaires du SDAASAP		
	L'Etat	ARS coordination du volet A et C, participation au volet B	
	Le Département	Coordination du volet B : Guide et actions de marketing territorial. Renforcement des moyens en ingénierie pour accompagner la mise en place des actions (à valider ?)	
	La Région	Poursuit et renforce son dispositif de bourses aux stagiaires dans les zones prioritaires (extension géographique, nombre et montant des bourses)	
	Les EPCI	Appui sur le volet B (présentation des territoires, appui au marketing territorial) et C	
	Les opérateurs de services	En association avec l'ordre des médecins (recensement des actions)	
	Les moyens	Moyens humains ARS, Département, Préfecture, Ordre des médecins Crédits conseil départemental	

CALENDRIER des ACTIONS à MENER			2018	2019	2020
A – Renforcer l'accueil de stagiaire					
B – Développer la promotion du territoire en direction des jeunes médecins					
C – Développer les échanges avec les élus sur les enjeux de démographie médicale					

E. Indicateurs de suivi	1	Nombre de stagiaires en médecine générale accueillis dans les territoires fragiles	
		Valeur d'objectif	A définir avec l'ARS
	2	Nombre de nouveaux médecins généralistes installés dans les territoires fragiles	
	Valeur d'objectif	A définir avec l'ARS	

**Constats clés.** Les jeunes médecins sont en attente des conditions d'exercice renouvelées, avec une plus forte pluridisciplinarité, une meilleure maîtrise de leur temps de travail, la prise en compte de leurs problématiques de vie personnelle (ex: travail du conjoint) et l'allègement des tâches administratives.

Partant de ce constat, les partenaires institutionnels et les professions de santé se sont engagés dans une stratégie de déploiement de maisons de santé pluri-professionnelles. La Région apporte depuis 2016 un soutien à la création ou l'extension des maisons et centres de santé ou de structures équivalentes.

Le Puy-de-Dôme compte également une part importante de centres mutualistes (sur Clermont Ferrand notamment). La médecine libérale est un pilier de notre modèle de santé. Pour autant, des alternatives sont nécessaires pour répondre à l'ensemble des attentes des patients et des problématiques territoriales. Les centres de santé peuvent notamment constituer une réponse dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, mais aussi dans les territoires ruraux en déprise.

#### Enjeux.

Il importe de faciliter des conditions d'exercice qui attirent les nouveaux médecins, pour mieux répondre à leur attente (allègement des charges administratives, exercice groupé, maîtrise du temps de travail, modes d'exercices diversifiés, avec par exemple une portion de salariat. Dans ce contexte, quelques rares territoires ruraux ont commencé à explorer des démarches de centres de santé (médecins salariés), avec un retour plutôt positif. Cette offre cible notamment de très jeunes médecins, réticents à l'idée d'une installation en libéral, mais potentiellement attirés par une situation plus stable que les remplacements.

#### A – Renforcer et rendre plus lisible l'offre de MSP (● - En cours)

La mise en œuvre du PRS par l'ARS en lien avec la fédération des MSP a permis de structurer un premier réseau de MSP. Néanmoins le réseau actuel de MSP sur le territoire est faiblement visible, il n'en existe aucune cartographie facilement disponible

- Mettre en place une communication sur les MSP du territoire, leur localisation, leur intégration au territoire et les offres associées.
- Poursuivre le soutien aux nouveaux projets de MSP, lorsqu'un projet médical émerge du territoire. Dès qu'un nouveau projet est en phase d'émergence, informer les jeunes internes, afin d'assurer la possibilité de leur bonne intégration en amont du projet ;
- Organiser une promotion active des places disponibles en MSP pour médecins et les autres professionnels de santé (cf. Action 1.B) ;
- Travailler au développement des consultations spécialisées dans les MSP (mesure du Pacte territoire Santé 2)



#### B - Etudier l'opportunité de la mise en place de Centres de santé (● - A réaliser)

- Analyser la possibilité de mettre en œuvre des « Centres de santé ruraux » (salariat de médecins) notamment sur les territoires présentant une carence la plus marquée (Exemple: Commune de Domat 907 habitants dans le département de L'Yonne). Il s'agit d'une solution présentant un potentiel intéressant, mais qui nécessite un important travail amont sur le calibrage du projet et la sécurisation du « risque financier » associé à ce type de portage. Aussi, le déploiement de Centres de santé ruraux, portés par des collectivités pourrait notamment passer par :
  - L'exploration de partenariats possibles avec les mutuelles, impliquées dans les centres de santé en milieu urbain ;
  - Engager un appel à manifestation auprès des Mairies / EPCI volontaires pour s'engager dans une démarche
  - Apporter un soutien financier, technique et juridique pour la définition des projets (investissement, business plan, structuration juridique). Les modalités de financement de cette phase d'étude doivent être définies.
  - Etudier, en lien avec l'ARS, les modalités d'accompagnement financier de l'agence dans le cadre réglementaire.
  - Une proposition systématique de contrat à l'ensemble des jeunes médecins ayant réalisé un remplacement d'un praticien dans le Puy de Dôme (cf. Action 2 c)
- Soutenir les autres formes d'exercice regroupé, hors MSP. Cela peut notamment passer par un soutien des EPCI et des dispositifs d'Etat (ex : DETR) à l'acquisition foncière et l'aménagement de cabinets médicaux.

#### C – Animer une plateforme d'aide à la recherche de remplaçants : (● - Initié, à amplifier)

La difficulté à trouver un remplaçant constitue une difficulté majeure pour les médecins ruraux et un obstacle à l'installation. A ce jour, chaque remplacement fait l'objet d'une autorisation préalable par l'ordre des médecins, mais

le recrutement des remplaçants incombe pour l'essentiel aux médecins eux-mêmes.

Dans le Puy-de-Dôme, l'ordre des médecins propose un moteur de recherche des remplacements, mais celui-ci ne présente que très peu d'offres.

Par ailleurs, les médecins réalisant des remplacements temporaires peuvent constituer une « cible » intéressante de prospection pour une installation plus durable. Il s'agira de mettre en place et d'animer une base des demandes de remplacement

- o Communiquer sur la base de recherche de remplaçants de l'ordre des médecins auprès des professionnels et mieux la relayer auprès des remplaçants potentiels (via le site du département, de l'ARS).
- o Imposer des conditions de remplacements attractives (rétrocessions) en contrepartie de l'accès au dispositif pour les médecins ;
- o Proposer systématiquement une opportunité d'installation ou de contrat salarié à l'issue du remplacement.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		ARS
C - engagements et moyens	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	ARS coordination du volet A et B
	Le Département	Coordination du volet C en lien avec l'ordre des médecins
	La Région	Accompagnement de l'ensemble des projets : modernisation des établissements, encouragement des innovations en matière de santé et de télémédecine
	Les EPCI	Accompagnement de l'ensemble des projets. Co-financement du foncier et des équipements (volet B) Communes
	Les opérateurs de services	Portage par l'ordre des médecins, notamment sur le volet C
	Les moyens à mobiliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens humains ARS, Département, Préfecture, Ordre des médecins</li> <li>• Crédits FIR, département, collectivités locales, FNADT, FSIL, DETR</li> </ul>

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020
A - Renforcer et rendre plus lisible l'offre de MSP				
B - Etudier l'opportunité de la mise en place de Centres de santé				
C - Animer une plateforme d'aide à la recherche de remplaçants				

E. Indicateurs de suivi	1	Nombre de MSP ou centre de santé de MG	
		Valeur d'objectif	A définir avec l'ARS
	2	Création d'une plateforme d'aide à la recherche de remplaçants	
		Valeur d'objectif	1 en 2018

**Constats clés :** le code de la santé publique établit le **seuil minimal** en deçà duquel **aucune nouvelle pharmacie ne peut être installée** à une **commune de moins de 2500 habitants**. 4500 habitants supplémentaires sont nécessaires pour qu'une 2<sup>ème</sup> pharmacie puisse être installée (soit 7000 habitants au total). Il y a néanmoins, des bourgs de moins de 2500 habitants, au sein desquels il y a deux officines du fait de leur installation antérieure à la mise en place de cette réglementation. **Une fois fermée, il n'est pas possible de rouvrir une pharmacie dans une commune de moins de 2500 habitants.**

Le Puy-de-Dôme compte actuellement 245 pharmacies avec une bonne couverture territoriale qu'il convient de préserver. Au niveau national, une pharmacie ferme tous les 2 jours (soit 180 sur l'année). Dans le Puy-de-Dôme, la démographie des pharmacies est en diminution constante (depuis le 1er Janvier 2015, 4 pharmacies ont fermé), notamment du fait de regroupement d'officines en milieu urbain (Clermont, Ambert, ...). De ce fait, elle n'est pas encore trop impactante en termes de couverture territoriale. Il y a néanmoins eu quelques cas en zone rurale notamment à Charbonnière (2015). La fermeture de nouvelles officines risquerait néanmoins de faire apparaître des zones blanches.

Une **menace pèse sur le modèle économique de la pharmacie rurale** en lien avec:

- ✓ les évolutions récentes de la réglementation du marché du médicament se sont traduites par des **efforts financiers demandés au secteur de la pharmacie** ;
- ✓ **l'affaiblissement des zones de chalandises des officines localisés au sein des centres bourgs de petits pôles** lié aux évolutions démographiques négatives observées dans certains territoires, ainsi que les concurrences liés aux achats sur le lieu où l'itinéraire de travail.

Cette **décroissance de l'activité des pharmacies rurales devrait se prolonger dans les années à venir** et pourrait, engendrer **de nouvelles fusions voir des cessations d'activité**.

De surcroît, un vieillissement prononcé des pharmaciens titulaires d'officine s'observe ces dernières années (39,8 % des effectifs ont 56 ans et plus - 39,5 % au niveau national). Au niveau national, le **nombre de pharmaciens d'officine qui atteindront annuellement 65 ans va être multiplié par 4 entre 2016 (597) et 2021 (1 929)**. Compte tenu de la part des officines puydomoise dans le total national (1%) **cela pourrait porter le nombre de départs annuels de 5 à 20 entre 2016 et 2021**. Ce vieillissement de la population devrait ralentir aux alentours de 2021 du fait du départ en retraite des plus âgés et de l'arrivée de jeunes pharmaciens plus nombreux du fait de la réévaluation du numerus clausus (2004)<sup>1</sup>.

Par ailleurs, lorsqu'on examine les choix de filières à l'université, on constate que l'orientation récente des jeunes diplômés **se fait de plus en plus au détriment de la filière officine**. Seulement 30% des étudiants choisissent actuellement cette filière (auparavant 60 à 70 %).

**Enjeux :** l'enjeu prioritaire des 6 années à venir sera le **maintien d'un réseau de pharmacies pérennes** (c'est-à-dire économiquement viables et attractives) et **accessibles** (c'est-à-dire respectant un temps d'accès maximum). Cela sera conditionné en 1<sup>er</sup> lieu par le **renouvellement des titulaires d'officine** et par le **maintien des capacités de prescription médicales** dont dépend l'activité des officines de pharmacies.

#### A - Veiller au renouvellement des pharmaciens titulaires d'officine (● - A réaliser)

Dans certains territoires, présentant des zones de chalandises importantes mais encore surdotés, la dynamique de fusion de licences devrait continuer à s'opérer du fait d'une concurrence trop exacerbée au regard de la **contraction d'activité observée**. L'intervention publique n'est pas nécessaire car ces réorganisations ne menacent pas le maintien de l'accessibilité du service.

**L'enjeu d'accompagnement du renouvellement des pharmaciens titulaires d'officine** sera par contre essentiel pour certaines pharmacies implantées par voie dérogatoire ou antérieurement au décret, **localisées dans des communes de moins de 2500 habitants**. Au regard de la réglementation actuelle, en cas de fermeture faute de repreneur, aucune nouvelle pharmacie ne pourra venir s'y installer. De manière moins prioritaire, les pharmacies situées dans des communes présentant une population supérieure au seuil mais **constituant la dernière pharmacie du territoire** devront faire l'objet d'un suivi.

Afin de permettre ce suivi, ce plan d'action **intègre une cartographie des pharmacies stratégiques** reprenant ces deux niveaux de priorité :

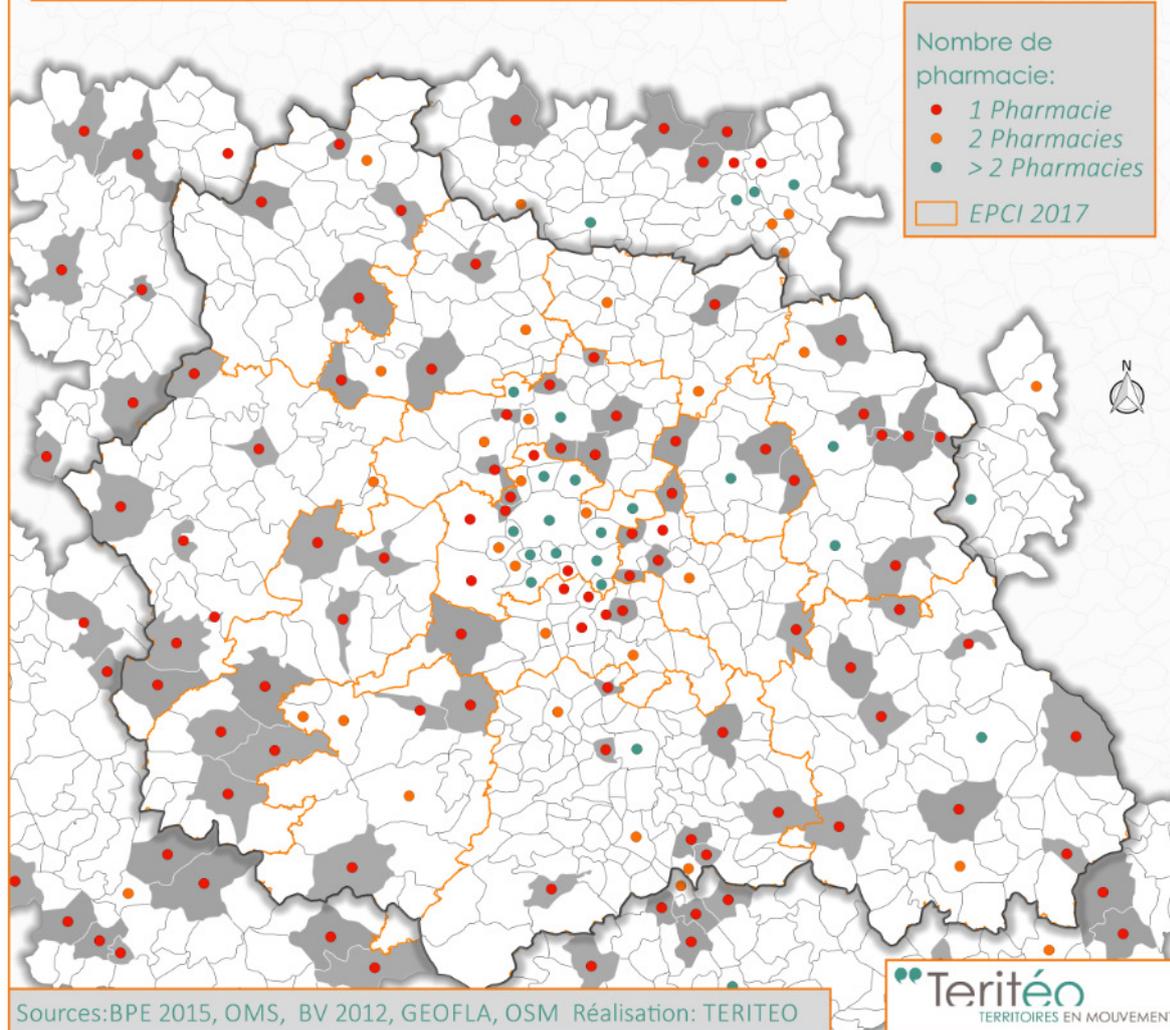
1. Dernières pharmacies de leur commune, localisées dans une commune de moins de 2500 habitants ;
2. Dernières pharmacies de leur commune.

La liste des communes concernées par une pharmacie stratégique est intégrée en annexe du SDAASAP.

<sup>1</sup> Les grandes tendances de la démographie des pharmaciens au 1er janvier 2016, ordre national des pharmaciens.

## Cartographie des pharmacies du Puy-de-Dôme devant faire l'objet d'une anticipation des transmissions / reprises

27/03/2017



Sur la base de cette liste de communes, un dispositif de veille et d'accompagnement au remplacement des pharmaciens titulaires d'officines devra être mis en place.

Ce dispositif comprendra 3 volets :

1. Veille anticipée sur les cessations d'activités des pharmaciens titulaires concernés (départs en retraite);
2. Prise de contact et proposition d'une aide à la transmission / reprise ;
3. En cas de difficultés, aide à la recherche d'un repreneur.

### 1 - Veille anticipée sur les cessations d'activités des pharmaciens titulaires

Dans un 1<sup>er</sup> temps il s'agira de **repérer, parmi les officines stratégiques, les pharmaciens proches de la retraite** sur la base des démographiques de l'ordre des pharmaciens.

L'âge moyen de départ en retraite considéré par l'ordre national étant aux alentours de 65 ans, **la tranche d'âge à surveiller sera celle des + de 60 ans.**

Ainsi, à chaque début année, **la liste des titulaires d'officines stratégiques entrant dans cette tranche d'âge devra être mise à jour par l'ordre des pharmaciens.** Il s'agira de sortir les titulaires ayant cessé leur activité et d'ajouter ceux entrant nouvellement dans la tranche de + de 60 ans.

Dans un 2<sup>nd</sup> temps, il s'agira de **qualifier la période réelle de départ en retraite** (en 2016, 3,1% des pharmaciens en activité ont 66 ans et +, en hausse de +9,37 % par rapport à 2014). Au regard du nombre d'officines puydomoise (245), le nombre de pharmaciens concernés ne devrait pas dépasser 10 par an. **Une enquête individualisée devra être menée auprès des pharmaciens concernés.** Elle pourra être menée par téléphone afin d'expliquer au pharmacien titulaire les raisons de la démarche et l'importance de l'enjeu de maintien de l'activité de son officine et de le sonder sur la réalité de sa période de cessation d'activité. Si la cessation d'activité est à prévoir **dans un délai inférieur à 3 ans**, pourra être évoquée la possibilité de bénéficier d'une aide à la reprise / transmission.

### 2 - Aide à la transmission / reprise d'officine

Dans le cas où le titulaire se déclarerait intéressé, il s'agira de **qualifier plus précisément la situation de l'officine** lors d'un second échange. Ceci afin d'appréhender les conditions **de la transmission / reprise** et **sensibiliser le titulaire**

**sur l'enjeu d'anticiper le déclenchement de la démarche de transmission.** Devront notamment être étudiés les chiffres clés, leur évolution (évolution de l'activité, ...), les enjeux immobiliers (mise aux normes, ...) et autres investissements pouvant grever l'attractivité de l'officine.

A ce stade, **une sensibilisation du titulaire sur :**

- ✓ *les freins potentiels à une transmission*
- ✓ *les conditions favorisant la transmission d'une officine*

devra être apportée en établissant un **rétro planning de la cession** en fonction de sa date prévisionnelle de départ en retraite, afin de permettre au titulaire d'anticiper les actions à mener.

- **Exemple :** transmission progressive du fonds de commerce de pharmacie : parmi les solutions facilitant la transmission d'une pharmacie, cette option apparaîtrait pertinente. Il s'agit pour le titulaire, de céder une partie de son fonds de commerce tout en continuant son activité, accompagné du repreneur. Cela contraint à partager les revenus générés par l'activité mais permet d'étaler l'investissement du repreneur et surtout, dans le contexte d'une pharmacie rurale, de démontrer la faisabilité du projet.

Si, malgré les démarches anticipées et des actions visant à renforcer l'attractivité de la reprise, le titulaire ne trouve pas de repreneur, un **aide à la recherche de repreneur pourrait être proposée en collaboration avec la chambre consulaire de référence, l'ARS et la faculté de pharmacie de Clermont-Ferrand.**

### 3 – Aide à la recherche de repreneur

Au vu du nombre de départs en retraite à prévoir dans les années à venir, la question de l'attractivité des jeunes professionnels sera cruciale. Si elles seront moins attractives pour le tout-venant, les possibilités de reprise d'officines en milieu rural représentent des opportunités pour des jeunes pharmaciens ayant des moyens d'investissement limités. Le fait d'avoir la capacité, en accord avec l'ordre des pharmaciens et les titulaires concernés, de **communiquer de manière anticipée et mutualisée sur les pharmacies qui devront trouver un repreneur dans les 2 à 3 années** qui viennent pourrait constituer un atout déterminant.

- ✓ *Sensibilisation des pharmaciens remplaçants*

Il s'agira, en lien avec l'ordre des pharmaciens, de mener une action auprès des pharmaciens remplaçants venant exercer dans le Puy-de-Dôme afin **de les sensibiliser aux opportunités de reprise d'officines.** Les remplaçants intéressés pourraient être mis en contact avec les pharmaciens « sortants » afin d'étudier les conditions de transmission.

- ✓ *Information et sensibilisation des étudiants à la faculté de Clermont-Ferrand*

La période 2016-2021, verra se multiplier par quatre le nombre de départs en retraite (pour rappel cela pourrait porter le nombre de départs annuels de 5 à 20). L'évolution de l'orientation des étudiants, défavorable à la filière officine devrait parallèlement diminuer le nombre de repreneurs potentiels.

Le risque de fermeture d'officine sera donc élevé dans les années qui viennent, de manière accrue dans les territoires peu denses, générant une activité moindre.

Il sera donc indispensable de se rapprocher des facultés de pharmacie localisées en proximité du Puy-de-Dôme (Clermont-Ferrand en priorité mais aussi Lyon, Montpellier et Grenoble) afin de rechercher à attirer des futurs pharmaciens titulaires d'officines.

Ces actions pourront être menées en s'appuyant sur les moyens, base de supports de communication et types d'actions menées pour attirer de nouveaux médecins.

### B – Veiller au maintien des capacités de prescription médicale (● - Initié, à développer et renforcer)

L'activité d'une pharmacie est dépendante des capacités de prescriptions dont peuvent bénéficier les habitants de sa zone de chalandise. Le présent plan d'action prévoit des actions visant à **éviter la désertification médicale en zone rurale** dans la fiche dédiée aux médecins généralistes (Cf – Fiches Actions 1 et 2). Selon toutes vraisemblances, au regard des perspectives démographiques des 5 prochaines années (baisse de nombre de médecins en activité et hausse des besoins liée au vieillissement) cela **n'empêchera pas un affaiblissement des capacités de prescription.**

Ainsi, dans certains territoires, le maintien de capacité de prescription médicale pourrait **nécessiter le déploiement de mesures exceptionnelles.** La tendance étant à l'affaiblissement du temps disponible chez les médecins généralistes, l'augmentation des déplacements des médecins vers le domicile des patients n'est pas une option envisageable. Ainsi, seules deux solutions seraient possibles en cas de départ du dernier médecin :

- ✓ *Prévoir le transport des personnes peu mobiles dans le cadre des plans de mobilité rurale*

En avec les actions prévues sur le volet « transports » du présent plan d'action, il s'agira de déployer, notamment sur les territoires qui se retrouveraient éloignés du 1<sup>er</sup> médecin, des capacités de transport vers le médecin généraliste le plus proche.

