

SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DANS LE DÉPARTEMENT DES PYRÉNÉES-ORIENTALES

2017-2023



Décembre 2017

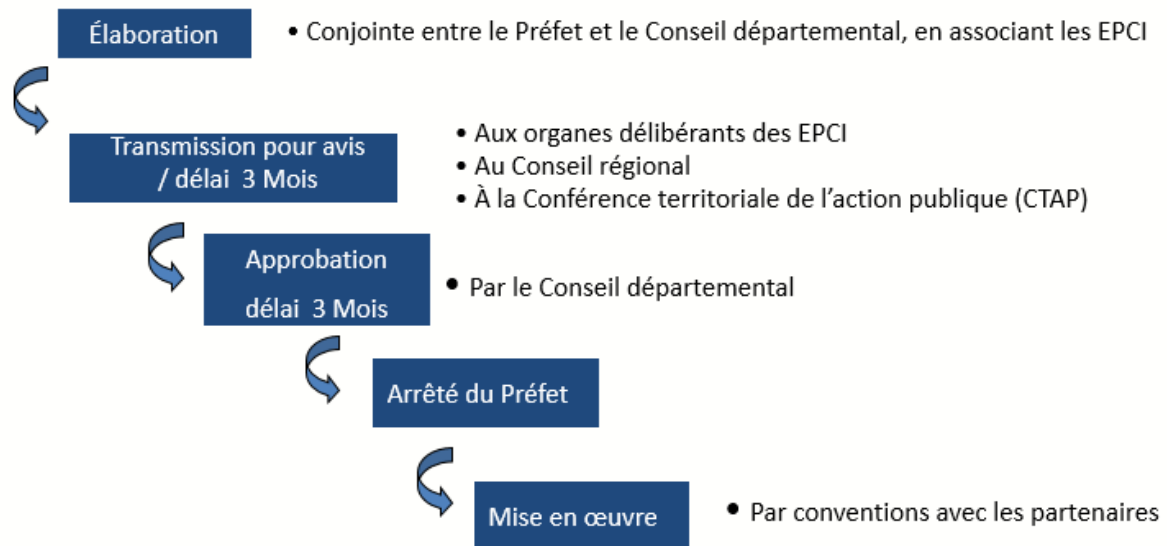
Sommaire

1	Préambule.....	4
2	Synthèse générale.....	9
2.1	Les grandes dynamiques territoriales.....	9
2.2	Les grands enjeux transversaux.....	15
2.3	Les grands enjeux thématiques.....	19
2.4	Les espaces en fragilité.....	26
3	Diagnostic par domaines de services.....	29
3.1	Transports.....	29
3.2	Numérique.....	36
3.3	Services courants au public.....	47
3.4	Services de santé.....	66
3.5	Services sociaux.....	78
3.6	Aide à l'emploi.....	86
3.7	Jeunesse – Culture.....	89
4	Annexes.....	101
4.1	Retour sur les ateliers techniques avec les EPCI effectués en 2015.....	101
4.2	Rappel des enjeux issus de l'enquête habitants effectuée en 2015.....	111
	Les enjeux issus de l'enquête.....	112
4.3	Stratégie d'intervention ancrée dans le territoire départemental.....	114
4.4	Plan d'actions du SDAASP des Pyrénées Orientales	119
4.5	Déclinaison en fiches actions.....	121

1 Préambule

La création des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public découle de la Loi NOTRe, en date du 7 août 2015. Le schéma ci-dessous indique le processus d'élaboration et d'adoption des SDAASP prévu par la loi.

Loi NOTRe du 7 août 2015, art.98 : programme d'actions sur 6 ans



Les objectifs du SDAASP consistent à :

- > **Réduire** les zones en déficit d'accessibilité aux services,
- > **Améliorer et faciliter** l'usage des services au public,
- > **Répondre** aux exigences d'efficacité (mutualisation, coopération...),
- > **S'appuyer** sur les pratiques et besoins des habitants,
- > **Mobiliser** les leviers d'action des acteurs locaux (ce sur quoi on peut agir).

Une première étape de l'élaboration du SDAASP des Pyrénées-Orientales a consisté à délimiter le périmètre de services qui seraient étudiés et retenu pour le plan d'actions du Schéma.

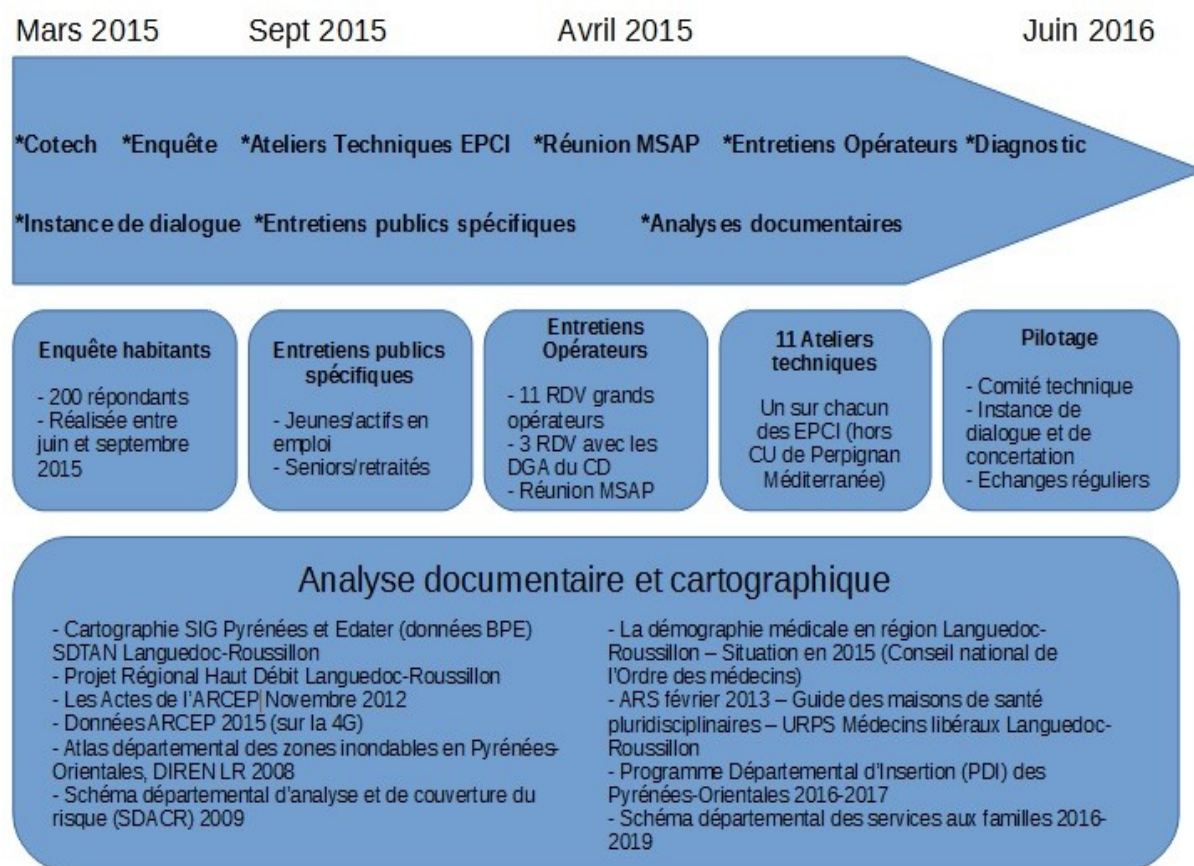
Dans les Pyrénées-Orientales, le périmètre des services ci-dessous a été validé à l'issue de l'Instance de Dialogue et de Concertation du 23 Juillet 2015 :

Transports	Transport à la demande
	Transport de personnes à mobilité réduite
Numérique	Couverture et usages numériques pour l'accès aux services
Services courants au public	Services publics Etat (gendarmerie, impôts, SDIS, préfecture, sous-préfecture, Maisons de Services Publics)
	La Poste, Agence postale communale
	Commerces de proximité (boulangerie, épicerie, bistrot de Pays, multiple rural)
	Stations-services
	Distributeurs de billets (DAB)
Services de santé	Médecins généralistes
	Kinésithérapeute
	Pharmacie
	Médecins spécialistes (dentiste, gynécologue, ophtalmologiste)
	Aide à domicile -SIAD
Services sociaux	Maison sociale de proximité
	CAF -CPAM- MSA
	PMI
Aide à l'emploi	Pôle emploi
	Missions locales et leurs antennes
Jeunesse Culture	Equipements culturels (bibliothèque, médiathèque, cinéma)
	Equipements sportifs (gymnase, citystade, aire de jeux)
	Centres de loisir
	Crèches, garde d'enfant RAM/ MAM
	Ecoles maternelles et élémentaires

Le diagnostic territorial établi préalablement à l'écriture du plan d'actions du SDAASP, s'articule donc autour de ces 7 grands domaines de services (transports, numérique, services courants au public, services de santé, services sociaux, aide à l'emploi, jeunesse-culture).

Il s'est basé sur différentes sources d'information :

- ➔ Une enquête auprès des habitants du département,
- ➔ Des entretiens auprès de publics spécifiques (jeunes/actifs en emploi et seniors/retraités),
- ➔ Des entretiens auprès des principaux opérateurs de services, des Directions du Conseil Départemental et des Maisons de Services au Public du Département,
- ➔ Des ateliers techniques conduits dans chaque EPCI avec les élus locaux,
- ➔ Une analyse documentaire et cartographique intégrant des statistiques de la Base Publique des Équipements de l'INSEE.



Suite au diagnostic, un important travail a été réalisé avec les EPCI et les opérateurs pour élaborer la stratégie et le plan d'actions.

Arrêté du 28 décembre 2017 portant approbation du schéma



PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES

PRÉFECTURE
Secrétariat général
Service Coordination des
politiques publiques et de
l'appui territorial

affaire suivie par :
Philippe Dubos
TÉL. : 04.68.51.67.72

ARRÊTÉ N° PREF-SCPPAT 2017362-001

portant approbation du schéma départemental
d'amélioration de l'accessibilité des services au public

**LE PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES,
Chevalier de la Légion d'honneur,**

Vu la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire et notamment son article 26, dans sa rédaction issue de l'article 98 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;

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

Vu la délibération du conseil départemental des Pyrénées-Orientales du 27 mars 2017 approuvant le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public ;

Vu les avis favorables de la communauté urbaine de Perpignan Méditerranée Métropole et des communautés de communes du département des Pyrénées-Orientales ;

Vu l'avis favorable de la conférence territoriale de l'action publique de la région Occitanie du 15 décembre 2016 ;

Vu l'avis favorable du conseil régional Occitanie du 3 février 2017 ;

Sur proposition de Monsieur le secrétaire général,

ARRÊTE

Article 1er :

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) dans les Pyrénées-Orientales est fixé pour une durée de six ans à compter de la publication du présent arrêté.

Article 2 :

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre l'État, le département, les communes et groupements intéressés, dont les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, ainsi que les organismes publics ou 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 leurs compétences, les actions programmées.

Article 3 :

Une instance de suivi du programme d'actions, dénommée « instance de dialogue et de concertation » est mise en place par le préfet et la présidente du conseil départemental.

Cette instance, co-présidée par le préfet et la présidente de conseil départemental, comprend le conseil régional, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, l'association des maires, des adjoints et de l'intercommunalité du département des Pyrénées-Orientales, La Poste, l'Agence régionale de santé Occitanie, la direction départementale des finances publiques, la direction des services départementaux de l'Éducation nationale, les chambres consulaires des Pyrénées-Orientales, ainsi que les gestionnaires des maisons de services au public (MSAP) labellisées, les opérateurs de service partenaires de ces MSAP dans le département et l'ensemble des signataires de la convention prévue à l'alinéa II de l'article 98 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015.

L'instance de dialogue et de concertation se réunira au moins une fois par an.

Elle est notamment chargée de valider le bilan annuel de la mise en œuvre du programme d'actions et de proposer, le cas échéant, une révision du schéma.

Un comité technique du schéma est mis en place et chargé de la mise en œuvre opérationnelle du programme d'actions. Il comprend les représentants de l'ensemble des membres de l'instance de dialogue et de concertation. Il se réunit chaque fois que nécessaire.

Article 4 :

Le préfet et la présidente du conseil départemental veillent à la publication du schéma et à son accessibilité à l'ensemble de la population.

À cet effet, le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) dans les Pyrénées-Orientales est consultable :

- sur le site des services de l'État dans les Pyrénées-Orientales : www.pyrenees-orientales.pref.gouv.fr à la rubrique publications, en version dématérialisée,
- auprès de la préfecture et des sous-préfectures,
- auprès du conseil départemental,
- auprès des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI) des Pyrénées-Orientales.

Article 5:

Monsieur le secrétaire général de la préfecture des Pyrénées-Orientales, Monsieur le sous-préfet de Céret, Monsieur le sous-préfet de Prades, Madame la présidente du conseil départemental des Pyrénées-Orientales, Messieurs les présidents des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre des Pyrénées-Orientales, Monsieur le directeur départemental des finances publiques, Monsieur le directeur des services départementaux de l'Éducation nationale, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture des Pyrénées-Orientales.