- ✓ *Déployer des capacités de téléconsultation dans les zones rurales*

Si, cas de figure exceptionnel, le dernier médecin de la commune d'implantation de la pharmacie venait à cesser son activité, la mise en place d'équipements et de cabine de télé-médecine au niveau de la pharmacie ou d'autres établissements en capacité de l'accueillir, pourrait être une solution qui permettrait le maintien de l'officine. Des consultations à distance seraient ainsi réalisées en lien avec un généraliste.

- **Exemple :** Ce type d'expérimentation a déjà été mené, notamment en Vendée (Commequiers) dans le cadre du programme Télé-médi-nov.

Cela nécessitera néanmoins un rapprochement, au sein des territoires jugés à risque ou prioritaires, entre le titulaire de pharmacie et les professionnels de santé en capacité de téléconsulter. Cela pourrait notamment être envisagé avec les hôpitaux puydinois équipés en matière de téléconsultation.

**C - Assurer un service de livraison à domicile pour les populations isolées (● - Initié, à étendre)**

Certaines parties du Puy-de-Dôme, très rurales, parfois vieillissantes (Cf – carte des zones fragiles), où les distances à parcourir pour accéder aux services sont importantes se retrouvent éloignées en temps de trajet de la 1<sup>ère</sup> pharmacie. Il pourrait être intéressant d'y déployer, en lien avec les collectivités territoriales, un **système de livraison à domicile des médicaments**. Ce dispositif pourrait être mis en œuvre dans le cadre d'une convention spécifique avec la pharmacie, suite à un diagnostic des besoins à l'échelle du territoire, via l'aide à domicile ou le facteur ou par exemple, et/ou éventuellement avec d'autres opérateurs privés.

Ce type d'action a déjà été déployé dans le Puy-de-Dôme ou d'autres départements. De nombreux exemples existent :

- **Exemple : la Poste développe un nouveau service de portage de médicament au domicile** dans les Alpes-de-Haute-Provence: deux pharmaciens ont passé des conventions pour que les médicaments soient remis le matin aux personnes souvent isolées en zone rurale.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Département / Ordre des pharmaciens
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	L'ARS	Apporte un appui dans la prise de contact avec la faculté de pharmacie
	Le Département	Appui à la recherche de repreneur en lien avec l'ARS et l'ordre des pharmaciens Aide à la recherche de repreneur dans le cadre de la mission d'ingénierie départementale.
	Les EPCI	Centralise les informations de suivi des services stratégiques sur son territoire
	Les communes	Prise de contact avec les titulaires d'officines stratégiques proches de la retraite
	L'ordre des pharmaciens	Etablit la liste des titulaires d'officine stratégique de + de 60 ans. Prise de contact avec les titulaires d'officines stratégiques proches de la retraite Participe à l'accompagnement des transmissions. Appui à la recherche de repreneurs en lien avec l'ARS et de Département
	La CCI	Appui à la mise en œuvre d'une démarche proactive d'anticipation des cessations d'activités des pharmacies en lien avec l'ordre des pharmaciens (qualification des besoins, proposition d'accompagnement personnalisé, tutorat, ...) Appui à la transmission/reprise (sensibilisation, information, accompagnement, ...) Aide à la recherche de repreneur : propositions de prestations d'accompagnement (mise en relation avec Transentreprise, mise en place de coaching, par ex. les 100 premiers jours du repreneur) Appui à la recherche de financements Appui à la sensibilisation des Facultés de Pharmacie (du territoire AURA) pour renforcer l'attractivité de futurs pharmaciens à venir s'installer sur le territoire du Puy-de-Dôme,
	Les moyens	Département au titre de l'ingénierie départementale. Ordre des pharmaciens (ingénierie relative à la transmission des données démographiques et la définition des modalités d'accompagnement). CCI (accompagnement).

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020
A – Veiller au renouvellement des pharmaciens titulaires d'officine				
B - Veiller au maintien des capacités de prescription médicale				
C - Assurer un service de livraison à domicile pour les populations isolées				

E. Indicateurs de suivi	1	Nombre d'officines de pharmacie stratégiques ayant fait l'objet d'une veille anticipée
	Valeur d'objectif	100% des titulaires d'officines stratégiques de + 60 ans
	2	Nombre d'officines de pharmacie stratégiques ayant été accompagnées en phase de transmission / reprise
	Valeur d'objectif	100% des titulaires d'officines rencontrant des difficultés dans la transmission.

## Constats clés.

Le département du Puy-de-Dôme dispose de **6 services d'urgences**, basés sur les principaux centres hospitaliers : Issoire, Thiers, Ambert, Riom, le CHU de Clermont et le Pôle santé république à Clermont. Ce sont des SAU (Service accueil urgence).

Selon l'indicateur national pour les services d'urgence, **la totalité de la population doit être localisée à moins de 30 minutes**. Si ce n'est pas le cas, **des médecins correspondants SAMU doivent être formés à la médecine d'urgence et équipés avec un minimum de matériel en attendant que le SMUR arrive**. Un certain nombre de communes sont concernées sur les Combrailles et plus globalement l'ouest du département et sur la frange sud du département en dessous d'Ambert (fort relief).

A –  
Rappel  
des  
constats  
et enjeux

Il n'y a **pas eu de fermeture** mais **une augmentation de l'activité des services des urgences liées aux difficultés sociales et à la démographie médicale pénalisante**. Ainsi, **tous les services d'urgences sont en sur-fréquentation par rapport aux capacités**

L'engagement n°9 du pacte territoire santé 1, en date de 2013 visait à « **garantir un accès pour tous aux soins urgents en moins de 30 minutes** » et 3 axes de travail issu de la stratégie nationale :

- mettre en place de nouveaux services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) ;
- étendre le statut de « médecins correspondants du SAMU » pour inciter des médecins généralistes à intégrer le dispositif ;
- garantir la coopération entre services d'urgence pour conserver le maillage du territoire et la qualité des prises en charge.

**Enjeux.** Dans un contexte de tension sur le fonctionnement des petits établissements d'urgence, il est essentiel d'assurer une plus grande efficacité dans le déploiement de la prise en charge de l'aide médicale urgente (AMU), en favorisant le déploiement du dispositif de correspondant SAMU permettant de réduire les phénomènes de report sur le SDIS.

## A – Renforcer le dispositif médecin correspondant SAMU (● - Initié, à étendre)



Les zones présentant (Ambert / Combrailles une problématique d'accès aux urgences **ne disposent cependant pas de médecins correspondants**. Cela est lié au **manque de médecins généralistes**, très peu nombreux et très mobilisés par ailleurs. **Même si deux médecins sont aujourd'hui en formation, les secteurs couverts par ces derniers vont-être limités, pour couvrir plus finement les communes concernées il faudrait environ 10 médecins correspondants supplémentaires**. La mise en place de cette action présente un niveau de priorité élevée. Elle doit s'appuyer sur une action volontariste de recrutement et de formation de médecins correspondants SAMU complémentaires, en coordination entre le SDIS et l'hôpital.

## B – Renforcer les capacités d'intervention du SAMU (● - En cours)

Il appartient de renforcer les capacités de déplacement des SMUR existants afin de garantir leur capacité d'intervention efficace. Cela passe notamment par une réflexion sur la mise en place de secours hélicoptérés qui n'existent pas à ce jour sur le territoire. L'expérimentation en cours sur la médicalisation de Dragon 63 est à suivre. Cette question est traitée dans le cadre d'une étude ARS sur l'ex Auvergne.

## C – Travailler sur l'amont et sur l'aval pour éviter que les urgences soient de véritable goulot d'étranglement (● - A réaliser)

La fluidité des parcours, en amont et en aval du dispositif d'accueil des urgences doit être améliorée. Cette amélioration devrait être favorisée par une meilleure articulation avec les structures d'aval (SSR, HAD ou structures médico-sociales notamment), ou par la mise en place au sein des établissements les plus en tension, de services médicaux d'accueil permettant de désengorger les services d'urgence.

Le futur projet médical partagé du groupement hospitalier de territoire Allier Puy-de-Dôme (GHT 03-63) s'inscrit dans cette démarche de parcours de soins des établissements de santé publics de ce territoire en lien avec les futures objectifs du PRS 2 de l'ARS.

L'expérimentation d'une maison médicale de garde à Volvic depuis avril 2016 (avec 1 point de garde fixe et un médecin voltigeur) présente des premiers signes de retours positifs (en termes de maîtrise de la fréquentation des urgences). Une évaluation de cette expérimentation devra être conduite, en vue d'un éventuel essaimage sur d'autres territoires

## D - Mettre en place une gradation de l'offre de soin non programmés pour proposer des services adaptés à la demande (● - A réaliser)

Dans la foulée du rapport Grall., des premières expérimentations de mise en œuvre de centres de soin non programmés sont actuellement conduites en Rhône Alpes. Il conviendra de suivre avec attention leur résultat.

B –  
Description  
des solutions  
envisagées

C -

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION

ARS

engagements et moyens	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	ARS coordination, suivi, financement.
	Le Département	Suivi du déploiement et mesure du temps d'accès au SMUR ou au correspondant SAMU, au fil du déploiement de l'action.
	Les opérateurs de services	Le SDIS intervient en appui pour le recrutement de médecins correspondants SAMU
	Les moyens	Financement des interventions correspondant SAMU et des équipements par l'ARS
CALENDRIER des ACTIONS à MENER		
		2018 2019 2020 2021 2022 2023
A - Renforcer le dispositif médecin correspondant SAMU		
B - Renforcer les capacités d'intervention du SAMU		
C - Travailler sur l'amont et sur l'aval pour éviter les tensions sur les urgences		
D - Mettre en place une gradation de l'offre de soin non programmés		
E. Indicateurs de suivi	1	% des communes non couvertes en moins de 30 minutes par l'AMU couvertes par un MCS
	Valeur d'objectif	100% d'ici 2018

A – Rappel  
des constats  
et enjeux

### Constats clés

Le département compte **4 maternités** : CHU de Clermont, CH Issoire, CH Thiers et la clinique de la châtaigneraie. La capacité d'accueil est suffisante au regard du nombre de naissances. Le **temps d'accès moyen est de 22 minutes sur le département**.

Le Puy de Dôme compte également **deux centres périnataux de proximité à Ambert et Riom**. Ce sont des structures sanitaires qui assurent, en lien avec les maternités, **consultations pré et post-natales, préparation à la naissance...** Ces centres permettent de faciliter l'accès à la consultation et d'assurer un suivi proche du domicile. Pour terminer, l'offre en établissement de santé s'articule avec une **offre libérale de gynécologues-obstétriciens et de sages-femmes** (32 dans le département).

La situation actuelle **est l'héritage de situations historiques qui ont évolué par le fait que les petites maternités ne pouvaient plus fonctionner faute d'un nombre suffisant d'accouchements annuel** (un nombre minimum de 300 naissance est considéré nécessaire pour justifier le maintien d'une maternité) et faute de sécurité. La maternité d'Ambert a notamment été supprimée en lien avec des problématiques de respect des obligations réglementaires. Cet établissement a été transformé en centre de périnatalité.

Comme pour le SAMU, **la partie Ouest du département est à plus de 30 minutes d'une maternité** ce qui n'est pas sans poser des problèmes.

**Enjeux.** Sur cette thématique, l'enjeu essentiel est avant tout de consolider l'existant, afin de garantir le maintien de la qualité de service. Pour faire face à la difficulté d'accès aux gynécologues libéraux sur certains territoires, la promotion des nouvelles compétences de sages-femmes constitue également un axe d'amélioration.

### A – Conforter les actions engagées autour de la maternité (● - En cours)

Il n'est pas prévu d'ouverture de nouvelles maternités. Afin de conforter les sites existants, il appartient néanmoins de diversifier l'offre, afin de répondre aux nouvelles attentes pour les grossesses ne présentant pas de risque médical.

- Maintenir et conforter le réseau de santé périnatal existant (Ambert / Riom).
- Conforter le dispositif PRADO maternité développé par la CPAM afin de faciliter et favoriser le suivi à domicile des patientes par les sages-femmes libérales à la sortie de la maternité
- Réflexion sur le développement d'une offre d'accouchement plus faiblement médicalisée. L'hôpital de Thiers a été le premier établissement de la région à s'ouvrir aux sages-femmes libérales et ainsi proposer un type d'accouchement différent, « plus naturel ». six sages-femmes libérales proposent un accompagnement global à la naissance avec un accès au plateau technique de la maternité de Thiers. Les réflexions sur ce type de solution pourront être élargies.

### B - Décliner les interventions pouvant être menées par les sages-femmes (● - Initié, à renforcer)

La montée en compétences des sages-femmes constitue un levier clé pour pallier le déficit de gynécologues libéraux sur certaines parties du territoire. Elle permettrait par ailleurs d'élargir leur palette d'activité et de sécuriser leur modèle économique sur les territoires à faible densité et à la démographie vieillissante.

- Communiquer sur les nouvelles compétences en matière de suivi gynécologique (contraception, frottis, prescription de mammographies). Cette action pourrait notamment passer par des actions de sensibilisation des médecins généralistes, conduites conjointement par l'ordre des médecins et l'ordre des sages-femmes.
- Poursuivre le déploiement du programme PRADO (programme d'accompagnement au retour à domicile après hospitalisation).

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

### PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION

ARS

#### Les engagements des partenaires du SDAASAP

C -  
engagements  
et moyens

L'Etat	ARS, pilotage et labellisation des dispositifs s'ils répondent aux critères
Les opérateurs de services	Ordre des sages-femmes, et ordre des médecins (volet B), pour la mise en œuvre d'action de promotions conjointes
	CPAM 63 intervient sur la mise en œuvre du programme PRADO. Acteurs du territoire (réseaux périnatalité, associations de parents assurant une information sur les options à disposition)
Les moyens	ARS

CALENDRIER des ACTIONS à MENER			2018	2019	2020
A - Conforter les actions engagées autour de la maternité					
B - Décliner les interventions pouvant être menées par les sages-femmes					
E. Indicateurs de suivi	1	Nombre d'actions engagées autour de la maternité et de la valorisation des sages-femmes			
		Valeur d'objectif	Sans objet		

## ➔ Orientation n°3 - Soutenir le maintien des services de proximité dans les zones très peu denses

### 10 Capitaliser et innover pour maintenir l'offre de services des petits pôles ruraux

A – Rappel des constats et enjeux

**Constat clé :** les petits pôles ruraux sont **la première porte d'accès aux services de proximité**. L'offre de services qu'ils proposent est indispensable aux habitants, notamment les moins mobiles et dans les zones de reliefs, où les temps de trajet s'allongent. L'affaiblissement de leurs zones de chalandises (démographie, concurrence des commerces situés sur les trajets domicile-travail, de pôles intermédiaires,...), **engendre des risques de disparition**, notamment **au moment des départs en retraite**. A noter pour exemple que dans le Pays d'Issoire Val d'Allier, 28% des commerçants préparent leur départ en retraite.

Pour les habitants<sup>1</sup>, le commerce de proximité est vu comme **un service stratégique pour le maintien d'activité en milieu rural** et de **lutte contre la désertification**. Il revêt aussi une importance primordiale dans le **maintien des relations sociales** et **des liens sociaux entre habitants**. C'est aussi un **élément facilitateur** évitant des trajets longs pour accéder aux services du quotidien.

Sur ce dernier point, de nouveaux modèles de multiservices, viables au sein des zones très peu denses peuvent permettre de maintenir voire de créer une offre commerciale pour des zones de chalandises inférieures à 1000 habitants. Il s'agira de continuer les expérimentations en cours afin de trouver le bon modèle.

Les actions en faveur du maintien de l'offre commerciale nécessitent d'être coordonnées sur la base d'une vue d'ensemble de l'offre existante, des besoins subsistants et des dynamiques favorables ou contraires à un maintien de l'offre de proximité. Sans se positionner sur des démarches complexes, il semblerait ainsi utile que les élus locaux puissent disposer d'une capacité à :

- ✓ identifier l'offre commerciale d'intérêt communautaire (Cf –Loi NOTRe)
- ✓ se positionner sur les projets commerciaux soumis lors de la commission départementale d'aménagement commercial (CDAC).

Ainsi, il semblerait pertinent que les actions à mener en matière de soutien à l'offre commerciale de proximité puissent être définies dans le cadre d'une stratégie défini à l'échelle de chaque EPCI.

Enfin, les attentes et modalités d'accès à ces services évoluent, notamment pour les actifs alors qu'ils constituent encore l'un des derniers lieux de rencontre entre habitants. Certaines personnes isolées ne peuvent plus se déplacer pour accéder aux services. Ainsi, le rapprochement voire la livraison vers le domicile doit faire partie des solutions proposées en matière d'accès aux services de proximité.

**Enjeux :** faire bénéficier l'ensemble des élus et acteurs des territoires, de l'expérience acquise en matière de maintien des commerces de proximité. Mobiliser les solutions et moyens adaptés pour maintenir et pérenniser l'offre commerciale des petits pôles structurants en l'adaptant aux nouveaux modes de consommation et pérenniser le dernier commerce en zone très peu dense.

Il s'agit de trouver les bons modes d'intervention dans un secteur d'activité privé et concurrentiel.

Nota : l'ensemble du Puy-de-Dôme a vocation à bénéficier des actions définies ci-après, néanmoins, **des zones prioritaires sont définies globalement puis pour les différents types de services** afin d'identifier les territoires pour lesquels le soutien public devra être renforcé du fait d'enjeux supérieurs et / ou de capacités d'intervention publiques plus limitées.

#### A - Constituer un réseau d'expertise, partage, capitalisation (● - A réaliser)



Confronté de longue date à des dynamiques de déprise commerciale, de nombreux territoires du Puy-de-Dôme se sont saisis de la question afin de trouver des réponses adéquates. A cet égard, il apparaît important de **capitaliser les expériences et la connaissance produite** afin de pouvoir faire bénéficier l'ensemble des élus locaux et de la société civile, des bonnes pratiques déjà expérimentées, des modèles économiques éprouvés et des modalités de création / reprise d'activités les plus favorables à une appropriation locale de l'offre commerciale maintenue ou créée.

L'objectif n'est pas de créer une instance supplémentaire devant se réunir à échéances régulières mais de privilégier une organisation souple permettant de rassembler et faciliter la mobilisation des connaissances, expériences et ressources techniques, juridiques et financières permettant de faciliter les démarches en faveur du maintien des commerces de proximité:

1. **Identifier les personnes ressource:** PNR, Université, Cap Actif, ... (liste à définir) ;
2. **Créer un collectif et l'organiser en réseau :** ce collectif pourrait être intégré à la gouvernance du SDAASAP pour le thème des services du quotidien ;
3. **Animer ce réseau dans le cadre de l'ingénierie départementale :** le soutien à l'ingénierie des territoires que doit déployer le Département pourrait intégrer un volet soutien aux commerces de proximité et mobiliser 1

B – Description des solutions envisagées

<sup>1</sup> Sondage flash effectué par des commerçants multi-services auprès de 140 personnes dans le cadre de la Foire-Exposition de Clermont-Fd/Cournon.

ETP dédié à l'animation et la capitalisation de ce réseau. ;

4. **Capitaliser et diffuser les expériences et bonnes pratiques (fiches pratiques)** : il s'agirait d'interviewer les personnes ressources, porteuses d'expériences à l'échelle du département afin de faire bénéficier à d'autres, des bonnes pratiques, facteurs de réussite mais aussi d'identifier les écueils à éviter dans un projet visant le maintien de l'offre commerciale. Cela pourrait faire l'objet de publications régulières dans le journal départemental ;
5. **Assurer un accompagnement des élus** (ingénierie départementale ou Pays, PNR, ...) : lorsqu'un élu est confronté au départ d'un commerçant, il est souvent contraint d'intervenir en urgence, s'il souhaite maintenir le service. Il s'agirait ainsi de mobiliser une capacité de soutien technique et juridique permettant à l'élus de mobiliser et déployer au plus vite les moyens nécessaires. Un partenariat avec la CCI pourrait aussi être monté afin de bénéficier d'une capacité de capitalisation et d'aide au montage de dossier.

#### **B – Mobiliser les moyens nécessaires au maintien des commerces prioritaires (● - A réaliser)**

La disparition de certains commerces stratégiques dans les territoires les plus ruraux pourrait **constituer une difficulté majeure pour les habitants du fait de l'éloignement engendré**. C'est pourquoi, il sera important de mobiliser une capacité d'intervention **au bénéfice du maintien des commerces les plus stratégiques**.

Différents critères permettent de cibler les commerces devant être considérés comme prioritaires :

- s'il constitue **le dernier commerce d'une commune rurale isolée** ;
- s'il constitue un **écosystème commercial avec un petit nombre d'autres commerces à l'échelle d'un pôle de grande proximité**<sup>1</sup>, sa fermeture pouvant entraîner la fermeture progressive des autres commerces présents.

Parmi les services essentiels retenus dans le périmètre du diagnostic, les **stations-service** et **pharmacies** (les pharmacies sont abordées dans l'action n°2) **représentent un niveau d'enjeu supérieur** : les stations-service car elles conditionnent la capacité de mobilité de plus de 90% de la population du Puy-de-Dôme et les pharmacies car elles représentent un service de santé de 1<sup>er</sup> recours.

Ainsi, il sera important de **mobiliser une capacité de maintien de ces commerces stratégiques**.

Il s'agira :

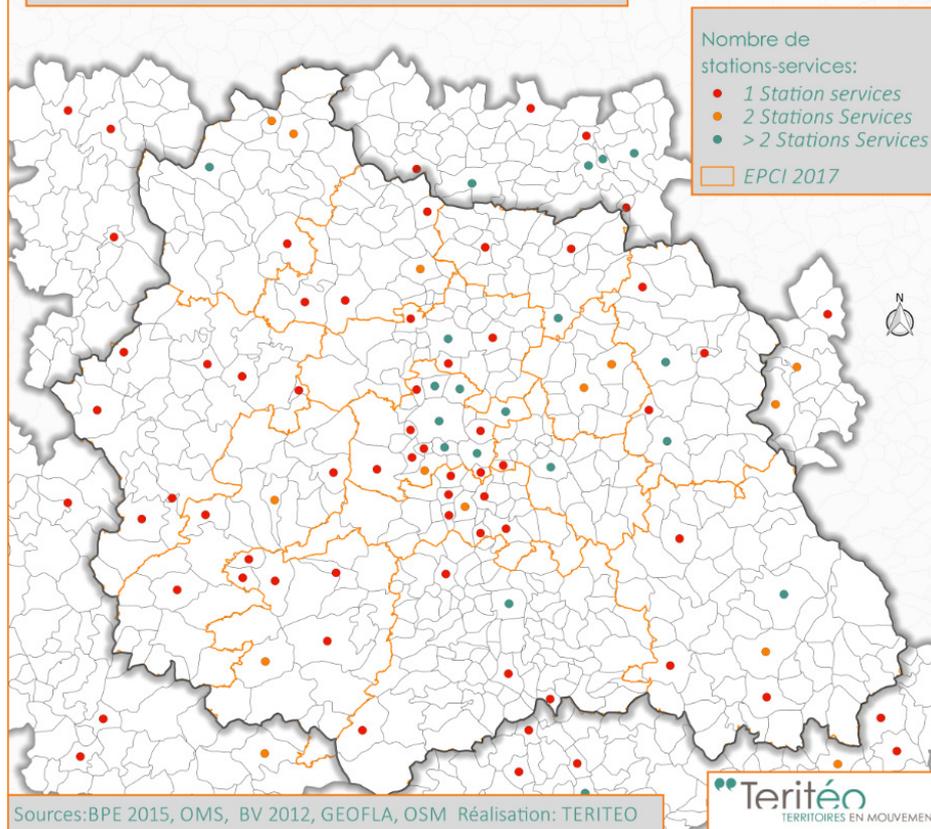
- ✓ **d'assurer une veille** ciblant les commerces prioritaires afin **d'anticiper les départs en retraite** sur la base des données démographiques (fournies par la CCI ou les têtes de réseaux référentes) et via les maires / élus des communes qui sont en capacité d'assurer cette veille du fait de leur connaissance / proximité de leur territoire;

---

<sup>1</sup> Pour rappel, dans la cartographie réalisée concernant le maillage des pôles de services, le pôle de grande proximité comporte 25% des services de la gamme de proximité soit 7 services et moins.