Fait à Perpignan, le 28 décembre 2017

Le Préfet,



Philippe VIGNES

Conformément aux termes de l'article R421-1 du code de justice administrative, cet arrêté est susceptible d'un recours devant le tribunal administratif territorialement compétent, dans le délai de deux mois à compter de sa parution au recueil des actes administratifs de la préfecture des Pyrénées-Orientales.

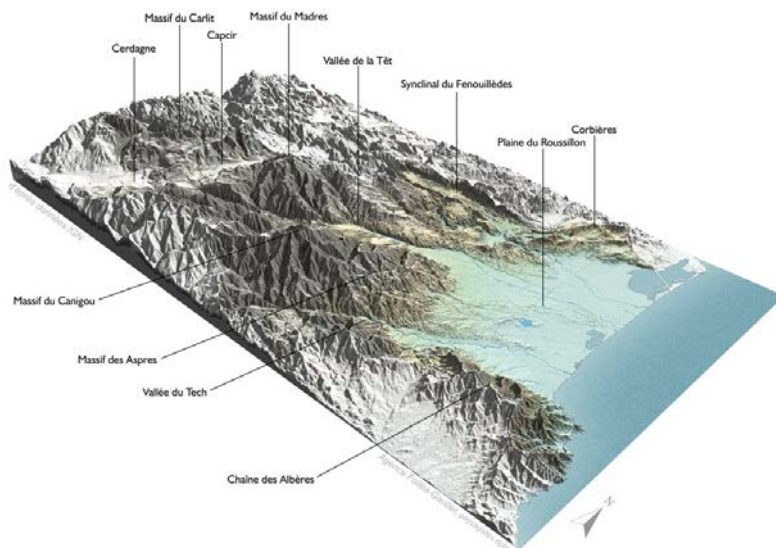
2 Synthèse générale

2.1 Les grandes dynamiques territoriales

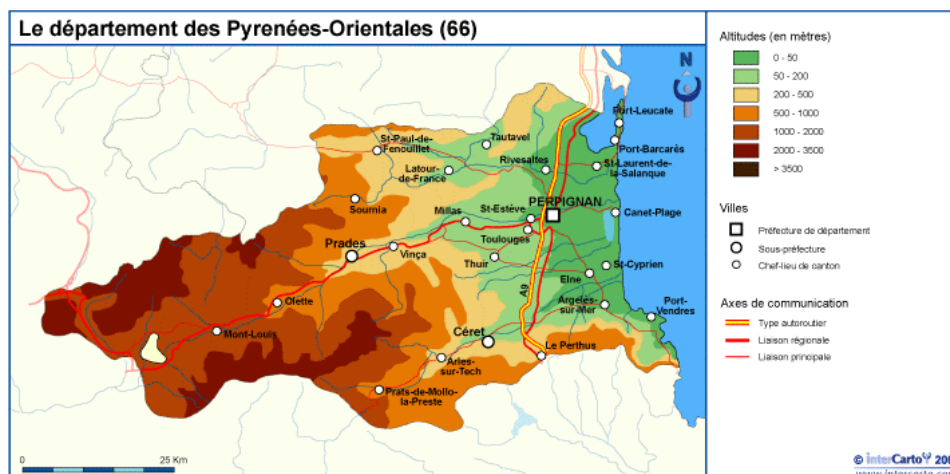
Le département des Pyrénées-Orientales présente de nombreuses caractéristiques spécifiques.

Géographie/topographie

- Un relief très contrasté et des axes de communication qui structurent le territoire (en particulier les axes Perpignan-Prades-Olette-Mont Louis et Perpignan-Le Perthus)

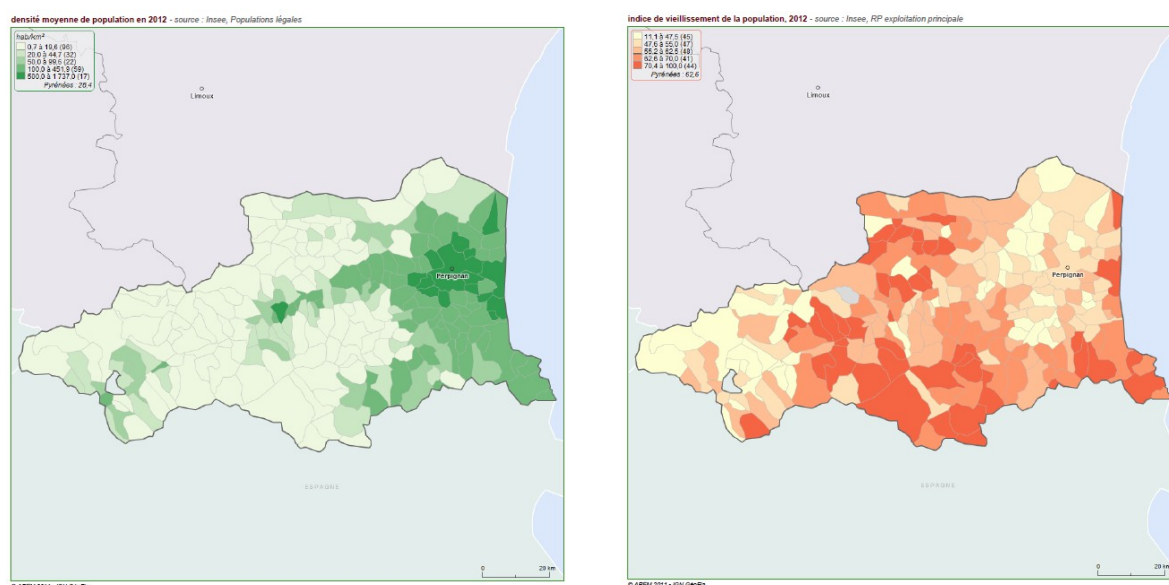


- Un territoire traversé d'ouest en est par trois fleuves parallèles : le Tech, la Têt et l'Agly



Démographie

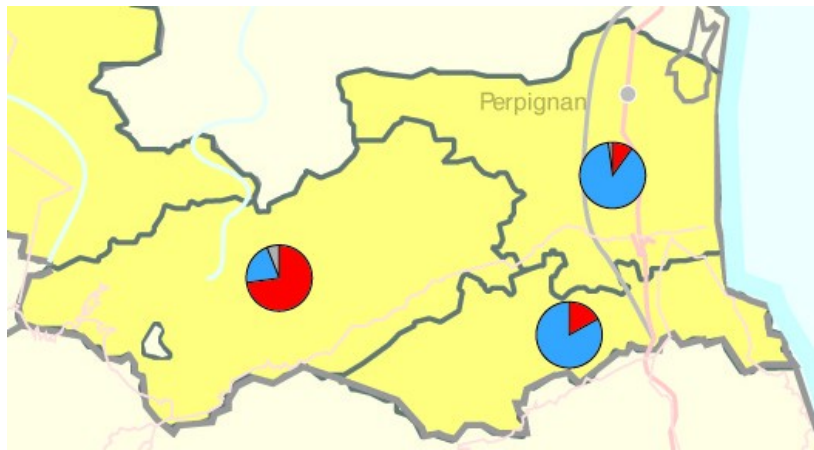
- Avec plus de 462 000 habitants, les Pyrénées-Orientales sont le **4^{ème}** département le plus peuplé de la région **Occitanie**,
- Une population fortement **concentrée sur les plaines et le littoral (plus de 120 000 habitants à Perpignan)**,
- **Un taux de croissance démographique deux fois plus important qu'au niveau national; mais de fortes disparités** selon les territoires: dynamique faible voire très faible à l'ouest du département / forte augmentation de la population à l'est,
- Une population départementale plus **vieillissante** que la moyenne nationale (6 points d'écart),
- Une corrélation entre la densité de population et la présence de services (plus faible dans les zones montagneuses).