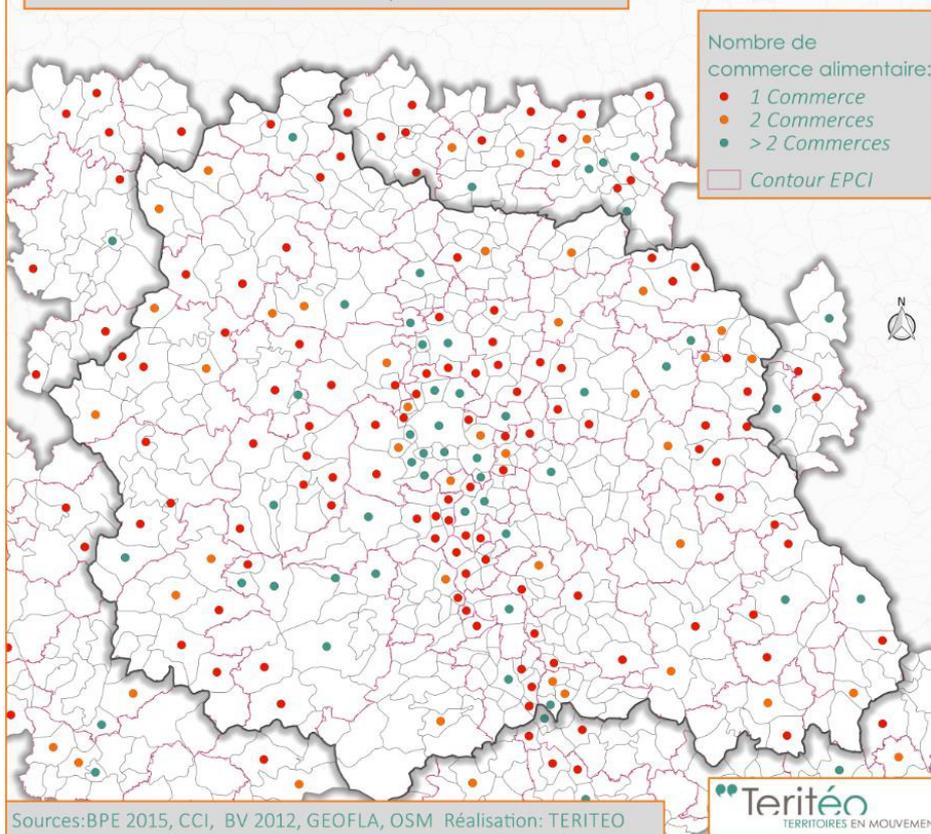
Cartographie des stations-services du Puy-de-Dôme devant faire l'objet d'une anticipation des transmissions / reprises

27/03/2017



Cartographie des commerces alimentaires du Puy-de-Dôme devant faire l'objet d'une anticipation des transmissions / reprises

20/02/2017



✓ d'accompagner les périodes de reprise / transmission d'activités commerciales : sur la base de ce suivi

anticipé, il s'agira de se rapprocher des gérants afin d'accompagner la reprise /transmission (en lien avec les chambres consulaires, élus locaux, financeurs, ...) ;

- ✓ **d'identifier et mobiliser les sources de financement existantes** qui pourraient être coordonnées dans le cadre d'un **fonds départemental d'urgence**. L'évolution des compétences (suppression des aides directes des communes et de la clause de compétence générale) et des budgets **limite les capacités de soutien aux des commerces de proximité**. Ainsi, un travail spécifique devra être réalisé afin de faciliter la mobilisation de ces moyens les actions aidées doivent être priorisées. Différentes sources de financement peuvent contribuer à ce type d'interventions: les nouvelles programmations 2014-2020 (volet territorial du CPER, Leader, ...), la Région, compétente en matière de développement économique (ou via ses politiques territoriales), les dispositifs d'Etat (FNADT, DETR, FISAC...), que les chambres consulaires maîtrisent bien, les Contrats Territoriaux de Développement Durable du Département, la Caisse des dépôts, ...

Il s'agirait, **dans le cadre d'une gouvernance dédiée réunissant les financeurs**, de **définir les lignes de partage de chaque financeur** et **coordonner la mobilisation des financements** selon une **grille de critères** (viabilité du commerce, zone de chalandise, densité de population, ...) qui devra être définie collectivement.

Enfin, concernant spécifiquement les stations-services, un **réseau de bornes de recharges électriques devra être déployé sur la durée du SDAAP** afin d'offrir une capacité de recharge de proximité sur l'ensemble du territoire. Un schéma départemental pour proposer des bornes sur le domaine public est en cours de réalisation et devrait être établi pour début 2017. Ce dernier va notamment cibler les lieux d'implantations : sur les espaces intermodaux (Gare, Parking relais...), sur les sites touristiques et sur les espaces ruraux (pour une couverture plus fine du territoire). Les 1ères bornes devraient être mises en services fin 2017 et la totalité du réseau (entre 70 et 120 bornes) fin 2018, début 2019.

### C - Soutenir la définition de stratégies commerciales à une échelle élargie (● - Initié, à étendre)

La loi NOTRe prévoit une possibilité d'intervention des EPCI dans la « politique locale du commerce et le soutien aux activités commerciales d'intérêt communautaire ». Les collectivités locales sont représentées et jouent un rôle important dans les commissions départementales d'aménagement commercial (CDAC). Les élus siégeant à la CDAC sont consultés sur les projets d'implantations commerciales. La question de la position à tenir par le maire représentatif du territoire à la CDAC se pose. Il n'est pas évident qu'il dispose des éléments lui permettant de conclure pour ou contre un projet. Il est important que les EPCI se dotent d'une vision globale de leur offre commerciale, afin d'être en capacité d'identifier les types de commerces dont l'installation est à limiter car suffisants et ceux dont l'installation est à soutenir car insuffisants.

La capacité à disposer d'une **vision globale de l'offre commerciale existante à l'échelle intercommunale** est donc un enjeu important (notamment pour les EPCI touchées par un affaiblissement de leur offre commerciale) pour les élus locaux :

Cela doit leur permettre :

- ✓ d'identifier **les activités d'intérêt communautaire** prioritaires au regard de leur caractère indispensable à la vie quotidienne.
- ✓ de repérer, **au regard de l'offre existante**, les besoins du territoire
- ✓ d'évaluer **sa capacité à accueillir de nouvelles activités** eu égard aux enjeux de **maintien de l'équilibre permettant la pérennité de l'offre existante**
- ✓ de disposer d'une capacité à **arbitrer sur les projets d'implantations commerciales**.

Le rôle de l'urbanisme dans le maintien de la dynamique commerciale (localisation des nouveaux logements, rénovation urbaine, ...) devra aussi être intégré via les documents d'urbanisme.

Dans le contexte de l'évolution des périmètres des EPCI au 1<sup>er</sup> Janvier 2017 d'une part, et de l'élargissement de leurs compétences, il s'agira **d'apporter aux EPCI souhaitant s'engager sur ce type de démarche, un soutien technique et financier**.

Le portage de cette action pourra ainsi être assuré au niveau: des Pays/PETR ou des PNR. Lorsqu'elle sera menée au niveau EPCI, des moyens d'ingénierie d'appui devront être identifiés au niveau des Pays/PETR, des PNR ou de l'ingénierie départementale.

- **Exemple** : le PNR du Livradois-Forez a mené une « Etude stratégique et opérationnelle en faveur du commerce et de l'artisanat » sur son territoire dans le cadre de sa candidature au programme LEADER 2014-2020 qui pourrait servir d'exemple pour la partie diagnostic. Elle intègre une vision complète de l'offre existante, intégrant les marchés, les tournées, ...

### D - Expérimenter le modèle économique du commerce en zones très peu denses (● - Initié, à étendre)

Le dernier commerce d'une commune rurale joue un rôle important, tant en terme commercial que de maintien du lien social.

Dans les zones très peu denses (zone de chalandise de moins de 1000 habitants), la viabilité de ce modèle reste à trouver. Les difficultés de viabilité auxquelles sont confrontés les commerces des territoires très peu denses nécessitent que toute innovation pertinente puisse être expérimentée en termes de modèle économique (modèle coopératif, ESS, ...), statut, diversification, modalités de commercialisation (commande en ligne, livraison au domicile, ...), d'appropriation locale, ...

Il serait intéressant qu'un soutien puisse être apporté à l'expérimentation de nouveaux modèles de multiservices en milieu rural notamment en termes de modèle économique et social. Le multiservice rural peut-être un véritable lieu

de vie associatif, à la fois épicerie, magasin de produits locaux, bar et lieu d'animation.

Ce modèle pourrait intégrer :

- ✓ un loyer modéré (investissement public cofinancé),
- ✓ une dimension publique / privée,
- ✓ un système de livraison
- ✓ un rattachement à une grande enseigne de distribution
- ✓ une diversification des prestations associant service public et privé

Une expérimentation pourrait par exemple être menée, en s'inspirant de ce qui a déjà été mise en place pour les stations-services, dans le cadre **d'un multiservice en régie municipale adossée à une Agence Postale Communale** (la Poste verse 1122 € mensuels au titre de l'APC).

- **Exemples :**
  - à **Charentenay** (89), un projet de mutualisation de l'Agence Postale Communale (APC) et d'un dépôt de pain, d'épicerie et de journaux a été réalisé entre la municipalité et la Poste ;
  - à **Chapelle-royale** (28), a été ouvert un espace multiservice, Agence Postale Communale, épicerie de village.

**E – Rapprocher les services du domicile pour les personnes isolées** (● - Initié, à étendre)



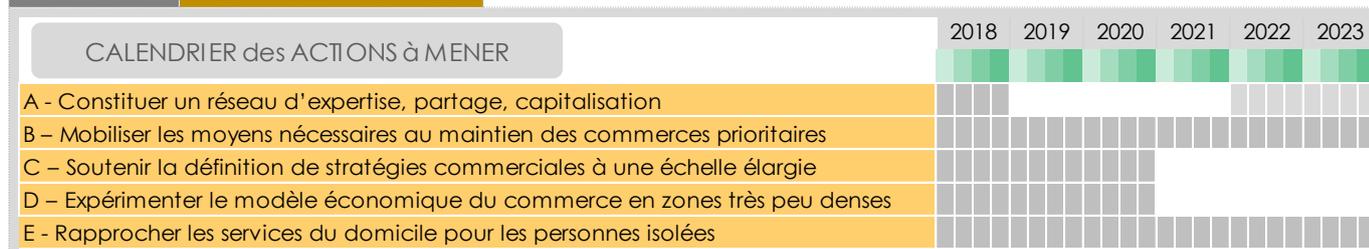
Plus globalement, le **développement de services de livraison au domicile** devra faire partie des solutions complémentaire ou alternatives envisagées (Cf – Action 2). Cela devra se faire en concertation avec les commerçants et les opérateurs de services en capacité de porter le service au domicile (la Poste, le Service d'Aide à Domicile, ...) et dans le cadre d'un **diagnostic permettant de qualifier précisément les besoins** (identification des personnes devant en bénéficier).

La quasi-totalité des services de proximité peuvent être dévolus de manière itinérante (en associant parfois un local fixe). Il s'agirait de mobiliser cette solution dans les territoires les plus éloignés / contraints en termes de mobilité. Le **déploiement de services itinérants** dans les territoires les plus éloignés des services

- **Exemples :** « Ma petite épicerie », **Lectoure** (32), épicerie ambulante et relais postal.

	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION	Département / CCI
	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	<b>L'Etat</b>	Apporte une contribution financière via le FISAC et le FNADT (si portage privé), la DETR et le FSIL (si portage public)
	<b>La Région</b>	Apporte une contribution financière aux actions visant le maintien du dernier commerce
	<b>Le Département</b>	Aide à l'ingénierie de soutien aux services de proximité en lien avec la CCI Finance au titre de la compétence solidarité territoriale (si portage public)
	<b>Les EPCI</b>	Participent à la gouvernance du dispositif Se dotent de stratégies commerciales (facultatives) Contribuent à la veille sur leurs commerces stratégiques S'engagent dans des démarches de maintien / création Contribuent à l'expérimentation d'un modèle de commerce public / privé en zone très peu dense
	<b>Les communes</b>	Participent à la gouvernance du dispositif Contribuent à la veille sur leurs commerces stratégiques S'engagent dans des démarches de maintien / création Contribuent à l'expérimentation d'un modèle de commerce public / privé en zone très peu dense
	<b>La Caisse des dépôts</b>	Apporte une contribution financière sous forme de prêt
		Apporte une aide méthodologique pour les stratégies commerciales intercommunales Apporte une aide à la capitalisation sur les solutions existantes

	<b>La CCI</b>	<p>Apporte une aide au montage de dossier (FISAC, ...)</p> <p>Appui à la recherche et à la conceptualisation de nouveau modèle économique de commerce multi-services</p> <p>Appui à la prise de décision stratégique et économique (étude de marché, outil de suivi et de conjoncture, ...)</p> <p>Appui à la mise en œuvre de démarches proactives d'anticipation des cessations d'activités commerciales</p> <p>Accompagnement à la reprise/transmission d'activités commerciales (sensibilisation, information, accompagnement à la transmission, accompagnement à l'incubation du projet du futur commerçant, ...)</p> <p>Accompagnement à la professionnalisation des commerçants dans leur point de vente (sensibilisation/information sur fondamentaux pour exercer le métier de commerçant multi-services, ..)</p> <p>Appui à la recherche de financements</p>
	<b>Les moyens</b>	<p>La Région au titre du soutien aux commerces de proximité.</p> <p>Le Département au titre de l'ingénierie départementale et de la solidarité.</p> <p>Les EPCI et communes en termes d'investissements et / ou de mesures visant à proposer des locaux / loyers à prix modéré.</p>



E. Indicateurs de suivi	<b>1</b>	Constitution du réseau de partage d'expérience
		<b>Valeur d'objectif</b> 1 d'ici fin 2018
	<b>2</b>	Expérimentations relatives au nouveau modèle économique du commerce rural
		<b>Valeur d'objectif</b> 2 d'ici 2020

**Constat clé:**

Le Parlement, dans le cadre de la loi du 9 février 2010, a confirmé les quatre missions de service public confiées au groupe La Poste: le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire et la contribution à l'aménagement du territoire. Ces quatre missions constituent un socle sur lequel La Poste structure son organisation et son fonctionnement. Dans le département du Puy-de-Dôme, le maillage du réseau de La Poste **permet, au 1/01/16, à 94,8% de la population d'avoir accès à un point de contact postal à moins de 5 km et à moins de 20 minutes de trajet automobile.** La norme d'accessibilité de 90% établie dans la loi est donc respectée. Les horaires d'ouverture des bureaux de poste et agences postales communales ne sont **pas adaptés pour tous les types de publics**, notamment les actifs.

Depuis plusieurs années, la conjoncture postale est marquée par un environnement économique qui accélère les évolutions structurelles, en lien, notamment, avec le développement de la société numérique et l'évolution des usages. Une diminution significative de la fréquentation est enregistrée à la fois dans les bureaux de poste, également dans les partenariats quelle que soit la typologie du territoire mais aussi dans les volumes courrier traités par les facteurs. Ce qui nous amène la poste à devoir transformer ses positionnements, en offrant des accès nouveaux à ses services, notamment via des outils numériques.

Les modalités d'accès aux services postaux **sont en pleine mutation** (révolution numérique) entraînant une **baisse du recours aux services traditionnels** (courrier) via les guichets et donc une **perte de rentabilité de l'activité courriers**. La mutualisation de la présence postale est l'une des solutions mobilisées afin de réduire le coût de sa présence sans diminuer sa proximité. Elle a **déjà largement été mobilisée dans le Puy-de-Dôme**, qui dénombre 49% de points de présence du service postal porté en partenariat avec une mairie ou un commerçant. A ce titre, le fonds postal national de péréquation territoriale dont bénéficie la Poste afin d'assurer sa mission d'aménagement du territoire constitue, lorsqu'il est mutualisé, un **moyen de favoriser le maintien d'autres services**.

Par ailleurs, cette évolution renforce également le besoin de relation de proximité, positionnement que la poste cherche à développer pour tous et partout, grâce notamment au réseau de facteurs.

Une **évolution en profondeur du service postal est aujourd'hui à l'œuvre** et **différentes expérimentations sont menées afin de tester et déployer de nouveaux services** :

- ✓ services au domicile via le facteur qui sera équipé d'un smartphone,
- ✓ portage au domicile, ...

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif de déploiement de 1000 Maisons de Services au Public (MSAP) fixé par le gouvernement, la Poste a identifié des bureaux de Poste qui accueillent ou vont accueillir une MSAP.

Les évolutions de la présence postale sont cadrées dans le contrat de présence postale signé entre l'Etat/L'AMF et La Poste et renégocié tous les 3 ans. L'Etat, l'association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et Le Groupe La Poste ont signé le contrat de présence postale 2017-2019 (Cf – Elements de synthèse en annexes). Ce quatrième contrat de présence postale territoriale s'inscrit dans la continuité des précédents qui ont permis de pérenniser les partenariats (agences postales et relais poste) et développer les nouvelles formes de mutualisations (Maisons de Services Au Public et facteur-guichetier en bureaux de poste), d'assurer la rénovation de plus de 4000 bureaux de poste, et de favoriser le maintien d'une présence postale en milieu rural, dans les quartiers en politique de la ville, et dans les DOM. Ce nouveau contrat fait le pari d'une accessibilité renforcée. Il se fixe pour principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations, en tenant compte des évolutions des usages et des technologies.ii

**Enjeux:** saisir les opportunités offertes par l'obligation de maintien de la présence postale au bénéfice du maintien de l'offre commerciale en zone très peu dense tout en l'adaptant aux besoins de la population.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

**A - Continuer l'adaptation de la présence postale aux besoins des territoires (● - En cours)**

Trois types de présence postale coexistent : relais poste commerçant, agence postale communale ou bureau de Poste. L'évolution des zones de chalandises et du recours au courrier engendre un abaissement de l'activité de certains points de présence qu'il conviendra d'adapter dans une recherche de mutualisation. Cette mutualisation devra se faire au bénéfice du maintien / renforcement du modèle économique des commerces ruraux (Cf – point B ci-après).

L'adaptation de la présence postale doit intégrer différents critères :

- ✓ l'évolution de **l'activité du service** postal à l'échelle du territoire concerné,
- ✓ **l'accessibilité du service pour tous les types publics** : à cet égard, la question des horaires est centrale pour rendre accessible le service à la fois aux inactifs et aux actifs. Si d'importantes contraintes existent à l'adaptation des horaires (facteur guichetier, ...), l'agence postale communale doit permettre au maire d'avoir la main sur l'organisation du service et, dans certains cas, de pouvoir privilégier une amplitude horaire supérieure à ce que propose La Poste (cas d'un service postal assuré par le secrétariat de mairie) ou des horaires à cheval entre heures de bureaux et heures accessibles aux actifs (ex : 16h à 19h).

Néanmoins, la suppression du bureau de poste peut engendrer une perte de qualité de l'accueil dédié aux clients du service postal. Il s'agit donc de **privilégier le bon mode de présence en fonction des caractéristiques et donc des besoins de la population**.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées



**B – Utiliser La Poste comme vecteur de maintien de l'offre de service en milieu rural (● - Initié, à amplifier)**

La Poste propose aujourd'hui une diversification de sa contribution en matière d'accessibilité des services de proximité, notamment en cherchant à **mieux valoriser la présence du facteur au domicile**.

Le fonds postal national de péréquation territoriale (510 millions d'euros sur la période 2014-2016) permet de **financer le maintien de la présence postale** dans les zones où son activité est insuffisante pour assurer une rentabilité. Ces moyens peuvent être dévolus aux communes (1122 € par mois pour une Agence Postale Communale) ou aux commerçants (entre 350 et 500€ par mois)

Il s'agirait de **renforcer le rôle de La Poste comme vecteur du maintien de l'offre de services de proximité**.

Pour se faire, la Poste propose aujourd'hui de réaliser, à l'échelle de l'EPCI, **une revue des besoins des services postaux et du rôle possible de la Poste dans le maintien et le rapprochement des services vers le domicile**. Il s'agit de faire un diagnostic au niveau local afin de voir **comment la présence de la Poste fixe sur site et mobile au domicile, pourrait être adaptée / mobilisée afin de contribuer à l'accessibilité des services essentiels**.

En matière de portage ou d'intervention au domicile, cette analyse ne doit pas être exclusive et doit intégrer les autres possibilités (aides à domicile notamment, cf. Action 1\_).

Au niveau des commerces de proximité, la dotation au titre du fonds de péréquation peut contribuer au maintien d'une offre de service en zones très peu denses (Cf. Action 10 : multiservice en régie municipale).

En termes rapprochement vers le domicile, la mise en circulation d'un camion-poste itinérant (Cf – « Ma petite épicerie) peut aussi constituer une solution en zones très peu denses.

A l'échelle départementale, il s'agirait d'inscrire la revue annuelle des modalités de présence postale dans l'optique plus globale du **maintien des commerces de proximité**. A ce titre, il semblerait opportun qu'une réflexion globale soit conduite entre les collectivités et la Poste sur les priorités et modalités d'accès aux services postaux pour les années à venir, **l'évolution du rôle de la Poste en tant qu'opérateur « intermédiaire » entre les particuliers et les autres opérateurs de service**.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		CDPPT
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	L'Etat	Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité
	La Région	Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité
	Le Département	Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité
	Les EPCI	Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité Réalisent (facultatif) avec La Poste, une revue des besoins des services postaux et du rôle possible de la Poste dans le maintien et le rapprochement des services vers le domicile
	Les communes	Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité Réaliment (facultatif) avec La Poste, une revue des besoins des services postaux et du rôle possible de la Poste dans le maintien et le rapprochement des services vers le domicile
	La Poste	Adapte sa présence aux besoins des usagers Inscrit l'adaptation de sa présence dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité Informe sur l'évolution de ses modalités d'accès en ligne
	Les moyens	La Poste au titre du Fonds de péréquation. Les collectivités dans le cadre du déploiement d'une offre au domicile via la Poste.

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020
A - Continuer l'adaptation de la présence postale aux besoins des territoires				
B - Utiliser La Poste comme vecteur de maintien de l'offre de service en milieu rural				

E. Indicateurs de suivi	1	% des évolutions des types de présence postale ayant été co-définis avec le maire concerné en amont de la CDPPT	
		Valeur d'objectif	100%
	2	Nombre de commerces ruraux ayant été soutenus dans le cadre d'un partenariat avec la Poste	
		Valeur d'objectif	Au moins 50% des évolutions enregistrées sur la période

**Constat clé** : une dynamique de **retrait de certains de leur DAB par les opérateurs bancaires** a été observée ces 10 dernières années, **du fait de problèmes de rentabilité**. Selon les opérateurs, la démographie des DAB **devrait se stabiliser dans les années qui viennent car ceux qui étaient vraiment déficitaires ont déjà été supprimés**.

Le contexte d'évolution des modalités de paiement (paiement électronique, via smartphone, ...) pourrait **de nouveau déséquilibrer le modèle économique du DAB** et conduit néanmoins à **interroger la pérennité du paiement en monnaie physique et donc du DAB sur le long terme**.

Au niveau de La Poste, certains DAB relèvent du marché et quelques autres **relèvent de la mission d'aménagement du territoire**, dans le cadre des contrats de présence postale (en l'absence d'opérateurs) **mais il y a très peu de demande d'installation complémentaire car les critères d'implantation sont très précis et cela a un coût important** sachant que la Poste prend en charge jusqu'à 60 000 euros au titre de l'aménagement du territoire. Le reste étant à la charge de la commune (notamment 15000 € de fonctionnement annuel).

Chaque département bénéficie d'un réseau de points de retrait alternatif aux DAB notamment constitué :

Du réseau de présence postale (retraits limités à 350€ dans es **Agences Postales Communales, et 150 €** dans les relais poste commerçants et **réservé aux clients de la Poste de la zone de chalandise de l'ancien bureau de poste**)

Le Crédit Agricole, complète son réseau de DAB par un réseau de **'point service vert'** tenus par des commerçants et pouvant délivrer des espèces moyennant chèque ou paiement par CB (jusqu'à 100 euros par jour et par client). Le Puy-de-Dôme **dénombrait 129 points verts au 31 décembre 2015** sachant qu'un **premier objectif d'implantation dans toutes les communes de plus de 800 habitants est en cours d'être finalisé** (exception de communes « dortoirs » ne disposant d'aucun commerce de proximité). Une **2<sup>ème</sup> vague vise à affiner ce réseau sur les communes de plus de 500 habitants**.

Si la disponibilité d'argent liquide restera un enjeu important pour l'accès et le maintien des services de proximité sur la durée du SDAASAP, il conviendra d'appréhender cette problématique dans une double perspective :

- ✓ le maintien d'une capacité de retrait d'argent physique de proximité à court et moyen terme ;
- ✓ la veille sur l'évolution des pratiques de paiement et le déploiement des modes dématérialisés afin d'éviter que les territoires ruraux ne se retrouvent à l'écart de ces nouveaux modes de paiement.

**Enjeux** : veiller au maintien du réseau de DAB actuel par les opérateurs bancaires et s'assurer que les commerces / usagers fonctionnant encore avec du liquide puissent s'en fournir. Suivre l'évolution des modalités de paiement afin de s'assurer de leur déploiement sur l'ensemble du territoire.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

#### A - Suivre les évolutions des modalités de paiement dans les commerces de proximité (● - A réaliser)

Au regard des constats établis, et des incertitudes associées à l'évolution des modes de paiements à l'échéance du SDAASAP (2017-2022), il s'agira d'observer les **dynamiques en matière de recours aux DAB et aux différentes autres modalités de paiement** (CB, via smartphone, ...).

Il apparaîtrait pertinent que ce suivi soit dans un 1<sup>er</sup> temps **mutualisé au niveau national** afin de proposer une vue globale de l'évolution des pratiques.

Une étude pourrait être menée afin de réaliser :

- ✓ un état 0 des pratiques de paiement dans les commerces de proximité (en milieu urbain / rural),
- ✓ d'en assurer un suivi sur la durée du SDAASAP.

Si d'aventure cette étude :

- n'identifiait pas d'évolution notable vers les paiements dématérialisés, les efforts devront restés ciblés sur le maintien de capacités de retrait monétaires (sous actions B et C) ;
- identifiait une **accélération notable des paiements dématérialisés** (et donc une baisse des retraits), une analyse **plus spécifique au Puy-de-Dôme pourrait être réalisée**. Dans ce cas, les données statistiques nécessaires à ces analyses devront être mobilisées auprès des opérateurs bancaires, notamment dans le cadre des caisses locales du Crédit Agricole et de la CDPPT, sur demande des élus locaux siégeant à ces commissions. Ce bilan et ce suivi devront intégrer un **regard sur les conditions à réunir afin d'assurer une égalité dans le déploiement des nouveaux modes de paiement sur l'ensemble du territoire** (couverture Internet, équipements des commerces, ...) et évaluer la durée de la période de transition.

En fonction des observations réalisées, des actions devront être menées afin d'accompagner le développement de ces nouvelles pratiques sur l'ensemble du territoire départemental. Une attention devra être portée sur le maintien de capacité de retrait de proximité durant la période de transition.

#### B – Privilégier un réseau de points de retrait alternatif, de proximité (● - Initié, à optimiser)

En matière de capacités de retrait de monnaie physique, la priorité devra être donnée à des **solutions de transition, souples et peu coûteuses**. Au-delà du réseau de DAB structurant, à maintenir, il s'agira de **s'assurer du maintien ou du déploiement complémentaire, en lien avec les opérateurs bancaires, de solutions permettant de couvrir plus finement le territoire**.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

Il s'agit notamment :

- du **réseau de retrait complémentaire constitué par les points verts du crédit agricole et les guichets postaux** : il pourrait s'agir d'optimiser ce réseau afin
  - de renforcer sa notoriété ;
  - d'assurer une couverture de proximité sur l'ensemble du territoire ;
  - d'améliorer les possibilités de retrait.

Ce réseau pourrait aussi être complété via "le compte Nickel" accessible chez les buralistes, qui permet avec une simple carte d'identité d'ouvrir un compte immédiatement et qui permet de faire des retraits (limités en montant) et des dépôts d'espèces (il n'y a pas de carnets de chèques). Ce dispositif a été créé pour les personnes en difficulté sociale et notamment les interdits bancaires.

Concernant le niveau de couverture du territoire, l'objectif pourrait-être que ce réseau couvre l'ensemble des pôles de proximité identifiés dans le Puy-de-Dôme. Les possibilités de retrait pourraient être améliorées en élargissant les publics pouvant bénéficier du service au-delà des clients (moyennant rétribution).

- du **rapprochement vers le domicile** notamment via la tournée du facteur. Le portage de liquide au domicile par le facteur est un système de dépannage avec un montant limité pouvant être transporté. Il peut néanmoins représenter une alternative pour les personnes ne pouvant se rendre à un DAB. L'identification des bénéficiaires pourrait se faire via l'aide à domicile ou directement par le facteur dans le cadre du diagnostic global abordé dans l'action 11.

Comme pour d'autres services, le nombre de personnes pour lesquelles l'éloignement du 1<sup>er</sup> point de retrait représente une réelle contrainte reste limité. Ainsi, des réponses individuelles pourront être trouvées (facteur, aide à domicile, ...).

### C - Concourir au maintien d'un réseau de DAB structurant (● - A réaliser)

L'investissement public en soutien à la création / maintien de DAB devra donc pouvoir être mobilisé en ultime recours, s'il est jugé indispensable et sur la base d'une évaluation précise du potentiel de retrait.

Il s'agira, ainsi, dans un 1<sup>er</sup> temps, d'inciter les opérateurs bancaires à maintenir leurs DAB notamment dans le cadre de la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale (CDPPT) et des caisses locales du Crédit Agricole<sup>1</sup> (CLCA) au sein desquelles sont représentés les élus locaux.

En cas de projet de suppression de DAB, la faisabilité d'un DAB public pourra être étudiée. Certaines communes se sont déjà impliquées dans des actions de maintien ou de création de DAB.

- **Exemple** : à **Méjannes** (30), située à 20 km du distributeur le plus proche, la municipalité a voté 70 000€ afin de financer l'installation physique d'un DAB (socle béton, espace sécurisé, ligne téléphone enterrée et sécurisée, etc) pour environ 50 000 € et le paiement annuel du prestataire qui nourrit le DAB régulièrement ainsi que la rémunération de la banque pour un montant annuel d'environ 15 000€. Si le nombre de retrait effectués dépasse le nombre minimum requis, ce montant annuel se réduit jusqu'à devenir nul.

	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION	L'Etat / le Département
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	Engage une réflexion avec les élus et les représentants territoriaux des opérateurs bancaires
	La Région	Les élus siégeant aux CDPPT et CLCA militent pour le maintien des DAB existants
	Le Département	Les élus siégeant aux CDPPT et CLCA militent pour le maintien des DAB existants Décline, si pertinent, l'étude nationale afin de constituer un regard départemental
	Les EPCI	Les élus siégeant aux CDPPT et CLCA militent pour le maintien des DAB existants Contribuent au maintien de DAB menacés s'ils sont jugés stratégiques
	Les communes	Les élus siégeant aux CDPPT et CLCA militent pour le maintien des DAB existants Contribuent au maintien de DAB menacés s'ils sont jugés stratégiques
	Les opérateurs bancaires	Maintiennent leur réseau de DAB actuel (31/10/2016) Informent les élus sur l'évolution des modes de paiement Transmettent un préavis aux élus en cas de projet de suppression de DAB
	Les moyens	Crédit Agricole pour les points verts La Poste pour la banque postale.

<sup>1</sup> La Caisse locale participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Elle est également chargée de soutenir le développement local en valorisant des initiatives sur son territoire. Les grandes décisions sont prises lors de l'Assemblée générale, un temps fort durant lequel chacun a la possibilité de dialoguer directement avec les dirigeants de sa banque.

## CALENDRIER des ACTIONS à MENER

2018 2019 2020

A - Suivre les évolutions des modalités de paiement dans les commerces de proximité

B - Privilégier un réseau de points de retrait alternatif, de proximité

C - Concourir au maintien d'un réseau de DAB structurant

		2018	2019	2020
E. Indicateurs de suivi	1	% des pôles de grande proximité puydomeois couverts pas un point retrait alternatif		
		<b>Valeur d'objectif</b>	100% à échéance 2020	
	2	% d'évolution du nombre de DAB stratégiques		
		<b>Valeur d'objectif</b>	0%	

## ➔ Orientation n°4 - Identifier un réseau d'établissements scolaires pérenne et accessible

13

### Consolider les réseaux d'écoles dans les territoires ruraux, notamment les plus fragiles

A – Rappel des constats et enjeux

**Constats clés :** la situation du Puy-de-Dôme n'est pas assimilable à celle des autres départements de l'ex-région Auvergne. Il se caractérise - jusqu'à présent - par un certain dynamisme démographique concentré sur la zone centrale, constituant un axe attractif depuis Vichy au nord jusqu'à Issoire au sud en passant par l'agglomération clermontoise. Inversement, les versants ouest et est du territoire présentent une **démographie très peu dynamique, au mieux stable ou en très légère progression, parfois déclinante**. Dans les zones rurales peu attractives, dont la population est vieillissante, **la population n'a cessé de décroître**. Ainsi, et cela est représentatif du caractère très contrasté de la démographie départementale, si les effectifs scolaires ont globalement augmenté sur la période 2010 à 2015 (+1500 soit +3%), **ils n'ont cessé de diminuer dans certaines communes du territoire**.

Cette baisse des effectifs des élèves amène l'éducation nationale à **repenser le réseau scolaire**. La nécessité de **regrouper les élèves et de mutualiser les moyens** fait sens pour gérer au mieux la baisse des effectifs et faire perdurer une offre éducative de qualité sur tout le territoire. La création de structures mieux adaptées aux évolutions des pratiques pédagogiques est également un critère essentiel. Elle répond également au besoin d'adapter l'implantation des écoles, notamment au sein des réseaux pédagogiques intercommunaux (RPI), aux nouveaux besoins des familles et à leurs habitudes de vie. Depuis plusieurs années, la DSDEN et les élus locaux travaillent dans ce sens, avec dans un 1<sup>er</sup> temps la création de regroupements pédagogiques. Dans le Puy-de-Dôme, le nombre écoles est passé **de 524 en 2010 à 505 en 2015** soit une baisse de 4%.

Le Puy-de-Dôme se caractérise par une très grande diversité géographique et sociologique **et des situations très disparates sur l'ensemble du territoire départemental**. Cela justifie **l'engagement d'une réflexion** qui, formellement, prendra la forme d'une convention invitant à **un travail de diagnostic et à un plan d'actions concernant les territoires scolaires du 1<sup>er</sup> degré**.

Enjeu : l'enjeu principal est de faire évoluer dans les territoires ruraux considérés comme les plus fragiles le tissu des écoles, c'est-à-dire principalement des réseaux pédagogiques intercommunaux, afin de les consolider, au prix si nécessaire d'une reconfiguration qui ne saurait être imposée.

Les services de l'Education nationale ont engagé une réflexion départementale qui s'inscrit directement dans l'une des mesures retenues par le comité interministériel aux ruralités du 14 septembre 2015 et confirmées par celui du 20 mai 2016. L'objectif est **d'obtenir un consensus - entre l'Etat et les élus - autour d'un projet de convention pluriannuelle d'aménagement des territoires scolaires du 1<sup>er</sup> degré**.

Dans son concept d'origine, une **convention de ruralité est prioritairement proposée aux départements qui connaissent une baisse sensible des effectifs scolaires**. Il s'agit alors **d'anticiper l'organisation du réseau des écoles pour accompagner, et non subir, cette évolution**. C'est le cas dans le Cantal, la Haute-Loire et l'Allier.

Au regard des baisses observées dans certains territoires du Puy-de-Dôme, cette solution a, in fine, aussi été mobilisée alors que le département n'est pas considéré comme rural par le ministère.

La convention (voir en annexes) a été signée le 16 mars 2017 par l'AMR (association des maires ruraux) du 63, l'AMF (association des maires de France) du 63, le président du Département, la préfète et la rectrice.

Dans son article 2, un comité de pilotage départemental est créé. Il lui est assigné plusieurs objectifs dont celui de proposer une méthode de travail aux comités locaux qui seront constitués conformément aux préconisations figurant au même article. Il est en effet nécessaire de délocaliser le travail à conduire de façon à ce que les territoires soient pleinement impliqués.

La convention se donne trois ans pour conduire le travail qu'elle détermine. Il conviendra de trouver la bonne cadence qui évite d'une part de vouloir faire trop vite et d'autre part de faire du surplace.

Des projets portés par des maires volontaires seront bien entendu étudiés avec la plus grande attention. Dans d'autres cas, des propositions pourront être faites par l'Education nationale.

B – Description des solutions envisagées

#### PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION

DSDEN

C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser

#### Les engagements des partenaires du SDAASAP

L'Éducation nationale

La Région

Le Département

Les EPCI

Les communes

Les engagements sont définis dans la convention du 16 mars 2017.

Les moyens	<ul style="list-style-type: none"> <li>-les communes et EPCI (immobilier)</li> <li>-L'Etat (enseignants)</li> <li>-la DETR (construction, de réhabilitation ou d'aménagement des bâtiments) entre 20 % et 40 %</li> </ul>
------------	---

CALENDRIER des ACTIONS à MENER	2018	2019	2020	2021
A – Réaliser un diagnostic pour les territoires scolaires du 1er degré				
B - Définir un temps de trajet maximal à l'école la plus proche				
C - Définir une nouvelle carte scolaire pérenne et accessible				

E. Indicateurs de suivi	1	Temps de trajet maximal pour se rendre à l'école élémentaire la plus proche
	Valeur d'objectif	A définir
	2	Temps de trajet maximal pour se rendre à l'école maternelle la plus proche
	Valeur d'objectif	A définir

**Constats clés :** le Puy-de-Dôme se caractérise par **un nombre important de petits collèges avec 8 collèges de moins de 100 élèves** (sur 45 au total en France). Son territoire est 'maillé' en collèges par 58 établissements publics et 21 établissements privés répartis sur l'ensemble du département. La répartition spatiale des collèges est le fruit de l'histoire avec initialement **un collège par canton**.

Comme pour les écoles, les **évolutions des besoins en nombre de places sont très hétérogènes**, liées à des **dynamiques démographiques parfois opposées**.

Les collèges de petite taille, situés dans les zones en déprise démographique, **voient leurs effectifs décroître régulièrement**. Inversement, **certaines zones périurbaines gagnent de la population**. Le Département et l'éducation nationale sont donc contraints de suivre ces mouvements en augmentant ou en abaissant les moyens de lorsque le nombre d'élèves devient insuffisant :

- ✓ il y a eu **2 suppressions d'établissements** qui présentaient trop peu d'élèves pour être maintenus ;
- ✓ **certains collèges n'ont plus que 3 niveaux sur 4 avec des enseignants contraints d'intervenir en temps partagé sur plusieurs collèges**. Un suivi de cohorte d'enfants de petits collèges réalisé par le rectorat de Clermont-Ferrand a permis d'observer un effet de la taille des collèges sur la poursuite de la scolarité dans le 2<sup>nd</sup> degré. Ces enfants **s'orientent moins vers des filières d'enseignement général avec un fort ancrage au territoire**. Par ailleurs, **le passage de classes de 6 ou 10 élèves en 3<sup>ème</sup> à des classes de lycées allant jusqu'à 35 élèves peuvent générer une difficulté d'adaptation**. La révision des secteurs est cependant un exercice complexe du fait de l'attachement des élus et habitants à la proximité de ce service et à son rôle dans l'économie locale. Par ailleurs, un **allongement trop important des temps de trajet** pour accéder aux établissements scolaires peut **engendrer une fatigue préjudiciable pour la scolarité des collégiens**.
- **la zone est de Clermont-Ferrand a notamment été saturée** : collèges de Maringues, Billon, Lezoux, Les Martres-de-Veyres. Le Département termine par ailleurs de livrer des extensions de collèges sur l'arc Nord-Ouest du Département.

Aujourd'hui, le Département s'attache à **ce que le temps de trajet simple vers un établissement ne dépasse pas 45 minutes**. Cet objectif **est intégré au règlement des transports scolaires** et engendre **une organisation complexe des transports scolaires**.

**Enjeu :** pour un certain nombre de collèges du département, la sectorisation (la carte scolaire) doit évoluer pour tenir compte des mouvements de population. Pour d'autres, c'est un impératif d'amélioration de la mixité sociale (commencée dans le centre-ville de Clermont-Ferrand pour la rentrée 2017) qui impose une telle évolution.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

La convention (en annexes) a été signée en décembre 2016 par le président du Département et Mme Le Recteur. Elle appelle à un travail qui pourra s'articuler autour du concept de pôle d'attractivité. La présente convention et celle sur le 1er degré sont complémentaires. A l'heure du cycle 3 de la réforme du collège, qui fait un tout des classes de CM1, CM2 et 6<sup>ème</sup>, le travail sur les collèges ne pourra pas ignorer celui sur les écoles et réciproquement.

A noter qu'un autre travail va s'engager, avec le Conseil régional, celui sur la sectorisation de la plupart des lycées du département qui ne correspond plus aux réalités démographiques.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

#### PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION

DSDEN / Département / Région

#### Les engagements des partenaires du SDAASAP

##### L'Education nationale

##### La Région

##### Le Département

##### Les EPCI

##### Les communes

Les engagements sont définis dans la convention du 16 mars 2017.

##### Les moyens

Département (Immobilier et fonctionnement).  
Education nationale (enseignants).

C –  
engagements  
des partenaires  
et moyens à  
mobiliser

## CALENDRIER des ACTIONS à MENER

	2018	2019	2020	2021
A – Définir collectivement les conditions de la réussite scolaires des collégiens	■	■	■	■
B - Adapter le réseau de collèges accessible en 45 minutes maximum	■	■	■	■

E. Indicateurs de suivi	1	Une réflexion concertée sur les conditions de réussite scolaire	
		<b>Valeur d'objectif</b>	1 d'ici fin 2018
	2	Accessibilité des collèges en moins de 45 minutes	
		<b>Valeur d'objectif</b>	100%

A – Rappel des constats et enjeux

**Constats clés:** l'implantation actuelle des lycées du Puy-de-Dôme résulte en grande partie de l'histoire. Les lycées ont été transférés à la Région par l'État en 1983 dans le cadre de la décentralisation puis **légèrement modifiés par quelques constructions nouvelles et quelques fermetures** à la marge **déterminées en fonction de la démographie** (résultant aussi de la vétusté des bâtiments ou encore au regroupement d'établissements inadaptés pour les fermetures).

Le Puy-de-Dôme bénéficie globalement d'une **bonne répartition des lycées sur l'ensemble de son territoire**, et bassins de population. Certaines zones, isolées, eu égard aux lycées du Puy-de-Dôme, sont néanmoins couvertes par d'autres lycées, extra-départementaux. La zone d'Ambert notamment, est très isolée du reste du département, mais la Région assure le maintien d'un service. **Les temps de parcours ne sont jamais supérieurs à 45 minutes** sur des formations standard. Seules les formations plus rares peuvent dépasser ce temps d'accès.

Depuis 10 ans, **un lycée a été fermé sur le Puy-de-Dôme** mais il **était situé sur l'agglomération clermontoise et un autre lycée a été créé**.

**Tous les établissements comprennent un internat** (en rural) ou **offrent une possibilité d'internat** (internat mutualisé dans l'urbain). Ces types de services **sont de plus en plus demandés**.

D'importants efforts d'adaptation aux élèves en situation de handicap ont été fournis et vont être poursuivis dans les années qui viennent.

**Enjeu :** apporter des améliorations qualitatives de l'accessibilité des lycées et des services aux lycéens.

#### A - Adapter les capacités d'accueil aux évolutions des effectifs (● - A réaliser)

Il y a actuellement **un besoin de capacités supplémentaires sur l'agglomération clermontoise**. Ces perspectives d'évolution pourrait amener la région à porter un projet de création de lycée ou à minima une extension.

A l'inverse, il **n'y a pas de cas de sous-effectif pouvant nécessiter la suppression d'un équipement**. Les fermetures possibles seraient plutôt **liées à des problèmes de vétusté**, pour des **équipements situés dans des agglomérations en surcapacité car bénéficiant d'autres établissements**. **Cela ne modifierait rien en termes d'accessibilité géographique**.

L'internat peut-être une solution pertinente afin de réduire les temps de trajets hebdomadaires pour accéder aux lycées. Le regain d'intérêt pour les internats représente un enjeu avec l'objectif d'apporter une amélioration qualitative à ces espaces. Il s'agira, dans les années à venir, de **moderniser les internats** et d'en **améliorer les capacités et conditions d'accueil**. La construction d'un nouvel internat est prévue sur l'agglomération clermontoise.

Il s'agira donc, dans les années qui viennent d'adapter les capacités d'accueil en classe et en internet afin de les adapter aux besoins.

#### B - Rendre accessible les établissements aux personnes à mobilité réduite (● - A réaliser)

En matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la région Auvergne-Rhône-Alpes **prévoit la mise en œuvre d'un programme Adap sur les 9 prochaines années (2017-2025)**.