A gauche : Densité de population (2012) – A droite : Indice de vieillissement de la population (2012) - Source : BPE INSEE, Cartographie SIG Pyrénées

Économie/société

- Une économie qui repose traditionnellement sur **l'agriculture**, dominée par l'arboriculture (nombreux vergers de pêcheurs, d'abricotiers et de cerisiers), le maraîchage (salades, artichauts notamment) et la viticulture,
- **Un secteur touristique dynamique**, favorisé par le climat de type méditerranéen (ensoleillement 300 jours par an) et axé sur le tourisme de masse en zone littorale depuis les années 1960 (stations balnéaires de Canet-en-Roussillon, Argelès-sur-Mer, Saint-Cyprien, Le Barcarès) ; il s'appuie aussi sur le développement du tourisme de montagne, du thermalisme, du tourisme de pleine nature et la diversification de certains territoires (ex : œnotourisme),
- Un **taux de chômage de 16%** au 3^{ème} trimestre 2015,
- Un **taux de pauvreté de 20,5%** en 2012 (31,9% pour les moins de 30 ans).



Source : <http://www.espaces-transfrontaliers.org/>

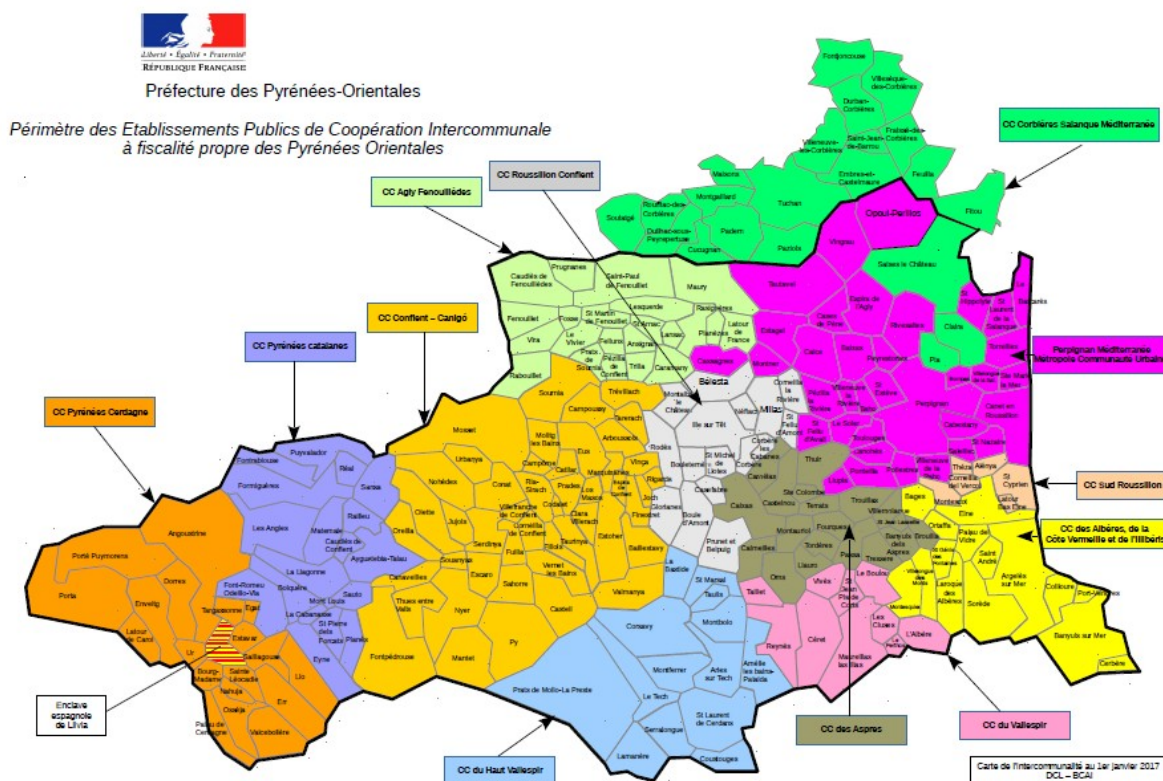
Un territoire frontalier

- De très nombreux échanges commerciaux, économiques, culturels avec l'Espagne (**culture catalane** présente sur tout le territoire départemental, à l'exception du Fenouillèdes, qui est de culture occitane),
- **Liens renforcés par la LGV qui relie Perpignan et Figueras**, et se prolonge en direction de Gérone et de Barcelone,
- Le **territoire catalan transfrontalier**, situé entre le département des Pyrénées-Orientales et la Généralité de Catalogne au sud, fait l'objet de nombreuses coopérations, notamment dans le cadre du territoire de projet Euro-district de l'Espace catalan,
- La **Cerdagne** est également le cadre d'une coopération territoriale et thématique active,
- Ce caractère frontalier génère **des enjeux, liés en particulier à la mobilité**, notamment des travailleurs et des touristes, **et à la sécurité** (surveillance des frontières),
- Il offre également **un potentiel transfrontalier de mutualisation de services** (ex: hôpital transfrontalier de Puigcerdá).

Le département compte 12 EPCI à fiscalité propre: **1 Communauté urbaine et 11 Communautés de Communes.**

La Communauté d'agglomération Perpignan Méditerranée s'est transformée en Communauté urbaine au 1^{er} janvier 2016.

Le Schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI) a été adopté et a fait l'objet d'un arrêté préfectoral le 18 mars 2016.



Chaque EPCI présente des caractéristiques propres à son territoire.