L'objectif sera donc **d'avoir terminé l'ensemble des programmes Ad'AP (agenda d'accessibilité programmée) d'ici 2025**.

B – Description des solutions envisagées

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		La Région Auvergne-Rhône-Alpes																					
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP																						
	La Région	Adapte les capacités d'accueil des lycées aux besoins Engage des travaux d'amélioration des internats Met en œuvre le programmes Ad'AP dans les lycées																					
	Les moyens	Région (Immobilier et fonctionnement). Education nationale (enseignants).																					
CALENDRIER des ACTIONS à MENER																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A – Adapter les capacités d'accueil aux évolutions des effectifs</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B - Rendre accessible les établissements aux personnes à mobilité réduite</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				2018	2019	2020	2021	2022	2023	A – Adapter les capacités d'accueil aux évolutions des effectifs							B - Rendre accessible les établissements aux personnes à mobilité réduite						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023																	
A – Adapter les capacités d'accueil aux évolutions des effectifs																							
B - Rendre accessible les établissements aux personnes à mobilité réduite																							
E. Indicateurs de suivi	1	% des lycées du Puy-de-Dôme ayant bénéficié d'un programmes Ad'AP																					
		Valeur d'objectif																					
		100 % d'ici 2020																					

## ➔ Orientation n°5 - Adapter l'offre d'accueil pour mieux répondre aux besoins de l'enfance et de la jeunesse

Dans le domaine de la prise en charge de l'enfance, la signature en mars 2016 du schéma des services aux familles est un vecteur important de dynamique et d'amélioration des services liés à l'enfance et à la parentalité. Ce schéma est un levier « de concertation et de mobilisation, dont l'objet est de parvenir à un diagnostic partagé des besoins sur le territoire et à un plan de développement concerté des services aux familles en matière de petite enfance, d'enfance, d'adolescence et de soutien à la parentalité ».

Il définit quatre axes stratégiques à mettre en œuvre pour la période 2016-2019. Au regard du périmètre du futur SDAASAP, les axes 1 et 2 doivent être particulièrement pris en compte dans le cadre de la démarche qui nous concerne :

1. Adapter une offre de service qualitative et équilibrée sur les territoires en direction de la petite enfance : sur le Puy-de-Dôme, le taux de couverture en accueil du jeune enfant est très satisfaisant. Ainsi, le développement de l'offre n'est plus une priorité et l'enjeu est de veiller à un équilibre de l'offre entre les différents modes d'accueil (collectif et individuel), maintenir et développer la qualité de l'accueil. Dans le cadre de cette orientation, différentes actions sont proposées : adapter l'offre d'accueil collectif aux besoins des territoires ; élaborer une charte de qualité pour l'accueil du jeune enfant ; promouvoir et accompagner les assistantes maternelles...

2. Impulser une dynamique départementale sur la thématique de l'enfance et de l'adolescence :

Afin d'accompagner les parents d'enfants de 8 à 11 ans pour préparer au mieux l'adolescence, « période pendant laquelle les parents ont particulièrement besoin d'être soutenus, le schéma des services aux familles propose plusieurs actions : développer des actions de soutien à la parentalité en direction des parents d'enfants de 8-11 ans ; soutenir les projets/initiatives en faveur des jeunes....

## A – Rappel des constats et enjeux

**Constats :** le Puy-de-Dôme dénombre actuellement 4473 assistantes maternelles, 17 MAM (188 places) et 131 établissements d'accueil collectif (micro-crèche, multi accueil...).

Pour les structures d'accueil collectif, à l'exception des territoires où la demande est moindre mais où des manques peuvent se faire sentir (Le Sancy, le Livradois, les Combrailles), il y a globalement une **adéquation entre l'offre déployée et les besoins des familles**. La couverture territoriale s'est fortement améliorée notamment à partir de 2010 avec le Décret n° 2010-613 du 7 juin 2010<sup>1</sup>. En 6 ans 35 micro-crèches se sont implantés sur le département (5 publiques et 30 privés). Les établissements d'accueil doivent pour s'installer justifier globalement le besoin sur le territoire,

Les assistantes maternelles sont présentes sur l'ensemble du territoire et peuvent se regrouper pour accueillir des enfants en dehors de leur domicile au sein de Maison d'Assistants Maternelles (MAM). Leur implantation n'est pas encadrée par un critère géographique. Ainsi, **il s'agit d'un secteur 'tendu' avec une forte concurrence** et beaucoup d'assistantes maternelles se retrouvent avec peu ou pas d'enfants.

Ainsi, la couverture du territoire est très satisfaisante mais **il reste des territoires classés en zone prioritaire** (voir carte zone prioritaire issue du schéma des services aux familles) pour lesquels l'analyse des besoins doit se faire au cas par cas. Globalement, en termes de nombre de places et de couverture territoriale, l'offre est accessible et satisfaisante. Ainsi Le développement de l'offre n'est plus une priorité.

**Enjeux: veiller à un équilibre de l'offre entre les différents modes d'accueil, et de maintenir et développer la qualité.**

**A noter :** sur ce champ d'intervention, le **Schéma des services aux familles**, en projet, devra être pris pour référence.

**Le schéma des services aux familles, envisage de mettre en place plusieurs actions** notamment à travers son axe 1 : « adapter une offre de service qualitative et équilibrée sur les territoires en direction de la petite enfance » :

**A - Veiller à un équilibre de l'offre et développer la qualité de l'accueil** (● - Initié, à étendre)

Une relative adéquation entre offre et besoins n'exonère pas de tensions au quotidien. L'inclinaison des familles pour la garde collective est telle qu'elles peuvent avoir le sentiment d'un déficit de places alors même que la garde individuelle serait en mesure de couvrir numériquement les besoins.

En ce sens, l'offre d'accueil ne saurait être regardée à travers le seul prisme du dimensionnement. **Elle appelle des réflexions connexes portant, entre autres sur la promotion des différents modes de gardes, plus particulièrement l'accueil par les assistantes maternelles.**

Dans ce cadre :

- ✓ **le rôle des relais assistantes maternelles** (51 sur le département), lieux d'information, de rencontres et d'échanges au service des parents, des assistants maternels et des professionnels de la petite enfance, est important
- ✓ le regroupement sous la forme de **Maison d'Assistants Maternelles (MAM)** est un facteur favorisant.

**Il s'agit aussi d'accompagner l'orientation vers le bon mode d'accueil :** la rencontre usager/ professionnel est primordiale pour orienter au mieux sur le mode de garde et donner des conseils adaptés à une demande spécifique

**Enfin, il s'agira d'apporter un conseil aux porteurs de nouveaux projets d'EAJE** car au vu de la forte couverture existante, il y'a une nécessité de soutenir la création de micro-crèches dans certains territoires (Cf – cités en introduction) et de réguler l'offre dans d'autres. Ainsi, **un comité d'étude et de suivi des projets s'est mis en place** regroupant la CAF, l'Etat, le CD et la MSA afin d'émettre un avis quant à l'implantation des structures. C'est un travail pour assurer la faisabilité et la pérennité des porteurs de projets. Le comité va pour cela étudier les avis de naissance, l'activité économique du territoire, la couverture présente à proximité et leur remplissage. Mais attention c'est un rôle de conseil pas de décision.

B – Description des solutions envisagées

<sup>1</sup> Décret relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans (dit décret Morano) qui a assoupli les conditions de diplômes pour les professionnels encadrant les enfants et mis en place des règles spécifiques pour les micro-crèches (10 places maximum) et les jardins d'éveil (enfants de plus de 2 ans).

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		La CAF					
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP						
	La CAF	Suit l'évolution des besoins Co-pilote le déploiement des réponses qualitatives identifiées Contribuent à la promotion des différents modes de garde Soutien de développement des MAM					
	Le Département	Co-pilote le déploiement des réponses qualitatives identifiées Contribuent à la promotion des différents modes de garde Soutien de développement des MAM					
	Les EPCI	Identifient, avec la CAF et le Département, les besoins de places Contribuent à la promotion des différents modes de garde					
	Les communes	Identifient, avec la CAF et le Département, les besoins de places Contribuent à la promotion des différents modes de garde					
	Les EAJE	S'inscrivent dans les évolutions qualitatives impulsées Contribuent à la promotion des différents modes de garde					
	Les RAM	S'inscrivent dans les évolutions qualitatives impulsées Contribuent à la promotion des assistantes maternelles Soutiennent de développement des MAM					
	Les moyens à mobiliser	CAF Département					
CALENDRIER des ACTIONS à MENER			2018	2019	2020	2021	2022
A – Veiller à un équilibre de l'offre et développer la qualité de l'accueil							
E. Indicateurs de suivi	1	Nombre de nouvelles Maison d'Assistants Maternelles créées					
		Valeur d'objectif	A définir CAF / Département				

## A – Rappel des constats et enjeux

**Constats clés :** en 2015-2016, le département du Puy-de-Dôme compte **447 accueils de loisirs dont 197 accueils extrascolaires et 250 accueils périscolaires**. Depuis 2006, **la couverture s'est améliorée** notamment à partir de 2013 **avec un accroissement important des créations et/ou extensions d'accueils périscolaires induit par la réforme des rythmes scolaires mise en place à partir de la rentrée 2013**.

Le **territoire est plutôt bien couvert et aucune problématique d'accessibilité n'a été mise en évidence**, d'autant plus que certaines collectivités territoriales mettent en place des navettes en direction des centres de loisirs. **Sur le Puy-de-Dôme, l'offre d'accueil de loisirs répond ainsi à la demande**.

Certains territoires sont en revanche moins couverts (Artense, Livradois-forez) mais les demandes sont beaucoup plus limitées du fait des dynamiques démographiques relativement ralenties sur ces espaces.

**Enjeux :** pour les années qui viennent, les enjeux, définis dans le schéma des services aux familles seront d'évaluer et améliorer l'offre à destination de la jeunesse et de développer une politique en faveur de l'accueil des enfants handicapés.

**Nota :** la nouvelle organisation territoriale et notamment la fusion des intercommunalités posent des questions. Il va y avoir des modifications des gestionnaires, des compétences... De plus, des interrogations sont également mises en avant quant au positionnement des intercommunalités entre le périscolaire, l'extrascolaire ou les deux. Néanmoins le regroupement intercommunal peut être une opportunité en facilitant les rencontres, les échanges...

Sur la période qui vient, les objectifs seront les suivants :

**A - Evaluer le niveau de réponse aux besoins de l'offre de services destinée à la jeunesse (● - A réaliser)**

Début 2017, la Caf va réaliser **un diagnostic jeunesse** qu'il sera important d'étudier afin de vérifier si l'offre de services destinés à la jeunesse est suffisante. Ce diagnostic va notamment déterminer la politique jeunesse (6-17 ans) sur la période 2018-2022.

**B - Améliorer l'offre d'accueil et d'activités à destination de l'enfance et de la jeunesse (● - A réaliser)**



Le schéma des services aux familles fait de **l'enfance et de l'adolescence un thème central** pour les prochaines années à travers l'axe 2 : « *impulser une dynamique départementale sur la thématique de l'enfance et de l'adolescence* » (Développer des actions de soutien à la parentalité en direction des parents d'enfants de 8-11 ans ; Soutenir les projets/initiatives en faveur des jeunes...).

En ce qui concerne l'information jeunesse, le dispositif des Points Information Jeunesse (PIJ) n'est désormais plus présent en milieu rural dans le département. Compte tenu de la pertinence d'offrir ce type de service, il est proposé de favoriser les projets d'espaces d'information pour les jeunes (fixes ou mobiles) qui pourraient émerger de la part de collectivités locales ou du secteur associatif. Cette information peut être conçue de manière physique ou numérique, et les espaces peuvent s'appuyer sur des structures ou dispositifs existants (MSAP, missions locales, MJC, bibliothèques...).

**C – Adapter les centres de loisirs pour l'accueil des enfants handicapés (● - Initié, à étendre)**



Sur cette période (2018-2022) la Caf souhaite particulièrement agir afin que les enfants présentant un handicap (moteur ou mental) puissent fréquenter les mêmes espaces et centres de loisirs que les autres enfants. **Dans cette logique une expérimentation existe déjà**. Le CAF est en partenariat avec la DDSCS, la MDPH et l'association DAHLIR (Dispositif d'Accompagnement du Handicap vers les Loisirs Intégrés et Réguliers) qui regroupe des professionnels du sport et du handicap. Pour chaque demande de parents d'enfants handicapés, cette association **évalue les besoins de la structure concernée pour pouvoir accueillir l'enfant et ainsi lever tous les freins**. A partir de cette évaluation, la Caf et la MDPH apportent le financement nécessaire afin d'adapter les conditions d'accueil.

De plus, le schéma départemental des personnes en situation de handicap **prévoit la création d'un centre ressource sur le handicap**. Cette structure pourrait développer un volet ciblé sur la petite enfance.

B – Description des solutions envisagées

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		La CAF						
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP							
	La CAF	Evalue le niveau de réponse aux besoins de l'offre de services destinée à la jeunesse Améliore l'offre d'accueil et d'activités à destination de l'enfance et de la jeunesse Finance les l'adaptation des conditions de l'accueil des enfants handicapés						
	Le Département	Améliore l'offre d'accueil et d'activités à destination de l'enfance et de la jeunesse Agit en faveur de l'accueil des enfants handicapés						
	Les EPCI	Améliore l'offre d'accueil et d'activités à destination de l'enfance et de la jeunesse Agit en faveur de l'accueil des enfants handicapés						
	La MDPH	Finance les l'adaptation des conditions de l'accueil des enfants handicapés						
Les moyens	Etat CAF Département							
CALENDRIER des ACTIONS à MENER			2018	2019	2020	2021	2022	2023
A – Evaluer le niveau de réponse aux besoins de l'offre de services destinée à la jeunesse			■	■	■	■	■	■
B - Améliorer l'offre d'accueil et d'activités à destination de l'enfance et de la jeunesse			■	■	■	■	■	■
C – Adapter les centres de loisirs pour l'accueil des enfants handicapés			■	■	■	■	■	■
E. Indicateurs de suivi	1	Réalisation d'un diagnostic jeunesse						
		Valeur d'objectif	D'ici début 2018.					
	2	% de centres de loisirs adaptés pour l'accueil des enfants handicapés						
		Valeur d'objectif	100% d'ici 2020					

## ➔ Orientation n°6 - Adapter et diversifier l'offre de prise en charge de la vieillesse et du handicap

18

### Garantir et compléter l'offre de prise en charge des personnes âgées

A – Rappel des constats et enjeux

**Constats:** de nombreux services d'aide à domicile, souvent gérés par des acteurs publics (SIVOM, SIVOS, ...), interviennent sur l'ensemble du département, **permettant à la plupart des communes de disposer d'une offre diversifiée**. L'organisation actuelle doit néanmoins **être réinterrogée du fait de la recomposition territoriale impulsée par la Loi NOTRe** amenant une reconfiguration des intercommunalités (nouveaux SDCI 2016). Ainsi, dans le cadre du schéma gérontologique, le Département et ses partenaires **s'interrogent sur la logique d'organisation de ces services** et travaillent sur une **nouvelle structuration territoriale de l'offre de maintien à domicile**. Ils cherchent notamment **à se donner la visibilité nécessaire afin de repérer là où l'offre sera moins étoffée afin de mieux la répartir**.

Ces dernières années, d'importants efforts de structuration et de professionnalisation des structures porteuses et aidants à domicile (formation) ont été réalisés. Cela a abouti à **une hausse des tarifs difficile à assumer**. Cette activité présente des problèmes de rentabilité en milieu rural notamment lorsque les distances / temps de trajets sont longs. A long terme il **existe un risque d'incapacité à maintenir ce service sur l'ensemble du territoire**. L'impossibilité à trouver un équilibre entre zones urbaines rentables et zones rurales pose notamment questions.

Le **maillage du territoire** en EHPAD s'est dans un 1<sup>er</sup> temps construit **selon une logique de programmation**. Depuis 2010, cela passe par un **appel à projets en fonction de besoins évalués sur un territoire**. L'effort réalisé ces dernières années pour compléter l'offre existante **a dépassé les objectifs du précédent schéma** (2009-2013) y compris en termes de modernisation. Sur le secteur des personnes âgées, **7 demandes ont été validées pour 445 lits**. 356 nouvelles places ont été ouvertes en 2015 et 149 sont en cours d'ouverture sur 2016. Cette offre **est présente sur l'ensemble du département**. Une **nouvelle évaluation des besoins est en cours avec l'ARS dans le cadre de la révision du schéma gérontologique** (2017-2021) dont la validation est prévue en cours d'année prochaine.

Dans un contexte de resserrement budgétaire et alors qu'une dynamique importante de création de places en EHPAD a été observée ces dernières années, **la solution du maintien à domicile**, souvent privilégiée par les personnes âgées **devra être mobilisée de manière prioritaire dans les années qui viennent**. En l'absence d'offre d'accueil intermédiaire, certaines personnes âgées ne souhaitant pas quitter leur domicile, se voient transférées en EHPAD en urgence. **Elle peut constituer une alternative à l'entrée en maison de retraite dès la sortie du domicile**. Elle peut par ailleurs permettre à certaines personnes isolées de se rapprocher des commerces et services de centre bourgs et de vivre dans un environnement plus sociabilisant. Plus globalement, il est aujourd'hui nécessaire de sortir du cloisonnement entre EHPAD et services d'aide à domicile.

#### Enjeux:

-Maintenir une offre d'aide à domicile diversifiée sur l'ensemble du territoire.

-Constituer une offre d'accueil intermédiaire.

-Adapter l'offre d'EHPAD et sa territorialisation à l'évolution des besoins.

#### A - Maintenir une offre d'aide à domicile diversifiée sur l'ensemble du territoire (● - A réaliser)



Au regard des difficultés financières constatées pour les Services d'Aide à Domicile (SAAD) et les menaces qu'elles représentent pour la pérennité du service, la priorité des années à venir sera de **renforcer le modèle économique des SAAD en milieu rural**, notamment de montagne. Le portage des repas à domicile est concerné par cette problématique.

Les difficultés financières sont principalement causées **par la faiblesse de la densité de population et le coût en temps et en frais de déplacement de la couverture de la population**. Au-delà de l'enjeu sanitaire, le maintien de services de SAAD en capacité d'intervenir sur l'ensemble du territoire puydomois doit s'inscrire **dans une dynamique de solidarité territoriale** concernant l'ensemble des partenaires du département.

Ainsi, une **réflexion devra être menée afin de trouver un système de financement / péréquation permettant de maintenir la viabilité de l'activité d'aide à domicile en milieu rural**

Les marges de manœuvre sont néanmoins limitées dans la mesure où l'organisation de services permettant de trouver un équilibre financier entre zones urbaines et rurales n'est pas possible. L'activité étant libéralisée, les acteurs privés s'installent en priorité sur les zones très denses, délaissant les zones rurales peu rentables.

L'ensemble des possibilités devront être étudiées :

- ✓ **mobilisation de ressources financières supplémentaires** à travers **l'adaptation de la politique de tarification** ;

B – Description des solutions envisagées

<sup>1</sup> Depuis le 1er janvier 2016, lorsqu'un service souhaite s'installer sur le département, il doit déposer un dossier d'autorisation auprès du Département et l'autorisation va être donnée sur une zone géographique d'intervention.

- ✓ renforcement de la péréquation entre zones urbaines et rurales à travers une bonification tarifaire ;
- ✓ **reconnaissance des contraintes spécifiques liées à la prestation de ce type de service en milieu très peu dense**, comme c'est déjà le cas pour les zones de montagne, afin d'obtenir une péréquation financière ;
- ✓ ...
- **Exemple** : une nouvelle dotation a été votée en 2015 pour l'année 2016 afin de contribuer à la **restructuration pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile** (25 millions d'euros). L'attribution de ces aides a fait l'objet de contrats de retour à l'équilibre signés entre les SAAD d'une part et les organismes financeurs d'autre part : ARS, Conseil Départementaux et DIRECCTE.

L'année 2017 pourrait être consacrée à cette réflexion.

### B - Renforcer l'offre d'accueil intermédiaire (● - Initié, à étendre)

Il y a aujourd'hui un besoin de sortir du cloisonnement entre EHPAD et services d'aide à domicile. Un travail doit notamment être réalisé afin de renforcer la complémentarité entre les EHPAD et les services d'aide à domicile. Il s'agira d'ouvrir les EPHAD sur les territoires via le déploiement d'une offre d'accueil intermédiaire.

Le développement d'une offre d'accueil alternative à la maison de retraite est un élément important de la gamme de prise en charge du vieillissement. Il permet de créer une étape intermédiaire, alors qu'un niveau de prise en charge de type EHPAD n'est pas indispensable. Cela peut par ailleurs permettre d'éviter les prises en charge d'urgence, parfois difficiles à gérer.

Une telle offre existe déjà dans le Puy-de-Dôme :

- **Exemple : Résidence autonomie –Foyer logement** à Clermont-Ferrand, Riom, Lempdes, Issoire, Ambert, Courmon, ...

Il s'agira de renforcer cette offre afin de **constituer un réseau d'accueils intermédiaires sur l'ensemble des zones présentant des besoins** en prenant modèle sur les quelques projets existants. A cet égard, la nouvelle évaluation des besoins en cours avec l'ARS dans le cadre de la révision du schéma gérontologique devra être prise en compte.

Notamment l'intérêt de ces lieux d'hébergement non médicalisés est :

- ✓ de proposer une offre plus souple et diversifiée : de jour, temporaire, logements adaptés...
- ✓ sans être médicalisée, de proposer des services facilitant la vie des résidents ;
- ✓ de rapprocher des personnes âgées isolées des centres-bourgs avec un accès piéton aux commerces ;
- ✓ de redynamiser la vie sociale des personnes âgées à travers une approche intergénérationnelle et des possibilités d'accueillir de la famille ou des amis

Un appui aux élus souhaitant s'investir sur ce type de projet pourrait être proposé via :

- -un **annuaire des élus** qui ont porté les projets existants ;
- -des **outils de capitalisation des démarches** (guide, dossier, plan de financement, ...) ;
- -une **ingénierie de projet** pourrait être apportée par les partenaires du schéma gérontologique.

### C - Adapter l'offre d'EHPAD et sa territorialisation à l'évolution des besoins (● - En cours)

Dans le Puy-de-Dôme, **certaines évolutions démographiques sont à regarder de près**, notamment dans l'agglomération clermontoise qui devrait **connaître un vieillissement important de sa population**. Inversement, **la question de la place des EHPAD pourrait se poser à long terme dans certaines zones rurales** au regard des risques de non renouvellement de population. Certains territoires ont terminé leur phase de vieillissement. **Ainsi, si la réponse quantitative globale est satisfaisante, la question son équilibre territorial de l'offre est un point important de la réflexion.** A cet égard, la nouvelle évaluation des besoins en cours avec l'ARS dans le cadre de la révision du schéma gérontologique devra être prise en compte afin d'anticiper et déployer les adaptations territoriales nécessaires.