PYRENEES-CERDAGNE

- Territoire de montagne,
- Déplacements dépendants des conditions météorologiques (en condition normale, trajet de 1h30/2h pour rejoindre Perpignan),
- Intégré au PNR des Pyrénées Catalanes,
- 3 pôles de services principaux à Ossejà, Bourg-Madame et Saillagouse,
- Dynamique démographique positive mais très faible,
- Enclave territoriale espagnole de Llívia,
- Commune espagnole frontalière de Puigcerdà : pôle attractif, avec l'hôpital transfrontalier,
- Tourisme (climatisme, ski, pleine nature),
- Emploi dans le secteur médico-social principalement et emplois saisonniers.

PYRENEES CATALANES

- Territoire de montagne,
- 5 stations de ski à forts enjeux touristiques,
- Départ des jeunes, faible densité de population / celle de Font-Romeu se multiplie par 10 en hiver,
- Coût du foncier très élevé du fait de l'attractivité, faible nombre de services,
- Nombreux emplois saisonniers,
- Situation de blocage l'hiver du fait du relief, éloignement de Prades et de Perpignan,
- Les 2 pôles de services les plus proches sont Prades et Puigcerdá.

CONFLENT CANIGOU

- Territoire de montagne et de plaine,
- Enjeu majeur sur la santé, du fait du vieillissement important de la population,
- Tourisme estival et thermalisme,
- Faible densité, éloignement des services pour de nombreuses communes,
- Peu de foncier disponible pour les entreprises,
- Forte présence de l'activité agricole,
- Départ des jeunes,
- Un niveau médian de revenus plus faible que la moyenne départementale / une localisation des publics fragiles plutôt sur Prades et sur Vernet-les-Bains,

LES ASPRES

- Attractivité et concentration des services à Thuir, excentrée,
- Dynamique démographique plus importante dans les autres villes (Thuir en perte de population),
- Concurrence de pôles voisins (Céret, Elne, Le Boulou),
- Agriculture, viticulture et œnotourisme,
- Importante politique petite enfance, enfance et jeunesse.

VALLESPIR

- Territoire attractif, avec Céret et Le Boulou comme pôles de services principaux,
- Bonne desserte en matière de services au public,
- Tourisme (musée d'art moderne de Céret, station thermale du Boulou, ...),
- Forte politique culturelle de la commune de Céret à diffusion nationale et internationale.

HAUT VALLESPIR

- Territoire de relief et de vallées, enclavé, à 1h30 de Perpignan,
- Solde migratoire négatif,
- Forêts (70% du territoire),
- Difficultés d'accès physique aux services,
- Territoire de solidarité et d'entraide pour pallier le manque de services,
- Tourisme lié notamment au thermalisme,
- Pôle d'attractivité le plus proche à Céret.

AGLY FENOUILLEDES

- Territoire de culture occitane tourné vers l'Aude,
- Saint-Paul-de-Fenouillet en perte d'attractivité / Latour de France de plus en plus attractive,
- Nouveaux arrivants originaires d'Espagne, employés dans la viticulture,
- 1^{ère} station de trail du département,
- Création au 31 déc. 2015 d'un syndicat mixte de préfiguration du Parc Naturel Régional interdépartemental Corbières Fenouillèdes (P-O/Aude).

ROUSSILLON CONFLENT

- Territoire rural et de plaine,
- Un chef-lieu attractif (Ille-sur-Têt),
- Politiques tarifaires de la CDC favorisant l'attractivité,
- Trait d'union entre la ville/littoral et la montagne,
- Très forte dynamique démographique,
- Augmentation des situations de fragilité,
- Arboriculture culture fruitière et viticulture, qui génère des emplois saisonniers.

SUD ROUSSILLON

- Forte proximité avec la Communauté Urbaine de Perpignan et des villes de Céret, Argelès-sur-Mer et Elne,
- 5 pôles de services,
- Majorité d'actifs travaillant à Perpignan,
- Démographie dynamique, grand nombre d'actifs et niveau de revenus plus élevé que la moyenne du département,
- Un certain vieillissement de la population,
- Activité touristique, notamment à St-Cyprien, qui impacte le coût du foncier.

ALBERES - COTE VERMEILLE - ILLIBERIS

- Un territoire littoral et frontalier très fortement touristique (200 000 personnes au mois d'août /45 000 places de camping) et très attractif,
- Présence d'un tourisme littoral et balnéaire mais aussi d'un tourisme vert et de pleine nature,
- Présence de risques incendie / inondation/ glissement de terrain,
- Toutes les communes du territoire constituent un pôle de services (intermédiaire ou de proximité),
- 2 pôles importants : Argelès-sur-Mer et Elne,
- Proximité de Perpignan (10 à 15 mn),
- Tourisme, arboriculture, viticulture,
- Fort vieillissement de la population,
- Des situations de fragilité, notamment les jeunes (insertion, emploi, addiction, ...).

CORBIERES SALANQUE MEDITERRANEE

- Territoire mixte, entre le périurbain et le rural,
- Périmètre interdépartemental (PO et Aude),
- Grande zone d'activités de Claira,
- Une dynamique démographique positive avec de nombreux lotissements construits sur les communes de Pia et de Claira : des offres foncières et immobilières intéressantes pour des jeunes familles,
- Un territoire exposé à des risques (PPRI) : risque de rupture de digue dans couloir de l'Agly, risque de submersion marine par surélévation de l'étang de Salses et de Leucate.

2.2 Les grands enjeux transversaux

A l'issue des travaux d'analyse et de diagnostic qui ont porté sur les 7 grands domaines de services, 7 grands enjeux se dégagent tous thèmes de services confondus :

Enjeu n°1 : Le maintien des services (anticipation de déficits à venir)

- **Pas de déserts en Pyrénées-Orientales mais des fragilités locales et des incertitudes sur l'avenir** (densité médicale, petits commerces, ...),
- **Nombreux pôles de services/centres-bourgs à préserver** comme relais de proximité, garants de l'attractivité locale, de l'animation de zones rurales et du maintien de liens intergénérationnels.

- Soutenir, accompagner, encourager les professionnels : médecins, commerçants, assistantes maternelles... ,
- Améliorer les services « support », facteurs d'attractivité : transports, desserte numérique et téléphonique en premier lieu,
- Mutualiser les services (MSAP, points mutualisés de services de l'État, Maisons de santé pluridisciplinaires,...).

Enjeu n°2 : La dématérialisation des services et l'accès à internet

- **Dématérialisation croissante** de services par les opérateurs dans un souci d'optimisation et d'efficacité (ex : télédéclarations des impôts, télé-procédures pour les services sociaux, services bancaires, emploi),
- **Essor de nouveaux usages** (e-commerce, restauration scolaire, loisirs,...),
- **Besoin d'acculturation et d'accompagnement** à l'utilisation des outils numériques, en particulier des populations les plus fragiles et dépendantes (vulnérabilités sociales et financières),
- **En parallèle, insuffisance des débits sur de nombreux territoires** (enjeu de fracture numérique entre les agglomérations et le reste du territoire).

- Mobiliser toutes les technologies et réseaux,
- Prioriser et concentrer l'intervention pour rattraper le retard des zones les moins bien desservies,
- Développer les actions de sensibilisation, accompagnement, formations à l'usage des outils numériques,
- Développer et faire connaître les points d'accueil numériques.

Enjeu n°3 : La plus forte exposition des publics fragiles aux déficits avec une plus grande dépendance aux transports

Les déficits d'accessibilité touchent avant tout les publics en difficulté: personnes âgées, personnes en difficultés sociales et professionnelles, personnes en situation de handicap, ...

- **Les publics fragiles plus directement touchés par l'éloignement des services...**

Ils sont confrontés particulièrement à une moindre capacité physique à se déplacer, au coût de l'accès aux services, à la maîtrise insuffisante des outils numériques, et au besoin d'accompagnement aux démarches administratives. Pour ces publics, le contact humain reste primordial.

- **...nécessitant le lien social** (présence physique) **et un accompagnement personnalisé** (prise en compte de situations individuelles) fort (en opposition au tout numérique et aux boîtes vocales standardisées).

- Rôle important des Maisons Sociales de Proximité,
- Relais des CCAS/CCIAS,
- Rôle renforcé des MSAP pour ces publics.

Enjeu n°4 : La gouvernance de l'accessibilité des services au public

Il est constaté en Pyrénées-Orientales, comme partout en France, des marges d'amélioration en matière de connaissance des acteurs entre eux et de travail en commun au service des usagers.

Certains opérateurs de services mènent déjà un travail partenarial :

- ➔ CARSAT/CPAM/CAF pour la prise en charge des personnes en difficultés et l'organisation de manifestations et/ou actions type forum, sur des territoires considérés comme prioritaires,
- ➔ l'hébergement des Points d'Accès au Droit par des Maisons Sociales de Proximité ou des CCAS, ce qui permet une proximité avec les services sociaux,
- ➔ la mise à disposition par l'UDSIS (opérateur de restauration collective et de services de loisirs sportifs) du centre nautique de St-Cyprien pour permettre au SDIS d'assurer la surveillance des plages lorsque leurs locaux ne sont pas disponibles.

D'autres partenariats de ce type seraient à développer, en s'appuyant sur :

- Les connaissances réciproques,
- Les processus collaboratifs, les partenariats pour faciliter les « parcours » de l'utilisateur,
- Les supports et dispositifs communs d'information et de communication sur l'offre de services.

Enjeu n°5 : Des déficits plus durement ressentis dans les zones peu denses

Les zones peu denses (les zones montagneuses de l'ouest et du sud du département) cumulent les difficultés d'accès aux services :

- **Faible accessibilité physique** (zones de relief, qui induit des trajets plus longs pour rejoindre les points d'accueil ou équipements),
- Fragilité voire déficit de **services** (santé, commerces,...),
- Déficit d'**accessibilité à distance** (mauvaise liaison téléphonie mobile, bas débit internet,...).

- Concentrer les efforts sur ces espaces,
- Maintenir et renforcer le maillage et le rôle de bourgs de proximité,
- Consolider les réseaux de transports et l'information/communication sur les services de TAD.

Enjeu n°6 : L'impact de la saisonnalité

- Le département des Pyrénées-Orientales se caractérise par des besoins spécifiques en matière de services qui varient en fonction des périodes de l'année, avec **des pics d'activités et des pics touristiques en saisons estivale et hivernale** et lors des périodes de vacances scolaires (ouverture des stations de ski et stations thermales, fêtes de Céret et Millas, migrations routières autour du Perthus)
- Les **risques de feux de forêts et d'inondations** sont également saisonniers (été et automne principalement) et entraînent des besoins de mobilisation des services publics importants.

- L'enjeu réside dans **l'adaptation de l'offre de services à ces besoins périodiques** (services de sécurité, d'incendie et de secours, services de l'emploi/insertion pour les travailleurs saisonniers,...),
- Maintenir une mobilisation plus forte des services de sécurité, d'incendie et de secours lors de ces périodes particulières,
- Développer les actions d'information et de sensibilisation de la population, grâce aux outils numériques, pour favoriser la prévention des risques.

Enjeu n°7 : Le développement et la consolidation des démarches de mutualisations déjà engagées

- Plusieurs structures (en 2017 : 12 MSAP labellisées : dont 6 postales, 1 point mutualisé de services à Céret) dans lesquelles sont représentées de nombreux opérateurs,
- Certaines ont développé des démarches innovantes (ex : MSAP d'Olette et MSAP d'Ille-sur-Têt),
- Un réel besoin et une large satisfaction des usagers.

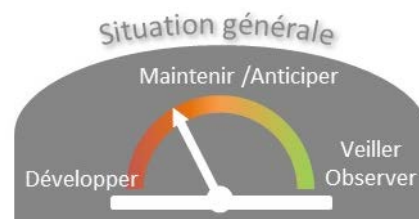
Cependant :

- Des territoires qui présentent des déficits d'accès aux opérateurs partenaires
- Une méconnaissance de la part de la population
- Un isolement du fonctionnement des structures
- Un besoin de montée en compétences et de l'implication des opérateurs partenaires

- Développer l'offre sur les territoires déficitaires,
- Améliorer la communication (partenaires, mairies, CCAS, Département, État),
- Former / stabiliser les agents d'accueil, enjeu d'autant plus important que le nombre de partenaires engagés est grand et que les territoires évoluent (arrivées de nouvelles populations, etc.),
- Veiller au respect des obligations contractuelles des opérateurs partenaires : soutien technique, formations, processus relationnel, conformément aux conventions signées entre les MSAP et les opérateurs.

2.3 Les grands enjeux thématiques

Transports	Transport à la demande
	Transport de personnes à mobilité réduite



Enjeux prioritaires

- L'importance particulière et majeure des services de mobilité dans la mesure où ils sont les modes d'accès à l'ensemble des services
- L'évolution possible de l'organisation des services de TAD et TPMR avec le transfert de la compétence lignes régulières par autocars et TAD au Conseil Régional à partir du 1^{er} janvier 2017,
- La connaissance de l'offre départementale de TAD,
- L'amélioration de l'intermodalité bus/train/modes doux,
- L'adéquation aux besoins de la population (desserte de nouvelles zones, besoins spécifiques des personnes âgées, ...),
- La prise en compte du public à mobilité réduite dans l'évolution de l'offre de services de transports,
- L'usage encore souvent privilégié de la voiture individuelle.