Par ailleurs, des problématiques qualitatives sont à prendre en charge au **niveau de publics spécifiques**. Une offre d'accueil adaptée devra être développée en direction des **personnes handicapées vieillissantes ou ayant connu un parcours d'exclusion** mais aussi les **personnes âgées issues de la communauté des gens du voyage**.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Département / ARS
<b>Les engagements des partenaires du SDAASAP</b>		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	<b>L'ARS</b>	Participe à la réflexion sur les modalités de retours à l'équilibre des SAAD en déficit Contribue à la recherche de solutions de financement Adapte l'équilibre territorial de l'offre de places en EHPAD à la démographie
	<b>La DIRRECTE</b>	Participe à la réflexion sur les modalités de retours à l'équilibre des SAAD en déficit Contribue à la recherche de solutions de financement
	<b>Le Département</b>	Participe à la réflexion sur les modalités de retours à l'équilibre des SAAD en déficit Contribue à la recherche de solutions de financement Adapte l'équilibre territorial de l'offre de places en EHPAD à la démographie
	<b>Les EPCI</b>	Participe à la réflexion sur les modalités de retours à l'équilibre des SAAD en déficit Contribue à la recherche de solutions de financement

	<b>Les SAAD</b>	S'adaptent afin de rechercher une taille critique
	<b>L'INSEE</b>	Contribue aux travaux de prospective sur la démographie du vieillissement
	<b>La CCI</b>	Participer à la réflexion sur le déploiement d'offres alternatives en lien avec la Direccte, l'ARS, le Département, les EPCI pour favoriser le mieux vivre à domicile ou dans des structures adaptées Renforcer la complémentarité EHPAD et offres de services et de solutions proposées par les entreprises d'aides à domicile
	<b>Les moyens</b>	Département ARS

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020	2021	2022	2023
A - Maintenir une offre d'aide à domicile diversifiée sur l'ensemble du territoire							
B - Renforcer l'offre d'accueil intermédiaire							
C - Adapter l'offre d'EHPAD et sa territorialisation à l'évolution des besoins							

<b>E. Indicateurs de suivi</b>	<b>1</b>	Nombre de places en résidences intermédiaires supplémentaires créées	A définir par les partenaires (au regard d'un % de places en EHPAD)
		<b>Valeur d'objectif</b>	

**Constats:** l'aide à domicile pour les adultes handicapés intervient lorsque **l'état de santé et les besoins de soins de la personne en situation de handicap le nécessitent**. Différents services peuvent intervenir comme **les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)** et **les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) pour personnes en situation de handicap**. En 2012, le département du Puy-de-Dôme comptait 3 SAMSAH dont le siège est localisé à Clermont-Ferrand pour un total de 50 places et 19 SSIAD pour 1074 places. Des **services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)** peuvent soit intervenir au domicile soit dans des structures « éclatées » d'hébergement pour adultes handicapés. Le département compte 369 places de SAVS réparties sur 15 structures avec néanmoins une disparité de l'offre en places entre le Nord et le Sud du département.

L'**accueil** des personnes en situation de handicap qui **ne sont pas assez autonomes pour vivre à domicile s'organise:**

- ✓ **au domicile d'un accueillant familial agréé** (293 places dans le Puy-de-Dôme). Attention, on note une baisse de ces accueils familiaux.
- ✓ **en établissement** : le Puy-de-Dôme dénombre 1651 places.

Le département **présente ainsi un bon taux d'équipement en places en établissement** (6,1 places pour 1000 adultes) supérieur au niveau national (4,1). Toutefois, contrairement au taux d'équipement en foyer d'accueil médicalisé (FAM), **le taux d'équipement départemental en maisons d'accueil spécialisées (MAS) est inférieur à la moyenne nationale** et à la plupart des départements de comparaison.

Depuis 2006, de nombreux dispositifs d'accompagnement se sont développés dans le département, ainsi par exemple 133 places de SAVS et de SAMSAH ont été créées durant cette période. De la même manière le nombre de place en FAM a également fortement augmenté entre 2008 et 2012.

Les **enfants en situation de handicap** peuvent être accompagnés par différents types d'établissements et services spécialisés en fonction de leur déficience<sup>1</sup>. Le Puy-de-Dôme dispose **d'un taux d'équipement en établissement** (7,1 places pour 1 000 jeunes de moins de 20 ans contre 6,7 au niveau national). Mais attention, **le schéma handicap souligne que les structures actuelles ne permettent pas de répondre aux besoins des enfants/adolescents autistes**.

Ainsi si l'offre d'accompagnement et d'accueil apparaît globalement satisfaisante elle **nécessiterait d'être ajustée afin de répondre totalement aux besoins**.

**Enjeux:** les enjeux suivants doivent être retenus pour les années qui viennent :

- Équilibrer l'offre d'accompagnement en SAVS
- Veiller au renouvellement des accueillants familiaux à domicile
- Renforcer l'offre notamment pour les enfants/adolescents autistes
- Anticiper le vieillissement des personnes handicapées par une offre spécifique

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

#### A - Équilibrer l'offre d'accompagnement en SAVS (● - A réaliser)

Les services d'accompagnement à la vie sociale présentent un déséquilibre de l'offre en places entre le Nord et le Sud du département. Il s'agira ainsi d'augmenter le nombre de places dans les structures d'hébergement pour adultes handicapés (appartements privés et/ou thérapeutiques, maisons de ville) rattachées à des établissements d'hébergement traditionnel.

Concernant les hébergements classiques, le Département vient de renouveler le schéma (fin 2014) qui est en cours de mise en œuvre. Il va y avoir **de petites évolutions** de places mais pas de capacités. Depuis 2013, il n'y a pas eu de nouveaux établissements et ce n'est toujours pas en projet.

#### B - Veiller au renouvellement des accueillants familiaux à domicile (● - A réaliser)

Le vieillissement des accueillants familiaux à domicile nécessite que les cessations d'activités à venir et donc l'affaiblissement des capacités d'accueil soient anticipés à travers **la recherche de nouveaux accueillants**.

Un **plan d'action** devra ainsi être **défini et mise en œuvre** dans les années à venir afin de **relancer la démographie des accueillants familiaux à domicile**.

#### C - Renforcer l'offre d'accueil notamment pour les enfants/adolescents autistes (● - Initié, à renforcer)

Selon le schéma handicap, les structures actuelles ne permettent pas de répondre aux besoins des **enfants/adolescents autistes**. Les familles **rencontrent des difficultés pour trouver des places en services ou établissements spécialisés qui accompagnent ce public**.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

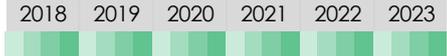
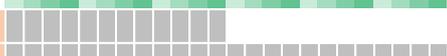
<sup>1</sup> Les instituts médico-éducatifs (IME) qui accueillent des enfants et adolescents déficients intellectuels (726 places). Les instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques (ITEP) qui accueillent les enfants, adolescents ou jeunes adultes qui présentent des difficultés psychologiques (225 places). Les Services d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile (SESSAD) assurent un soutien à l'inclusion scolaire ou à l'acquisition de l'autonomie aux enfants et adolescents (382 places).

Par ailleurs, **il est parfois difficile de trouver une place à proximité de la famille en fonction du handicap**. Il faut parfois des années pour rentrer dans une structure. De fait, les évolutions démographiques liées aux écarts d'attractivité entre territoires engendrent un déplacement géographique des besoins de prise en charge.

Les carences pour les **enfants/adolescents autistes** et l'éloignement grandissant entre lieux de prise en charge des enfants et lieux de résidence des parents nécessiteront ainsi une **adaptation de l'offre d'accueil**.

**D - Anticiper le vieillissement de personnes handicapées par une offre spécifique**

Le vieillissement des personnes handicapées nécessite que des places d'accueil spécifique soient créées, en lien avec les EHPAD. Il sera important, dans les années à venir, d'évaluer les besoins de places qui seront nécessaires pour répondre et anticiper ce vieillissement.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Département / ARS
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	L'ARS	Contribue : -au rééquilibrage de l'offre en SAVS -au renouvellement des accueillants familiaux à domicile -à renforcer l'offre d'accueil notamment pour les enfants/adolescents autistes -à constituer une offre spécifique pour personnes âgées handicapées
	Le Département	Contribue : -au rééquilibrage de l'offre en SAVS -au renouvellement des accueillants familiaux à domicile -à renforcer l'offre d'accueil notamment pour les enfants/adolescents autistes -à constituer une offre spécifique pour personnes âgées handicapées
	Les moyens	Département ARS
CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018   2019   2020   2021   2022   2023
A – Equilibrer l'offre d'accompagnement en SAVS		
B - Veiller au renouvellement des accueillants familiaux à domicile		
C - Renforcer l'offre d'accueil notamment pour les enfants/adolescents autistes		
D - Anticiper le vieillissement de personnes handicapées par une offre spécifique		
E. Indicateurs de suivi	1	Nombre de nouvelles places en services d'accompagnement à la vie sociale créées <b>Valeur d'objectif</b> A définir

## ➔ Orientation n°7- Adapter et optimiser l'offre de mobilités

Avec la loi NOTRe, seules la région et les Autorités Organisatrices de Mobilité sont compétentes dans le domaine du transport (hors transport des élèves en situation de handicap) mais le département au titre de ses compétences insertion et solidarité territoriale conserve des interventions comme la mise en place d'un service TAD (bus des montagnes).

L'offre de mobilité couvre bien le territoire, mais elle est parfois peu complémentaire, peu performante donc peu attractive. 90% des usagers utilisent un véhicule motorisé pour accéder aux services. Parmi les usagers des transports en commun (10%), seuls 4 % trouvent que le réseau actuel est adapté pour accéder aux services de leur quotidien.

Quatre principaux types de publics cibles ont été identifiés: les jeunes, les personnes en difficultés économiques et sociales, les personnes âgées et les publics en zone périurbaine, repoussés par les prix du foncier.

Si les contraintes de mobilité ne concernent à ce jour une part minoritaire de la population, la tendance actuelle au « tout voiture » doit être réinterrogée au regard des objectifs et exigences réglementaires du développement durable. Par ailleurs, l'augmentation prévisible du coût des énergies fossiles, va poser à termes des barrières économiques à l'accès aux services pour les foyers vulnérables.

En zone rurale, l'offre de transport nécessite ainsi d'être confortée afin de pouvoir constituer une véritable alternative au « tout-voiture ».

20

### Développer, en milieu rural, une offre alternative adaptée aux besoins des publics prioritaires

#### Constats clés.

Le Département du Puy de Dôme a mis en place une politique volontariste de soutien au développement de transports à la demande, en lien avec les EPCI, qui s'est traduit par la mise en place de 26 lignes dites de « bus des montagnes ».

Sur les communes couvertes, le service de bus des montagnes assure **un service de desserte pour des évènements locaux** (marchés ou foires) et/ou **pour accéder à des services du centre-bourg du territoire** (ex : médiathèque). En fonction des territoires, il fonctionne une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines. Certains services ne fonctionnent qu'une fois par mois. Quelques rares services ne s'inscrivent pas uniquement dans une logique de desserte de proximité, **mais assurent une liaison en direction de Clermont-Ferrand une à deux fois par mois** (Ex : Combrailles)

**Il n'existe pas de logique globale de coordination de l'offre.** Les 26 lignes présentes sur le territoire, **répondent avant tout aux besoins locaux identifiés, et l'accès à certains équipements clés.** La logique de l'organisation de la desserte, la fréquence, les modalités d'accès et de tarification **sont donc très diversifiées selon les EPCI.** Le niveau de soutien départemental à ce service **est passé de 50% à 25%.** Néanmoins, à ce jour, l'offre est restée relativement stable. Aucune suppression de ligne n'a été recensée.

Par ailleurs, le Conseil Départemental **propose le chèque « MobiPlus » pour aider financièrement les personnes âgées ou défavorisées habitant en milieu rural pour leurs déplacements.**

Dans une même logique, **l'association Plateforme de Mobilité du Puy de Dôme** a été créée pour permettre à toute personne en recherche d'emploi ou inscrite dans un parcours d'insertion, d'accéder à une solution de mobilité autonome et pérenne, adaptée à ses besoins.

**Enjeux.** Seules la Région et les Autorités Organisatrices de la Mobilité sont compétentes dans le domaine du transport, mais l'enjeu de la mobilité en milieu rural renvoie à des compétences partagées : Département au titre de sa compétence d'insertion et de solidarité territoriale, Etat via le FNADT, EPCI. Il existe ainsi un enjeu de meilleure coordination des financeurs afin de déployer une offre de mobilité complète et adaptée en tout point du territoire. Celle-ci doit permettre d'assurer une offre de mobilité à l'ensemble des publics en utilisant des outils diversifiés et adaptés aux contextes locaux. Cette offre doit permettre de renforcer la mobilité durable et construire une alternative au « tout-voiture »)

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

#### A - Développer une action coordonnée pour mettre en place des plans de mobilité rurale (● - A réaliser)

Afin d'encourager ces efforts, la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015 crée un plan de déplacements spécifique aux territoires ruraux : le plan de mobilité rurale. Ce nouveau dispositif vise à proposer sur ces territoires une approche globale de la gestion de la mobilité. En cherchant à équilibrer et à concilier les différents modes de déplacements, il participe à un meilleur cadre de vie et favorise ainsi l'attractivité de ces territoires.

Il est proposé que les partenaires institutionnels soutiennent le déploiement des plans de mobilité rurale et le financement des actions afférentes. **Dans le cadre du SRADDET, cette priorité pourra se traduire par la signature d'une convention entre Département-Etat-Région, détaillant:**



B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

- Les modalités de soutien à l'ingénierie pour l'élaboration des plans. Il s'agira de privilégier des diagnostics « flash », afin de favoriser une mise en place rapide des actions.
- Une formalisation précise des engagements des partenaires sur les modalités de financement de chacune des actions afférentes : TAD, itinéraires cyclables, plateformes de mobilité, garages associatifs, dispositifs de covoiturage, actions expérimentales.
- Mise en place d'un comité des financeurs, afin d'analyser de manière partagée le financement des projets proposés et s'assurer de la bonne « couverture » des outils de financement.

Les volets suivants de la fiche (B, C, D) présentent quelques actions opérationnelles qui pourraient être déployées et financées en place des actions adaptés aux territoires et à leurs problématiques.

#### **B – Harmoniser l'organisation des transports à la demande (● - Initié, à développer et renforcer)**

Actuellement la Région, les AOM, les EPCI avec le département développent une offre de TAD sans aucune coordination. Au titre de sa compétence générale de mobilité la Région pourrait prendre l'initiative d'une mission d'harmonisation de l'ensemble de ces TAD.

Au regard du bilan tiré par le diagnostic, il apparaît que le ciblage le plus pertinent pour les TAD ruraux, repose sur une logique d'accès à des équipements locaux (MSP ou cabinet médical, pharmacie, marché, MSAP) pour les populations peu mobiles, plutôt que des TAD « de rabattement » vers les transports interurbains, qui ont peine jusqu'alors à trouver leur public.

Travailler, en lien avec le Conseil régional, à une centralisation de l'information (cf. action 16), qui permette d'obtenir une meilleure vision de l'offre et de son interopérabilité.

Travailler sur la mise en place de lignes régulières sur les principales zones domicile travail en péri-urbain, en lien avec les EPCI. Dans la foulée de la Loi notre, il est en effet possible que certains EPCI, hors périmètre de transport urbain, puissent devenir autorités organisatrices de mobilité de second rang.

#### **C – Poursuivre le développement de la plateforme de mobilité (● - Initié, à développer et renforcer)**

La Plateforme Mobilité 63 accélère le retour à l'emploi en levant les freins liés à la mobilité, qui touchent un quart des demandeurs d'emploi du département. La mise en place de cette plateforme depuis 2013, associe des acteurs de l'insertion, pôle emploi, le garage social d'Olliergues, l'Association Populaire d'Initiation à la Mécanique Automobile (APIMA). Il s'agira de pérenniser de d'amplifier les actions d'accompagnement / conseil à la mobilité individuelle, en renforçant notamment les relais locaux.

Le renforcement de la plateforme pourrait également passer par des conventions avec des opérateurs (mutuelles, ERDF), pour la mise à disposition de véhicules, avec une diversification de l'offre (scooter, vélos électrique, etc..)

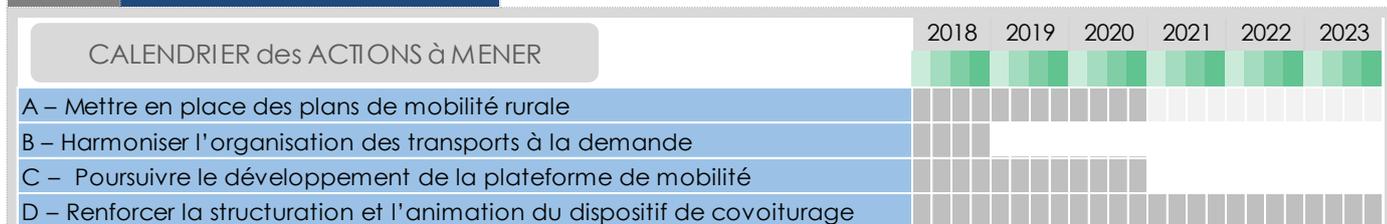
- Autres exemples de dispositifs sur d'autres départements : dispositif mobilité de Lodève (34), plateforme APREVA (47)

#### **D – Renforcer la structuration et l'animation du dispositif de covoiturage (● - Initié, à développer et renforcer)**

Le Département s'est engagé depuis plusieurs années dans le déploiement d'un réseau d'aires de co-voiturages et d'une animation via la plateforme Covoiturage Auvergne. Il est important de poursuivre cet effort, mais surtout de l'adapter aux nouvelles pratiques qui évoluent très rapidement.

- Finaliser la réflexion déjà amorcée pour une meilleure structuration et visibilité du réseau d'aires existantes : Les aires principales, les aires intermodales et les aires de proximité
- Renforcer le travail d'animation pour stimuler les pratiques, notamment en lien avec les principaux employeurs (publics et privés) sur les principaux parcours domicile-travail identifiées. Le rôle du Conseil régional est essentiel sur ce volet. Une réflexion sur le devenir des plateformes régionales de co-voiturages méritera d'être engagée suite à la fusion. La mobilisation de partenaires de proximité pour la conduite d'actions de sensibilisation pourra être recherchée :
  - Exemple : Partenariat entre LA POSTE et la start up Karos
- Suivre avec attention les initiatives actuellement déployées sur la mise en place de dispositifs « incitatifs » au co-voiturage, en renforcement des lignes de transport en commun. Conduire une expérimentation sur le Puy-de-Dôme, en lien avec une collectivité volontaire, de préférence en zone péri-urbaine.
  - Exemple : dispositif « covoit-ici », en cours d'expérimentation sur le PNR du Vexin, qui s'appuie sur un réseau de bornes, des panneaux d'information digitales, pour une mise en relation immédiate, sur site.

moyens	<b>L'Etat</b>	Soutien aux plans de mobilité rurale et de l'investissement sur les plateformes de mobilité
	<b>La Région</b>	Développement d'une plateforme régionale de co-voiturage Auvergne Rhône alpes et conduite d'actions de coordination et de sensibilisation.
	<b>Le Département</b>	Soutien aux garages sociaux (compétence inclusion) et aux plateformes de mobilités
	<b>Les EPCI</b>	EPCI (AOM), et mairies
	<b>Les opérateurs de services</b>	La poste, SNCF,
	Les moyens à mobiliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FNADT, FSIL</li> <li>• Crédits de droits commun du Conseil régional, du Conseil départemental et des intercommunalités</li> </ul>



E. Indicateurs de suivi	1	Part des EPCI fragiles ou en déprise ayant déployé un plan de mobilité rurale	
		<b>Valeur d'objectif</b>	100% à fin 2020
	2	Part des EPCI fragiles ou en déprise ayant déployé une offre de mobilité complémentaire (TAD, Rézo-Pouce, ...)	
		<b>Valeur d'objectif</b>	100% à fin 2020

**Constats clés.**

L'offre de mobilité, cumulée, couvre bien le territoire. Mais celle-ci est parfois peu complémentaire, peu performante donc peu attractive.

90% des usagers utilisent un véhicule motorisé pour accéder aux services. Parmi les usagers des transports en commun (10%) seules 4 % trouvent que le réseau actuel est adapté pour accéder aux services de leur quotidien.

Quatre principaux types de publics cibles ont été identifiés : les jeunes, les personnes en difficultés économiques et sociales, les personnes âgées et les publics en zone périurbaine, repoussés par les prix du foncier.

In fine, les contraintes de mobilité ne concernent qu'un petit nombre de personnes et des publics bien identifiés, à ce jour. Mais la tendance actuelle au « tout voiture » doit être réinterrogée au regard des objectifs et exigences réglementaires du développement durable

L'information sur l'offre de transport est présente, mais très segmentée, elle apparaît donc en décalage avec les pratiques des usagers. A titre d'exemple, aucune offre départementale de transport en commun n'est référencée sur les outils de recherche les plus utilisés par les usagers (de type google maps), alors que la possibilité d'un tel référencement est ouverte et gratuite. L'information doit être plus immédiate et adaptée aux nouveaux usages (téléphone mobile).

**Enjeux.** Dans le contexte du transfert de la compétence transport, les initiatives prévues au titre de cette fiche action, relèvent prioritairement d'actions à conduire à l'échelle régionale, dans le cadre d'une action coordonnée avec le Conseil régional et les autorités organisatrices de transport urbain.

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées



**A – Assurer une meilleure interconnexion des offres existantes et étudier la possibilité de réouvertures de services (● - A réaliser)**

En lien avec le transfert de compétences, engager une étude sur l'interconnexion des horaires entre les différents pôles, associant la Région, et les autorités organisatrices de transport urbain et les EPCI.

Exemple: Bus mixtes Actifs/scolaires entre Villeneuve / Marmande (47), associant trajets express, omnibus, et service virtuel le dimanche

Etudier l'opportunité et la faisabilité de la réouverture de la ligne Billom/Vertaizon, avec la perspective d'accès ferroviaire vers Clermont-Ferrand en moins de 30 minutes.

**B - Harmoniser l'offre existante (● - A réaliser)**

Suite au transfert de compétences, travailler en lien avec le Conseil régional à la mise en place d'une politique de tarification harmonisée, s'appuyant sur un dispositif de billettique accessible. Harmoniser la billettique.

- Exemple: Mise en place d'une gamme tarifaire unique – Exemple du Tarn

**C – Améliorer et adapter l'information sur l'offre aux nouvelles pratiques (● - A réaliser)**

Il existe un système d'information multimodal, « **Auvergne Mobilité** », qui recense les offres de mobilité (covoiturage, réseaux AOM, réseau départementaux). Le maintien et l'amélioration de cet outil qui devra délivrer une information claire et accessible seront obtenus en partenariat avec le service aux voyageurs au sein de la direction des transports de la Région.

Travailler à un meilleur référencement de l'offre en lien avec les nouveaux usages. Par exemple : référencement « google maps » de l'offre de TEC présente sur le département. Ce travail peut être réalisé gratuitement et permettre aux usagers de disposer automatiquement des solutions de transports en commun sur leurs recherches d'itinéraires.

Cette action peut être conduite sans moyens importants et à échéance brève. Elle permettrait d'adapter l'information de transport aux pratiques des plus jeunes (usage de smartphone, faible anticipation de la planification des trajets...).