Pistes potentielles d'actions

- Informer, communiquer sur le TAD et le TPMR et plus globalement sur l'offre de transports disponible sur le département,
- Harmoniser et consolider les réseaux de bus départementaux et intercommunaux pour une couverture plus complète et efficace,
- Anticiper, accompagner le transfert de compétences en matière de TAD et TPMR au Conseil régional,
- Améliorer la coordination de ces réseaux avec les autres modes de transport en commun (train),
- Intégrer la problématique PMR dans l'amélioration de cette coordination,
- Engager une réflexion sur l'adaptation des horaires aux besoins de la population,
- Faciliter l'accès aux transports pour les personnes âgées (sièges aux arrêts de bus, lisibilité des réseaux, ...),
- Encourager le développement du covoiturage et autres modes de déplacement doux.



Enjeux prioritaires

- L'amélioration globale de la couverture en HD / THD et en téléphonie mobile
- L'amélioration de la connaissance des possibilités d'accès à l'internet HD/THD par la population,
- Le développement de l'accès en libre-service aux outils numériques,
- La prévention du risque d'isolement de certaines zones en cas de dysfonctionnements du réseau de téléphonie mobile,
- Les marges de progression en matière d'usage des services en ligne (notamment au sein des catégories de population peu ou pas diplômées).

Pistes potentielles d'actions

Desserte et réseau

- Mettre en œuvre et communiquer sur le Plan de déploiement du THD d'ici 2025,
- Informer sur l'offre et les moyens d'accès à internet sur le territoire départemental (ADSL, satellite, fibre optique, ...),
- Mettre en place une stratégie vis à vis des opérateurs (approche globale pour améliorer la couverture) / communiquer via des partenariats.

Équipement et point d'accès

- Consolider l'offre de points d'accès numériques dans les lieux publics (mairies, intercommunalités, PIJ, médiathèques, offices de tourisme, MSAP, ...),
- Soutenir le maintien de cabines téléphoniques dans les zones reculées, afin de garantir la sécurité des personnes (cas d'intempéries ou d'accidents).

Usages

- Accompagner le développement des usages numériques (intervention publique / associatives / MSAP...) en lien avec la démarche Opendata.

Services courants au public	Services publics Etat (gendarmerie, impôts, SDIS, préfecture, sous-préfecture, Maisons de Services Publics)
	La Poste, Agence postale communale
	Commerces de proximité (boulangerie, épicerie, bistrot de Pays, multiple rural)
	Stations-services
	Distributeurs de billets (DAB)



Enjeux prioritaires

- La pérennisation des effectifs du SDIS face au risque de baisse des vocations de sapeurs-pompiers volontaires,
- Le maintien d'une plus forte mobilisation en lien avec les variations saisonnières de la population et des risques,
- La réorganisation/le regroupement des services de l'État sur le département,
- Le développement des MSAP, l'accroissement de leur notoriété,
- L'amélioration de la capacité des MSAP à répondre aux besoins de la population,
- La coordination entre les MSAP.

Pistes potentielles d'actions

- Promouvoir et soutenir les sapeurs-pompiers volontaires,
- Maintenir les capacités opérationnelles d'intervention,
- Engagement sur le maintien de l'offre actuelle et notamment des renforts saisonniers,
- Faciliter le déploiement de dispositifs innovants sur la prévention et gestion des risques,
- Favoriser le déploiement de points mutualisés de services, en coordination avec les MSAP existantes ou futures,
- Veiller à ce que les MSAP disposent de moyens nécessaires à leur fonctionnement (outils numériques, formation des agents etc..) conformément au cahier des charges du CGET et aux conventions partenariales,
- Développer la mise en réseau des MSAP et favoriser les liens avec les services publics de proximité,
- Promouvoir l'offre de services des MSAP auprès de la population,
- Consolider et développer les partenariats avec les opérateurs de services (lien avec un référent, participation d'opérateurs ou acteurs du secteur de l'énergie, de la téléphonie, des retraites complémentaires, ...).

Services de santé	Médecins généralistes
	Kinésithérapeute
	Pharmacie
	Médecins spécialistes (dentiste, gynécologue, ophtalmologiste)
	Aide à domicile -SIAD



Enjeux prioritaires

- Une offre de soin qui a tendance à se polariser sur la plaine du Roussillon, au détriment des vallées,
- Le départ à la retraite de médecins généralistes et spécialistes à anticiper,
- Le renouvellement de médecins spécialistes (ophtalmologistes et gynécologues en particulier),
- La vulnérabilité de certains territoires, surtout situés à l'ouest du département (bassins de vie de Saillagouse et Vernet-les-Bains pour les médecins généralistes, plus largement les CDC de Pyrénées-Cerdagne, Pyrénées Catalanes, Conflent Canigou, Haut Vallespir, Roussillon Conflent et Agly-Fenouillèdes).

Pistes potentielles d'actions

Renouvellement des généralistes, attractivité du territoire

- Accompagner la création de maisons de santé (polyvalente, pluridisciplinaire) ou de Pôle de santé (mise en réseau des professionnels de santé libéraux qui restent répartis dans différents cabinets médicaux) pour préserver la proximité des soins,
- Définir une stratégie globale d'attractivité du territoire vis-à-vis des médecins,
- Développer une politique d'accueil des internes / stagiaires.

Mutualisation et mise en réseau

- Soutenir la création de contrats de santé locaux (qui permettent entre autres la cohérence et les liens entre tous les réseaux),
- Développer les partenariats Hôpital / Libéral,
- Favoriser, pour les spécialistes, le partage des plateaux techniques,
- Développer la télémédecine et les liens généralistes / plateaux techniques, réfléchir de façon expérimentale avec des pharmacies sur un rôle plus lié aux soins (accompagnement à des téléconsultations),
- Mailler toutes les offres de santé présentes sur le territoire (Maisons de Santé Pluri-professionnelles, SSIAD, praticiens, établissements de soin).

Services sociaux	Maison sociale de proximité
	CAF -CPAM- MSA
	PMI



Enjeux prioritaires

- La capacité des **Maisons Sociales de Proximité** à traiter les flux importants de sollicitations qu'elles reçoivent (nombreux appels téléphoniques, relais de facto des opérateurs de services sociaux, ...) : les Maisons Sociales de Proximité offrent un relais humain important pour des publics pouvant se trouver en situation de grande fragilité; cependant elles rencontrent des difficultés du fait des nouvelles pratiques d'accueil des opérateurs de services sociaux,
- L'adéquation du maillage territorial des Maisons Sociales de Proximité avec les zones de fragilité, qui évoluent,
- Un rôle des intercommunalités en matière d'action sociale encore peu développé,
- Un contexte institutionnel renouvelé (fusion des régions),
- Le développement des services de prestations sociales en ligne,
- Les difficultés d'accès à ces services (indiquées par les habitants enquêtés),
- La connaissance de l'offre de services disponible sur le département, y compris dans les MSAP.