Plus globalement, il serait intéressant de partager / médiatiser l'offre en terme de mobilité, pour permettre aux opérateurs de la prescrire dans leur propre relation avec les usagers.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Conseil régional
Les engagements des partenaires du SDAASAP		
C - engagem ents et moyens	<b>La Région</b>	Pilote l'action au titre de sa compétence transport
	<b>Le Département</b>	Partenaire associé à l'action
	<b>Les EPCI</b>	EPCI (AOM), Autorité organisatrices de transports urbains
	<b>Les opérateurs de services</b>	La poste, SNCF,
	<b>Les moyens à mobiliser</b>	Actions financées au titre de la compétence transports régionale.

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020	2021	2022	2023	
A - Assurer une meilleure interconnexion des offres existantes		■	■	■	■	■	■	
B - Harmoniser l'offre existante		■	■	■	■	■	■	
C - Améliorer et adapter l'information sur l'offre aux nouvelles pratiques		■	■	■	■	■	■	
E. Indicateurs de suivi	1	Revue globale de l'articulation des différentes offres de transport d'ici fin 2018						
<b>Valeur d'objectif</b>		Terminé fin 2018.						

## ➔ Orientation n°8 - Apporter une réponse coordonnée aux besoins de services publics et sociaux

22

### Veiller à la représentation territoriale équilibrée des services de l'Etat et des opérateurs nationaux

A –  
Rappel  
des  
constats  
et  
enjeux

#### Constats clés :

L'Etat doit faire évoluer son organisation pour s'adapter à son environnement, se moderniser et répondre plus efficacement aux attentes qui lui sont adressées dans les territoires. Cette nécessité répond au principe de mutabilité du service public. Pour autant, l'Etat doit coordonner ses projets, agir avec cohérence et associer les acteurs locaux.

Cela implique donc d'avoir une vision claire et complète des projections.

**Modalités de mise en œuvre** Cette approche concertée correspond bien aux objectifs d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services au public. Sa mise en œuvre repose sur 3 niveaux étatiques :

1. le **niveau ministériel** : chaque ministère et opérateur national de l'Etat s'engage en amont sur l'évolution de ses services, l'évolution globale des services devant être présentée chaque année devant la Conférence nationale d'administration territoriale de l'Etat (CNATE) ;
2. le **niveau du préfet de région** : le préfet de région
  - veille à la cohérence entre les schémas départementaux d'accessibilité aux services et les projets d'implantation présentés par les ministères et les opérateurs,
  - garantit la prise en compte des territoires situés dans les franges départementales et régionales,
  - mesure l'acuité et la fréquence, au niveau interdépartemental, des difficultés qui pourraient être liées à l'évolution d'un réseau en particulier.
3. le **niveau du préfet de département** : le préfet de département
  - doit être informé de tout projet de réorganisation affectant son département,
  - doit être en mesure, par les informations transmises, d'analyser les projets et en capacité de mesurer les conséquences cumulées des évolutions envisagées sur les territoires concernés,
  - peut, s'il le juge opportun, organiser une concertation locale en priorisant le recours à la mutualisation.

Cet objectif sera décliné annuellement. L'année 2017 sera consacrée à sa mise en œuvre lorsque les premières données ministérielles seront diffusées au préfet de département.

Par ailleurs, les services de l'Etat ont engagé une réflexion sur la création de maisons de l'Etat, objectif gouvernemental. 2 mutualisations de services doivent prendre effet en 2017 :

- l'un intégrant l'antenne de la direction départementale des territoires au sein de la sous-préfecture d'Ambert,
- l'autre regroupant l'antenne de la direction départementale des territoires et le centre d'information et d'orientation au sein de la direction départementale des finances publiques à Thiers.

B –  
Description  
des  
solutions  
envisagées

	PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION	Préfecture du Puy-de-Dôme
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	Cf – description des rôles des 3 niveaux étatiques ci-dessus.
	Le Département	
	Les EPCI	
	Les communes	
	Les opérateurs de services	
Les moyens	Etat.	
Calendrier : tout au long du SDAASAP.		

**Constats clés :** au 15 mars 2017, le réseau de MSAP dans le département du Puy-de-Dôme compte 9 MSAP reconnues : Viverols (CdC Vallée de l'Ance); Saint-Gervais-D'Auvergne, Le Mont Dore (CdC Massif Sancy); La Gauthière (quartier politique de la ville à Clermont-Ferrand); Pontaurmur / Giat (CdC Haute Combraille); Olliergues (CdC Pays d'Olliergues); Bourg Lastic (CdC Sioulet Chavanon); Manzat – MSAP Poste; Randan (CC des côteaux de Randan), Saint Amant Roche Savine.

Concernant les partenaires, on retrouve le plus souvent : la CARSAT, CAF, CPAM, MSA Mission locale, Pôle emploi, mais encore des partenaires comme Logidôme (la Gauthière) ou les services sociaux du département (Olliergues).

Plusieurs autres MSAP sont en projet : Saint-Germain L'Herm et Cunlhat : ces 2 MSAP doivent rejoindre les MSAP de Viverols et d'Olliergues au sein de la nouvelle communauté de communes Ambert Livradois Forez et de son contrat de ruralité. Pontgibaud va rejoindre Pontaurmur/Giat et Bourg-Lastic au sein de la nouvelle communauté de communes Chavanon Combrailles et Volcans. Le conseil départemental s'intéresse à la création d'une MSAP à Saint-Eloy-les-Mines (avec la commune) et à Rochefort-Montagne. Quant au contrat de ruralité de la nouvelle communauté d'agglomération du pays d'Issoire, il prévoit plusieurs MSAP : une MSAP tête de réseau à Issoire avec, en satellites, une MSAP à Brassac les Mines, à Saint Germain Lembron, à Sauxillanges, à Champeix et à Ardes sur Couze. Enfin, la commune de Cournon - en zone d'agglomération clermontoise - envisage de transformer son espace mutualisé de services en MSAP..Si les projets de MSAP complémentaires sont confirmés cela **permettra d'améliorer la couverture des zones les plus éloignées des services de la CAF, de la CPAM, de la CARSAT, de la MSA et de Pôle Emploi**, étudiés dans le cadre du diagnostic préalable.

Ainsi, la majeure partie des communes éloignées de ces services **sera « rapprochée », d'un accès indirect via MSAP à moins de 15 minutes.**

**Enjeu :** dans les années qui viennent, il sera important de compléter / adapter ce réseau et d'animer et étoffer l'offre de services des MSAP afin d'optimiser leur apport en termes d'amélioration de l'accessibilité » des services pour les habitants.

#### A – Compléter et adapter le réseau de MSAP existant (● - En cours)

Le cahier des charges encadrant la reconnaissance des MSAP impose qu'elles soient **éloignées entre elles d'au moins 20 minutes.**

Le réseau des MSAP reconnues et en projet **couvrirait une part importante des zones rurales éloignées des services.**

Si, à ce niveau de déploiement du réseau, certaines zones resteraient localisées à plus de 30 minutes de la 1<sup>ère</sup> MSAP ces zones resteraient limitées en termes de communes et de population. La **cartographie ci-dessous projette les temps d'accès à la MSAP reconnue ou en projet la plus proche.** Cela permet d'identifier précisément les adaptations ou compléments nécessaires au réseau existant et en projet.



Ce réseau de MSAP représente un potentiel important pour l'amélioration de l'accessibilité des services au public dans les zones très peu denses du Puy-de-Dôme.

Il n'est pourtant pas évident qu'il soit mobilisé de manière systématique pour les habitants des territoires concernés.

Il sera donc important :

- ✓ de **communiquer sur ce réseau** et de **rendre accessibles l'information sur les opérateurs présents et les horaires d'ouverture de l'ensemble des MSAP** par une simple recherche internet ou dans les mairies ;
- ✓ d'inciter les opérateurs présents à rester et de **chercher élargir la liste des opérateurs publics présents**.

Par ailleurs, dans une perspectives de moyen / long terme, il pourrait être intéressant d'expérimenter dans une MSAP le nouveau modèle économique des multiservices ruraux. Ainsi, le Puy-de-Dôme pourrait créer la 1<sup>ère</sup> MSAP proposant une offre de services publics et privés (Cf – modèle de l'épicerie rurale adossée à une Agence Postale Communale).

Plus globalement, le réseau des MSAP devra être pris en compte dans le cadre du déploiement d'autres politiques d'accès aux services (TAD, couverture Internet, médiation numérique...).

La création d'un réseau départemental de MSAP est prévue en 2017.

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Préfecture du Puy-de-Dôme																					
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP																						
	L'Etat	Assure la labellisation/reconnaissance des MSAP selon les critères définis Cofinance les MSAP																					
	Le Département	Est présent au sein du réseau des MSAP																					
	Les EPCI	Promeuvent les MSAP localisées à proximité de leur territoire Proposent des projets d'implantation respectant les critères Contribuent à financer les MSAP qu'elles portent																					
	Les communes	Promeuvent les MSAP localisées à proximité de leur territoire Proposent des projets d'implantation respectant les critères Contribuent à financer les MSAP qu'elles portent																					
	Les opérateurs de services	Sont présents dans le réseau des MSAP en fonction de leur stratégie de présence Contribuent à financer les MSAP auxquelles ils participent dans le cadre du fonds national dédié.																					
	La Poste	Proposent des projets d'implantation respectant les critères Contribue à financer les MSAP qu'elle porte																					
	Les moyens	Fond inter opérateurs. Etat Collectivités La Poste																					
CALENDRIER des ACTIONS à MENER																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A – Compléter et adapter le réseau de MSAP existant</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> </tr> <tr> <td>B – Optimiser leur apport en termes d'amélioration de l'accessibilité des services</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> </tr> </tbody> </table>				2018	2019	2020	2021	2022	2023	A – Compléter et adapter le réseau de MSAP existant	■	■	■	■	■	■	B – Optimiser leur apport en termes d'amélioration de l'accessibilité des services	■	■	■	■	■	■
	2018	2019	2020	2021	2022	2023																	
A – Compléter et adapter le réseau de MSAP existant	■	■	■	■	■	■																	
B – Optimiser leur apport en termes d'amélioration de l'accessibilité des services	■	■	■	■	■	■																	
E. Indicateurs de suivi	1	Taux de couverture de la population à moins de 30 minutes d'une MSAP ou d'un pôle intermédiaire / supérieur																					
		Valeur d'objectif	100% en 2018																				
	2	Nombre moyen de services accessibles dans les MSAP																					
		Valeur d'objectif	10																				

**Constats clé:** depuis maintenant plus d'une dizaine d'année, les principaux opérateurs sociaux nationaux se sont engagés dans une réorganisation de leur présence territoriale. L'élément déclencheur de cette dynamique a été la nécessité de rationaliser les moyens mobilisés pour donner accès aux droits sociaux afin d'en améliorer l'efficacité. Concrètement, ces évolutions se matérialisent pas une diminution progressive des points de présence directe et des niveaux d'amplitude d'ouverture et / ou de service dévolu dans les points subsistants.

Afin de maintenir une possibilité d'accès à leur service sur l'ensemble du territoire national, ces opérateurs (CAF, CPAM, MSA, CARSAT) s'investissent, notamment afin de couvrir dans les territoires peu denses, dans des stratégies de mutualisation de leur présence, dans le cadre de partenariats bilatéraux (le réseau « partenarial » propre à chaque opérateur) ou de mutualisations élargies, réunissant un plus grand nombre d'opérateur dans un même lieu (ex : MSAP). Le point commun de ces réseaux « alternatifs » est que la présence de ces opérateurs y est indirecte, via la formation d'accueillants membres d'organismes partenaires ou la mutualisation de médiateurs (MSAP). De ce fait, la capacité de réponse est inférieure à celle d'un point de présence directe.

Parallèlement, ces opérateurs se sont engagés dans un important effort de développement de leurs services en ligne. Ainsi, la part des services disponibles en ligne a fortement augmenté ces dernières années et est parfois proche de 100%. Cette évolution, qui a dans un 1<sup>er</sup> temps représenté une alternative en matière de mode d'accès, tend à devenir la norme. Pour certaines, ces démarches en ligne deviennent obligatoires (télé déclaration, inscription à pôle emploi, ...). Ceci interroge fortement sur l'apparition de situations d'exclusion dans l'accès aux démarches administratives essentielles

Ainsi, globalement, si les évolutions impulsées par les opérateurs sociaux nationaux sont censées offrir une accessibilité plus efficace pour une grande majorité d'utilisateurs elle représente une contrainte pour les publics les plus en difficulté face aux démarches administratives<sup>1</sup>.

De ce fait, les besoins d'accompagnement se reportent sur les agents sociaux subsistant dans ces territoires, notamment ceux du Département voir des CCAS lorsqu'ils disposent de ressources humaines dédiées. Le contexte social, qui s'est fortement détérioré depuis 2008, renforce des besoins d'accompagnement et **le caractère essentiel d'une présence sociale directe au sein des territoires**. Conscient de cet enjeu, le gouvernement a fixé aux SDAASAP

l'objectif d'inscrire l'organisation **d'un réseau mutualisé d'accueil social inconditionnel de proximité<sup>2</sup>**, coordonné par le Département.

Au-delà de ce réseau, il semblerait, au regard des dynamiques présentées ci-avant, qui devraient se prolonger dans les années qui viennent, pertinent de réfléchir, à long terme, sur une approche globale et coordonnée de « l'offre sociale » à l'échelle départementale.

**Enjeux:** partager l'information sur l'évolution des modalités d'accès aux services de chaque opérateur et l'évolution des problématiques sociales afin d'identifier collectivement les sujets à enjeu et définir des réponses collectives adaptées. Renforcer les coopérations entre acteurs sociaux afin de coordonner, mutualiser, mettre en cohérence l'action sociale au niveau départemental.

### A - Créer un espace de réflexion commun sur les sujets à enjeu afin de définir des réponses adaptées (● - Initié, à étendre)

Dans le contexte présenté ci-avant il apparaît urgent qu'un état des lieux partagé puisse être réalisé entre les différents opérateurs sociaux afin de :

<sup>1</sup> 35% des répondants à l'enquête rencontrent des difficultés dans le cadre de leurs démarches administratives

<sup>2</sup> Le premier accueil social inconditionnel de proximité est issu du plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social. Le premier accueil social a pour objectif de garantir l'amélioration de l'accès aux droits et le cas échéant un accompagnement répondant aux besoins de la personne. Il est inconditionnel et de proximité car il a vocation à recevoir toute personne rencontrant des difficultés d'ordre social.

Il a pour objectif de garantir l'amélioration de l'accès aux droits et le cas échéant un accompagnement répondant aux besoins de la personne. Il est inconditionnel et de proximité car il a vocation à recevoir toute personne rencontrant des difficultés d'ordre social.

Il s'agit d'une 1<sup>ère</sup> ligne d'intervenants sociaux. Il permet en effet de poser un 1<sup>er</sup> état des lieux de la situation avec la personne, de la renseigner sur ses droits, de la conseiller et de la guider sur les démarches à entreprendre ou les personnes à rencontrer...

Le premier accueil social inconditionnel est organisé par le Conseil Départemental. Tout espace qui propose: un premier niveau d'accueil et de mise en relation avec les opérateurs, un espace de facilitation des démarches... constitue un lieu privilégié de déploiement du premier accueil social.

Cette mesure ne donne pas nécessairement lieu à la création de nouvelles structures mais peut s'appuyer sur les accueils existants.

Une attention doit être portée à la couverture territoriale ainsi qu'à son accessibilité. De plus, au regard de l'éloignement ou de l'isolement de certains publics, le premier accueil social doit permettre des démarches d'aller-vers. Ainsi, dans certains cas, certains accueils devront être mobiles (exemple des bus social).

Il nécessite des intervenants sociaux formés à l'accueil et l'évaluation des situations (mise à dispositions des guides des solidarités, annuaires de professionnels, simulateur...).

- ✓ donner un vue d'ensemble des évolutions impulsées dans l'accès aux services sociaux ;
- ✓ projeter les évolutions à venir sur la durée du SDAASAP (2017-2022);
- ✓ partager une analyse rétrospective et prospective des besoins sociaux du territoire ;
- ✓ présenter les nouvelles actions / politiques sociales menées sur le territoire

Ces échanges d'informations devront permettre d'identifier collectivement :

- les impacts observés des réorganisations des modes d'accès aux services (reports de charges...);
- les enjeux en matière d'accessibilité aux services et droits sociaux ;
- les actions à mener afin de répondre à ces enjeux

## B – Constituer un réseau mutualisé d'accueil (social) de proximité (● - Initié, à étendre)



Chaque opérateur social déploie son propre réseau de présence. Hormis les MSAP, les stratégies de mutualisation de présence existantes entre opérateurs sont principalement bilatérales. Alors même que les moyens dédiés à la présence directe sont de plus en plus limités, et que celle-ci diminue, il devient urgent d'aller plus loin dans la mutualisation de la présence territoriale directe. De fait, pris séparément, les réseaux de présence des opérateurs nationaux apparaissent aujourd'hui trop limités pour offrir une couverture de proximité sur le territoire. Additionnés aux autres réseaux existants (départemental notamment), ils prendraient une autre dimension territoriale. D'autre part, le maintien d'une multiplicité de réseaux de présence en modère largement la lisibilité et donc l'accessibilité.

Le déploiement d'un réseau de présence axé sur des mutualisations élargies apparaît aujourd'hui, un enjeu prioritaire à l'échelle du territoire.

A cet égard, la mise en œuvre du 1<sup>er</sup> accueil social inconditionnel de proximité, préconisée par l'Etat, apparaîtrait être une solution pertinente. Il est important de rappeler que cette mesure ne donne pas nécessairement lieu à la création de nouvelles structures mais peut s'appuyer sur les accueils existants. En tant que chef de file de l'action sociale, le Conseil Départemental est le coordonnateur de cette mutualisation.

Dans le Puy-de-Dôme, le Département souhaite élargir ce réseau afin de sortir d'une approche strictement sociale pour intégrer une **réponse plus globale aux besoins d'accompagnement des habitants dans l'accès aux services**. Le périmètre de services auquel ce réseau pourrait donner accès devra être défini en lien avec les nouvelles EPCI.

A ce stade, l'option préférentielle serait celle d'un **réseau piloté par le Département associant les CCAS** lorsqu'ils en auraient la capacité / le souhait afin de constituer un réseau de proximité.

Toutefois, ce réseau gagnerait à intégrer celui des MSAP et à s'inspirer de leur modèle sur 2 aspects à minima:

- ✓ formation des chargés d'accueil à l'accès aux services de chaque opérateur ;
- ✓ négociation avec les opérateurs (CPAM, MSA, CARSAT, ...) pour l'identification d'un pôle d'agents référents comme c'est déjà le cas pour la CAF, en capacité de répondre en direct aux appels des chargés d'accueil.

A terme, des conventionnements avec les opérateurs d'accès aux droits sociaux pourraient être passés afin que le report de charge vers la présence médico-sociale départementale puisse être compensé.

Par ailleurs, le réseau des MSAP pourrait venir utilement compléter ce réseau mutualisé de proximité.

Le Département **réfléchit actuellement à s'implanter dans les MSAP**. Un **objectif de présence des 4 caisses nationales et du CD dans les MSAP** pourrait ainsi être inscrit au SDAASAP.

Par ailleurs, la CAF du Puy-de-Dôme élabore actuellement, avec ses partenaires, un schéma directeur d'animation de la vie sociale. Elle envisage la possibilité que les MSAP se voient attribuer une double labellisation :

- ✓ au titre de MSAP: les services au public ;
- ✓ au titre des activités du centre social ou de l'équipement de vie sociale.

Le choix pourrait donc être fait **d'attribuer à l'ensemble des MSAP du Puy-de-Dôme cette dimension sociale**, afin de les **intégrer au réseau social de proximité**.

Quoi qu'il en soit, la constitution de ce réseau nécessitera:

- une **vision claire des partenaires souhaitant intégrer ce réseau**
- une **vision départementale des points de présence participants au réseau afin d'assurer une proximité à l'échelle de l'ensemble du territoire**. Ce point nécessitera **que soit fixée l'ambition de ce réseau en termes de niveau d'accessibilité physique** (ex : temps de trajet maximum en tous points du territoire) ;
- une **formation des accueillants** à l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau pour les services des opérateurs participants ;
- des **cellules ou pôles de référents en capacité de répondre en direct aux demandes des accueillants** ;
- la mise en place **d'une gouvernance de ce réseau**, ...

Il sera important que ce réseau travaille en lien étroit avec les collectivités locales (communes et EPCI) et notamment avec les CCAS et CIAS.

La coordination de ce réseau devra notamment permettre **d'offrir un accompagnement de proximité aux publics les plus en difficultés** dans l'accès aux services:

- ✓ assurer un suivi et proposer un accompagnement individualisé ;

- ✓ en l'absence d'alternative, déployer, pour les personnes dans l'incapacité de se déplacer, une offre de rapprochement vers le domicile dans les territoires les plus éloignés d'une présence directe des services.

Une réflexion devra être menée relativement à la visibilité qui sera donnée à ce réseau et la communication afférente en fonction de son déploiement uniquement au bénéfice des personnes en difficultés sociales (vocation 1<sup>ère</sup>) ou de son élargissement au grand public (option préférentielle qui permettrait de mieux le valoriser).

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Département
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP	
	L'Etat	Veille au bon déploiement du réseau social inconditionnel de proximité Incite ses opérateurs nationaux à s'inscrire dans la dynamique de réflexion et de mutualisation
	Le Département	Coordonne le réseau social inconditionnel de proximité Participe à la réflexion inter-opérateurs Forme des accueillants des sites à l'accueil de 1 <sup>er</sup> niveau Mobilise des référents afin de répondre aux demandes des accueillants
	Les communes et EPCI	S'impliquent, au titre de leur action sociale, dans la mesure de leurs moyens, aux réflexions et actions sociales coordonnées
	CAF, CPAM, MSA, CARSAT	Participent au réseau social inconditionnel de proximité Participe à la réflexion inter-opérateurs Forment des accueillants des sites à l'accueil de 1 <sup>er</sup> niveau Mobilisent des référents afin de répondre aux demandes des accueillants
	Les moyens	Caisses nationales.

CALENDRIER des ACTIONS à MENER		2018	2019	2020	2021	2022
A - Créer un espace de réflexion commun sur les sujets à enjeu						
B - Constituer un réseau mutualisé d'accueil (social) de proximité						
E. Indicateurs de suivi	1	Organisation d'un réseau du 1 <sup>er</sup> accueil social de proximité				
		Valeur d'objectif		D'ici fin 2018		

## ➔ Orientation n°9 - Améliorer et optimiser les capacités d'interventions des sapeurs-pompiers

25

### Assurer une capacité d'intervention satisfaisante sur tout le territoire

A – Rappel des constats et enjeux

**Constats clés:** le SDIS comprend notamment 189 Centres d'Incendie et de Secours (CIS) dont 8 centres mixtes (associant aux volontaires des pompiers professionnels) qui fonctionnent en garde (activités 24 h/24) à Gerzat, Aubière, Chamalières, Thiers Riom, Cournon, Issoire et Clermont Ferrand.

Une analyse réalisée dans le cadre du Schéma Départemental d'analyse et de couverture des risques (SDACR - 2011), portant sur 100 000 interventions, réalisées entre 2007 et 2009, **met en avant des écarts conséquents en matière de délais d'intervention entre les moyennes et les extrêmes**. Par exemple dans le domaine de l'incendie le temps en minutes entre la réception de la demande de secours et l'arrivée sur les lieux est de 41 minutes maximum et de 14 minutes en moyenne (en 2009).

Concernant la couverture pour **l'assistance à personne et les accidents de circulations**, le département est relativement bien couvert. Il existe cependant **quelques zones non couvertes dites 'zones blanches'** notamment sur les franges du département.

Le département est relativement bien couvert pour la **couverture pour l'incendie**. Il existe cependant **quelques zones non couvertes dites 'zones blanches'**. Elles sont **les mêmes que pour le secours à personne**. Mais elles sont **encore plus prononcées** du fait de l'utilisation d'un engin pompe.

En matière de **secours d'urgence** (maillage territorial basé sur les 189 CIS), le SDIS est tenu de répondre aux sollicitations des usagers 24h/24h, 365 jours par an. Pour tenir cet objectif, au regard de la difficulté à recruter des sapeurs-pompiers volontaires dans certains secteurs en déprise économique et démographique, le dispositif de réponse opérationnelle doit être adapté en permanence à la nature des risques du Puy-de-Dôme ainsi qu'à leur évolution. Le SDIS **réfléchit à la façon d'améliorer l'efficacité de son action** sur l'ensemble du département. Dans ce cadre, **il est envisagé de regrouper certains de ces CIS**.

**Enjeux :** Le principal enjeu du SDIS du Puy-de-Dôme est d'**Assurer une capacité d'intervention satisfaisante sur tout le territoire**.

**Nota :** le SDACR actuel doit être révisé l'an prochain. Il est donc possible de voir apparaître de nouvelles dynamiques et perspectives. De plus, des réformes réglementaires (en cours) peuvent modifier les conditions de couverture du risque et les règles d'intervention du SDIS.

#### A - Optimiser la disponibilité des sapeurs-pompiers volontaires (● - En cours)

Dans son SDACR de 2011, le SDIS souhaite garantir et maintenir l'importance du volontariat « qui est une richesse humaine à conforter dans son engagement citoyen ». Malgré cela, il est toujours confronté à un **affaiblissement de la démographie des sapeurs-pompiers volontaires dans certains secteurs**. La capacité à **renouveler la démographie des SPV** et à **pérenniser l'engagement des volontaires** formés constitue les deux principaux enjeux opérationnels pour le SDIS. Cette situation entraîne des difficultés non liées à la présence, mais à la **capacité d'action du service**.

En matière de distribution des secours, **l'optimisation de la disponibilité des sapeurs-pompiers volontaires est un enjeu majeur**. Le SDIS cherche donc à **redynamiser les recrutements de volontaires** en menant, en relation avec les chefs de CIS concernés, des opérations ciblées, adaptées aux problématiques locales (dans ce cadre, les agriculteurs et les employés communaux, constituent, de par leur ancrage territorial un public privilégié). Le Groupement du Développement du volontariat en relation avec la direction de la communication et l'Union Départementale des SP du Puy-de-Dôme sont chargés de l'animation de stands d'information dans certaines manifestations telles que les salons professionnels (foire de Cournon, sommet de l'élevage...) ou encore les forums associatifs ou les forums des métiers.

Pour le SDIS il s'agira dans les années à venir de poursuivre ces actions dans le cadre d'un **plan de développement du volontariat et de maintien des personnes engagées**, définissant l'ensemble des actions à mener et moyens à mobiliser pour atteindre les objectifs à atteindre. Sur ce 1<sup>er</sup> axe, les partenaires du SDAASAP ont un rôle important à jouer, notamment les élus locaux qui disposent d'une bonne connaissance de leur population et établissements et pourraient **contribuer à la mobilisation de nouveaux sapeurs-pompiers volontaires notamment dans les territoires prioritaires**.

#### B - Faire évoluer la mobilisation des moyens humains vers une logique de couverture (● - A réaliser)

En journée pendant les heures ouvrables, le centre de traitement de l'alerte (CTA) peut être amené à déclencher les moyens humains issus de différents CIS situés sur un même bassin de couverture (portion de territoire sur lequel ils disposent de plusieurs CIS géographiquement proches) pour assurer un départ en intervention. Dans cette logique, **le SDIS va passer d'une logique de CIS à une logique de bassins de couverture en matière d'engagement opérationnel**.

Cette évolution des modalités de mobilisation des moyens devra contribuer à l'objectif global de couverture du territoire.

B – Description des solutions envisagées

PILOTAGE ET COORDINATION DE L'ACTION		Le SDIS						
C - engagements des partenaires et moyens à mobiliser	Les engagements des partenaires du SDAASAP							
	L'Etat	Appui le SDIS dans son plan de développement du volontariat						
	Le Département	Appui le SDIS dans son plan de développement du volontariat						
	Les EPCI	Appuient le SDIS dans son plan de développement du volontariat						
	Les communes	Appuient le SDIS dans son plan de développement du volontariat						
	LE SDIS	Met en œuvre le plan relatif au volontariat Revoit ses modalités d'engagement opérationnel.						
Les moyens		Département - SDIS ARS						
CALENDRIER des ACTIONS à MENER								
			2018	2019	2020	2021	2022	2023
A - Optimiser la disponibilité des sapeurs-pompiers volontaires								
B - Faire évoluer la mobilisation des moyens humains vers une logique de couverture								
E. Indicateurs de suivi	1	Evolution du nombre de SPV dans les secteurs carencés						
		Valeur d'objectif	Evolution positive.					

# 4. Le suivi et l'évaluation du schéma

L'article 98 de la loi NOTRe, précise que le SDAASAP peut « avant l'expiration du délai de six ans, être révisé sur proposition du représentant de l'Etat dans le département, du département ou EPCI à fiscalité propre, s'ils représentent soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié au moins de la population départementale au regard du dernier recensement. »

La procédure de révision prévoit que « la convention conclue pour la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma est modifiée pour tenir compte de la révision du schéma, après consultation des organismes publics et privés et des associations mentionnés au second alinéa du II. »

Sans qu'une révision puisse être prévue a priori, la mise en œuvre du SDAASAP et l'évolution du contexte d'intervention départemental devront faire l'objet **d'un suivi et d'une évaluation**.

## A. Le suivi du SDAASAP

Sur la base de ce suivi, le Comité de Pilotage du SDAASAP, pourra décider une révision de ses objectifs.

1. **Le suivi de la mise en œuvre du SDAASAP** se fera via le renseignement d'un tableau de bord constitué par l'ensemble des indicateurs identifiés au sein des fiches action ;
2. **Le suivi de l'évolution de la situation en matière de présence de services du quotidien** : se fera via la mise à jour annuelle des données de présence des services identifiés comme stratégiques.

Le renseignement de ce tableau de bord pourra être conventionné entre les Copilotes et les détenteurs d'informations.

## B. L'évaluation du SDAASAP

Au-delà du suivi de l'avancement du plan d'action il sera nécessaire de tirer les enseignements des expériences menées afin **d'adapter les modalités de mise en œuvre** envisagées voir de **revoir les objectifs du SDAASAP**.

Pour ce faire, des travaux de bilan / évaluation pourraient être menés.

### 1. Bilan-évaluatif synthétique de la mise en œuvre du SDAASAP

Il s'agira, sur la base d'un travail préparatoire des commissions en charge du suivi du déploiement du SDAASAP, de réaliser un **bilan annuel synthétique de sa mise en œuvre du SDAASAP**.

Ce bilan, **qui sera produit en chaque fin d'année**, proposera :

- ✓ par thème de services, un **bilan de l'avancement des actions prévues** mobilisant notamment les indicateurs de suivi ;
- ✓ une **synthèse explicative des niveaux d'avancement constatés**. Il s'agira notamment d'identifier les facteurs favorisant et / ou freins constatés lors de la mise en œuvre des actions.

Ce bilan sera discuté en Comité Technique puis présenté dans le cadre du Comité de Pilotage du SDAASAP notamment afin d'interpeller les partenaires n'ayant pas tenu leurs engagements et / ou solliciter leur appui renforcé.

### 2. Evaluations intermédiaire et finale du SDAASAP et de sa mise en œuvre

Les bilans annuels devront permettre de constituer une vision précise des niveaux d'avancement des actions et facteurs explicatifs associés.

Les démarches d'évaluation, qui pourront être menées à mi-parcours et / ou en fin de démarche, permettront, sur la base d'une consultation large des parties prenantes du SDAASAP, de :

- ✓ **mettre à jour le contexte d'intervention** au regard des nombreuses mutations en cours ;
- ✓ **repérer les points de blocage « durs »** nécessitant qu'une réflexion dédiée y soit consacrée ;
- ✓ **porter un regard évaluatif / rétrospectif** sur l'opportunité et la faisabilité des actions prévues / réalisées.

A l'issue de l'évaluation à mi-parcours du SDAASAP (3 ans) pourra être réalisée une révision des objectifs du SDAASAP.

L'évaluation finale ou ex-post permettra de préparer la conception du prochain SDAASAP.

Ces évaluations pourront être menées en interne ou en externe mais gagneraient à rechercher l'apport d'un regard extérieur aux parties prenantes du SDAASAP.

## 2. La gouvernance du schéma

L'article 98 de la loi NOTRe précise :

*«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. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées.»*

La gouvernance du SDAASAP sera organisée à deux niveaux:

### C. Le Comité de Pilotage

Le SDAASAP devra bénéficier d'un comité de pilotage **co-présidé par le Préfet et le Président du Conseil Départemental** qui se réunit au moins 1 fois par an.

Son rôle sera notamment de :

- ✓ valider les conclusions des bilans annuels et prendre les décisions afférentes ;
- ✓ suivre les évaluations intermédiaires et finales du schéma ;
- ✓ de valider, si nécessaire, le principe et le contenu d'une révision du schéma

Composition:

- Agence régionale de la santé
- Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes,
- direction départementale de la cohésion sociale,
- direction départementale des territoires
- Direction des services départementaux de l'éducation nationale,
- EPCI à fiscalité propre,
- L'association des maires et l'association des maires ruraux
- Chambres consulaires
- RSI (ouverture des droits et action sociale des commerçants et artisans)
- Maisons de services au public,
- Caisses nationales (CAF, CPAM, MSA, CARSAT)
- La Poste
- SNCF,
- Pôle Emploi,
- Missions Locales,
- SDIS
- Ordres représentatifs : médecins et pharmaciens.

La composition du COPIL n'est pas figée. Elle pourra évoluer lors de la mise en oeuvre du schéma. Pour conserver au COPIL son caractère opérationnel, certaines catégories de membres seront représentées par une ou deux personnes au plus.

### D. Le Comité Technique

Il sera dédié :

- ✓ à la mise en œuvre et au suivi des actions définies dans le schéma ;
- ✓ au suivi de l'évolution du contexte d'intervention du SDAASAP.

Il sera constitué des référents techniques des parties prenantes jouant un rôle dans la mise en œuvre du SDAASAP.

Sa présidence devra être définie dans le cadre d'un copilotage Etat / Département.

Il se réunit au moins une fois par trimestre. Il peut se réunir également à la demande de l'Etat ou des collectivités locales.

Il devra:

- ✓ accompagner la mise en œuvre des actions prévues au titre du SDAASAP ;
- ✓ permettre le suivi de leur avancement en s'assurant que chaque axe se concrétise par les actions initialement envisagées et que la cohérence de base du schéma est bien toujours assurée ;
- ✓ identifier les sérieux points de difficultés dans la mise en oeuvre, en discuter et adopter les mesures de nature soit à débloquer une situation, soit à redéfinir l'action pour l'adapter au nouveau contexte ; susciter au besoin la création d'un groupe de travail ad'hoc ou la saisine d'une ressource extérieure experte ;

- ✓ devenir une instance consultative sur toute demande d'évolution/adaptation des services, demande émanant de l'Etat/préfecture, des collectivités locales ou d'organismes institutionnels comme une chambre consulaire ; au besoin en créant un groupe de travail ad'hoc ;
- ✓ mener des expérimentations (ex : une solution de mutualisation de services) ; au besoin en créant un groupe de travail ad'hoc ;
- ✓ avoir un rôle de veille institutionnelle et factuelle qui permet de faire un état des lieux des évolutions des territoires (niveau départemental et infradépartemental) ;
- ✓ constituer un lieu d'échanges...
- ✓ préparer et mettre en œuvre un axe de communication à destination des acteurs publics et privés du territoire, mais également de la population ;
- ✓ coordonner la production des bilans annuels de mise en œuvre;
- ✓ préparer et suivre les évaluations intermédiaire et finale;
- ✓ préparer les Comités de Pilotage.

**Composition:** les référents techniques désignés par les parties prenantes pour la mise en œuvre et le suivi des actions du SDAASAP.

## E. Les groupes de travail thématiques

---

Quatre thèmes clés ont été identifiés :

- ✓ les services de santé,
- ✓ le social,
- ✓ les commerces de proximité,
- ✓ les mobilités
- ✓ médiation et inclusion numérique.

Le réseau départemental d'animation des MSAP, créé en avril 2017, est le groupe de travail thématique des MSAP.

Leurs fonctions seraient de :

- ✓ coordonner et suivre la mise en œuvre des actions sur leur thème de référence ;
- ✓ constituer une ressource pouvant orienter vers ou apporter un appui aux élus et techniciens des communes et EPCI ;
- ✓ constituer réseau d'échanges d'expérience en continu;
- ✓ mobiliser une capacité de réflexion sur les évolutions contextuelles affectant leur domaine ;
- ✓ contribuer aux travaux de suivi et d'évaluation.

Les groupes de travail se réunissent selon les besoins constatés par leurs membres ou à la demande du comité technique.

# 3. ANNEXES

## A. Liste des communes prioritaires pour la veille anticipée

Les listes suivantes identifient les communes ne dénombrant qu'un seul commerce et étant, de ce fait, prioritaires pour la veille anticipée sur les départs en retraite.

### Communes stratégiques pour les pharmacies

**Nota :** pour les pharmacies, la population est précisée au regard du seuil évoqué ci-dessous.

Dans le Puy-de-Dôme, une part importante des communes ne dénombrant qu'une pharmacie sont en deçà du seuil minimum de 2500 habitants pour toute nouvelle création d'officine. Ainsi, en cas de cessation d'activité, la commune et sa zone de chalandise ne seront plus desservies.

Communes	Population
Les Ancizes-Comps	1710
Ardes	550
Augerolles	858
Auzat-la-Combelle	2077
Aydat	2224
Bagnols	492
Beauregard-l'Évêque	1333
Bourg-Lastic	897
Celles-sur-Durolle	1767
Chabreloche	1287
Châteaugay	
Châteldon	778
Chauriat	1589
Le Cheix	618
Coudes	1164
Cunlhat	1281
Dallet	1425
Durtol	2009
Égliseneuve-d'Entraigues	448
Ennezat	2424
Enval	1366
Gelles	889
Giat	860
Herment	304
Joze	1072
Jumeaux	721
La Tour-d'Auvergne	655
Manzat	1307
Marsac-en-Livradois	1450
Les Martres-de-Veyre	
Menat	557
Ménétrol	1632
Messeix	1099
Mirefleurs	2367
La Monnerie-le-Montel	1915
Montaigut	1025

Montel-de-Gelat	493
Murol	544
Nohanent	2025
Olby	735
Olliergues	733
Orcet	2673
Orcines	
Orléat	2062
Pérignat-lès-Sarliève	2650
Pérignat-sur-Allier	1506
Perrier	874
Peschadoires	2091
Pionsat	1097
Pontaumur	722
Randan	1576
La Roche-Blanche	
Rochefort-Montagne	921
Saint-Amant-Roche-Savine	523
Saint-Anthème	727
Saint-Beauzire	2104
Saint-Bonnet-près-Riom	2056
Saint-Dier-d'Auvergne	556
Saint-Genès-Champanelle	
Saint-Germain-l'Herm	483
Saint-Gervais-d'Auvergne	1324
Saint-Nectaire	726
Saint-Pardoux	436
Saint-Rémy-sur-Durolle	1831
Saint-Sauves-d'Auvergne	1123
Sauxillanges	1194
Sayat	2155
Tauves	776
Vernet-la-Varenne	704
Vertaizon	
Vertolaye	566
Veyre-Monton	
Viverols	410

ALIMENTATION	STATIONS-SERVICES
Artonne	Aigueperse
Aubusson-d'Auvergne	Arlanc
Augerolles	Authezat
Aulnat	Beaumont
Aurières	Besse-et-Saint-Anastaise
Authezat	Blanzat
Bagnols	La Bourboule
Beaulieu	Bourg-Lastic
Blanzat	Brassac-les-Mines
Bourg-Lastic	Le Cendre
Le Breuil-sur-Couze	Ceyrat
Bromont-Lamothe	Chamalières
Celles-sur-Durolle	Champeix
Chapdes-Beaufort	Champs
Chappes	Châtel-Guyon
Charbonnier-les-Mines	Le Crest
Charensat	Cunlhat
Châteaugay	Ennezat
Châteldon	Giat
Chidrac	La Goutelle
Condat-en-Combraille	Lempdes
Coudes	Manzat
Le Crest	Les Martres-de-Veyre
Culhat	Ménétrol
Dallet	La Monnerie-le-Montel
Dore-l'Église	Mont-Dore
Durtol	Murat-le-Quaire
Égliseneuve-d'Entraigues	Murol
Ennezat	Nébouzat
Fournols	Néronde-sur-Dore
Gelles	Pérignat-sur-Allier
Herment	Pontaumur
Job	Pontgibaud
Joze	Puy-Guillaume
Lachaux	Randan
Lamontgie	La Roche-Blanche
Laqueuille	Saint-Alyre-ès-Montagne
La Tour-d'Auvergne	Saint-Avit
Marsac-en-Livradois	Saint-Genès-Champanelle
Les Martres-d'Artière	Saint-Georges-de-Mons
Martres-sur-Morge	Saint-Germain-Lembron
Mazaye	Saint-Germain-l'Herm
Meilhaud	Saint-Gervais-d'Auvergne

Menat	Saint-Julien-Puy-Lavèze
Ménérol	Tallende
Miremont	Tauves
Montaigut	Vic-le-Comte
Murat-le-Quaire	
Nébouzat	
Neschers	
Olby	
Olliergues	
Orbeil	
Orcet	
Orcines	
Péignat-sur-Allier	
Picherande	
Plauzat	
Les Pradeaux	
Ravel	
Ris	
Saint-Amant-Tallende	
Saint-Avit	
Saint-Beauzire	
Saint-Bonnet-près-Orcival	
Saint-Bonnet-près-Riom	
Saint-Clément-de-Valorgue	
Saint-Donat	
Saint-Ferréol-des-Côtes	
Saint-Genès-Champanelle	
Saint-Gervais-d'Auvergne	
Saint-Ours	
Saint-Priest-des-Champs	
Saint-Sandoux	
Saint-Saturnin	
La Sauvetat	
Sauxillanges	
Sayat	
Servant	
Seychalles	
Solignat	
Tallende	
Vernet-la-Varenne	
Vertaizon	
Vertolaye	
Viscomtat	
Vollore-Montagne	
Vollore-Ville	

## Éléments de synthèse sur le nouveau contrat de présence postale

L'Etat, l'association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et Le Groupe La Poste ont signé le contrat de présence postale 2017-2019

Ce quatrième contrat de présence postale territoriale s'inscrit dans la continuité des précédents qui ont permis de pérenniser les partenariats (agences postales et relais poste) et développer les nouvelles formes de mutualisations (Maisons de Services Au Public et facteur-guichetier en bureaux de poste), d'assurer la rénovation de plus de 4000 bureaux de poste, et de favoriser le maintien d'une présence postale en milieu rural, dans les quartiers en politique de la ville, et dans les DOM.

Ce nouveau contrat fait le pari d'une accessibilité renforcée. Il se fixe pour principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations, en tenant compte des évolutions des usages et des technologies.

### 1. Un financement augmenté sur un périmètre redéfini

Le montant des ressources annuelles allouées par l'Etat, à travers le fonds de péréquation, augmente de 170 M€ à 174 M€ par rapport au contrat précédent. Cette hausse permet notamment de financer à hauteur de 75 % la mise en place des 500 maisons de services au public (MSAP) accueillies dans les bureaux de poste.

Les moyens du fonds seront dorénavant orientés vers les 10 000 points de contact qui doivent être consolidés au titre de l'aménagement du territoire, bureaux de poste mutualisés, partenariats avec les collectivités territoriales et les commerçants, bureaux ouverts moins de 18 heures par semaine, points de contact urbains relevant de la Politique de la Ville et points de contact des DOM.

La dotation départementale du Puy-de-Dôme s'élève à : 2 592 855€ pour 2017

### 2. Les compétences des commissions départementales de présence postale territoriales (CDPPT) consolidées

Le contrat de présence postale permet aux CDPPT de disposer de plus de marges de manœuvre et d'autonomie dans la gestion des ressources. L'affectation de la totalité de la dotation départementale du fonds de péréquation est effectuée au sein de chaque CDPPT, sur proposition du représentant de La Poste et en présence du représentant de l'Etat. Elles peuvent également mener des expérimentations, notamment de nouvelles solutions de mutualisations de services.

### 3. Une accessibilité numérique renforcée

Le nouveau contrat de présence postale met l'accent sur les actions visant à améliorer l'accessibilité numérique, avec des actions innovantes de formation et d'accompagnement des usages. Les ressources allouées à l'accessibilité numérique doivent représenter au minimum 15 % de l'enveloppe globale départementale : cela représente 75 M€ (2017-2019), soit 30 M€ de plus par rapport au précédent contrat.

### 4. Des modalités d'évolution de la présence postale adaptées

Le contrat adapte les règles d'information et de consultation.

Pour tous les points de contact éligibles à l'intervention du fonds de péréquation, pour toutes les communes ayant un seul bureau de poste et pour toute commune nouvelle, l'évolution du statut du point de contact est soumise à l'accord du maire, qui dispose de 2 à 3 mois pour se prononcer sur le changement de statut du point de contact et la nature du partenariat. L'absence de réponse au-delà de ces délais vaut décision d'acceptation de la transformation.

Pour tous les autres points de contact, l'adaptation de la présence postale se fera au terme d'une consultation renforcée mise en place sur la base d'un dossier de synthèse présentant une offre globale de services postaux, en lien avec les caractéristiques et les projets territoriaux de chaque agglomération. Le maire dispose d'un délai de 2 mois à 3 mois pour exprimer son avis, s'il le souhaite, sur le projet qui lui est présenté. L'absence de réponse au-delà de ces délais vaut décision d'acceptation de la transformation. Si le maire le souhaite, La Poste s'engage à lui soumettre, pour avis, un second projet d'évolution du maillage postal.

Un bilan global et une étude de satisfaction seront réalisés à mi-contrat.

### 5. Un nouveau dispositif d'information

De manière générale, les délais d'information ont été harmonisés à deux mois.

Lors des mesures de fermeture estivale, une description de l'offre de services postaux accessible à proximité sera communiquée au maire. La durée de la fermeture estivale ne peut pas dépasser 3 semaines. Les prévisions de fermeture estivale seront présentées lors des réunions des CDPPT organisées en début d'année. L'Observatoire National de la Présence postale, en lien avec les commissions départementales de présence postale territoriale, veillera à la bonne application de ces principes tout au long du contrat.





“Teritéo  
TERRITOIRES EN MOUVEMENT