Pistes potentielles d'actions

- Mettre en relation les Maisons Sociales de Proximité et les MSAP (favoriser le travail en réseau notamment dans le cadre du premier accueil social de proximité, mettre en lumière la plus-value de chaque opérateur au regard de ses compétences spécifiques – aide aux démarches administratives et citoyennes / évaluation sociale, accompagnement social, prévention) désignation de référents au sein des Maisons Sociales de Proximité et des MSAP pour faciliter les articulations et l'appui réciproque voire des mutualisations de locaux en fonction de la situation locale),
- Portage politique, par des élus intercommunaux ou conseillers départementaux, de Maisons Sociales de Proximité,
- Repérer les bonnes pratiques mises en œuvre dans les départements voisins, notamment dans l'ex-Région Midi-Pyrénées,
- Accompagner la montée en puissance des CCAS et CIAS,
- Aider aux démarches administratives, notamment aux téléprocédures,
- Informer et communiquer sur l'ouverture des points d'accueil des opérateurs de services sociaux et sur les services sociaux disponibles dans les MSAP,
- Faciliter la coopération et la communication entre les mairies et les travailleurs sociaux,
- Faciliter les transferts de données entre organismes sociaux.

Enjeux prioritaires

- Les difficultés d'accès physique aux services de l'emploi (indiquées par les habitants enquêtés),
- Le développement des services de l'emploi à distance, par voie dématérialisée,
- L'insertion professionnelle durable des saisonniers.

Pistes potentielles d'actions

- Renforcer la réponse aux besoins spécifiques des saisonniers (touristiques et agricoles): information facilitant les relations employeurs/employé, la formation, l'accès au logement, les déplacements, ...,
- Développer l'accompagnement des usagers aux téléservices de l'emploi,
- Informer et communiquer sur l'offre de services d'aide à l'emploi disponible dans les MSAP.

Jeunesse Culture	Equipements culturels (bibliothèque, médiathèque, cinéma)
	Equipements sportifs (gymnase, citystade, aire de jeux)
	Centres de loisir
	Crèches, garde d'enfant RAM/ MAM
	Ecoles maternelles et élémentaires



Enjeux prioritaires

- L'accès à **l'offre culturelle, sportive et de loisirs** est satisfaisant sur le territoire départemental. Il s'agit donc principalement de **maintenir voire développer cette offre**,
- L'adéquation du maillage des écoles maternelles et primaires avec la démographie scolaire / en tenant compte du rôle important de ces équipements dans la dynamique démographique elle-même,
- L'accessibilité économique aux modes d'accueil petite enfance.

Pistes potentielles d'actions

- Développer la lecture publique dans les établissements d'accueil des personnes âgées (EHPAD, ...),
- Inclure des points d'accès numérique (PAN) dans le réseau des points de lecture reliés aux médiathèques. Permettre ainsi l'appropriation de l'outil numérique par les personnes à travers un usage ludique pouvant s'ouvrir peu à peu à d'autres usages (démarches citoyennes et administratives),
- Développer l'offre culturelle et sportive itinérante (cinéma ambulant, activités sportives itinérantes, ...),
- Convention avec l'Éducation Nationale, la Préfecture, le Conseil Départemental, les Élus Départementaux et Locaux pour définir les engagements possibles en matière de maillage territorial des écoles primaires,
- Informer, communiquer sur l'offre d'accueil départemental pour la petite enfance, et sur les aides au financement de l'accueil (outils de simulation, site www.mon-enfant.fr, ..).

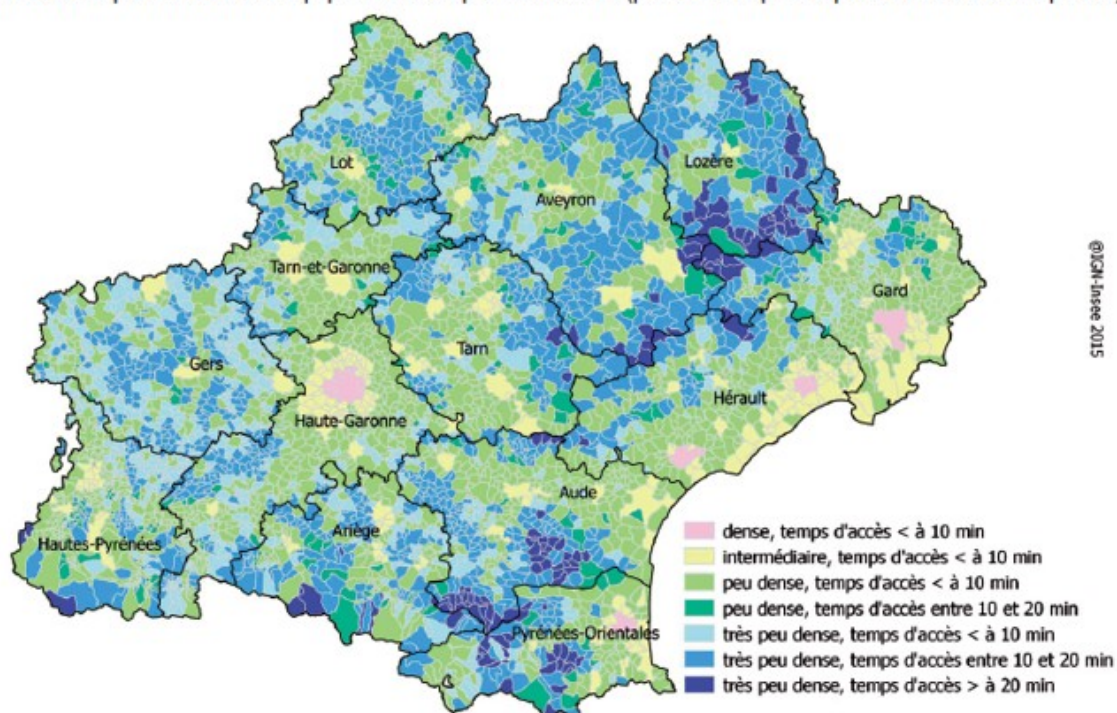
2.4 Les espaces en fragilité

Les Pyrénées-Orientales comptent, au sens de l'INSEE :

- **1 zone « dense »** en termes d'équipements (Perpignan),
- **2 zones « intermédiaires »** (Céret, Prades et certaines parties du littoral) ,
- **Des zones peu denses voire très peu denses**, avec des temps d'accès parfois supérieurs à 20 min, qui se situent majoritairement à l'ouest du département.

On peut également remarquer que les zones voisines du département (sud de l'Aude et de l'Ariège) sont classées dans les catégories peu denses ou très peu denses.

Densité et temps d'accès aux équipements du panier courant (parcours le plus rapide aux heures de pointe)



Sources : Insee, recensement de la population 2011, BPE 2013 - distancier Mètric

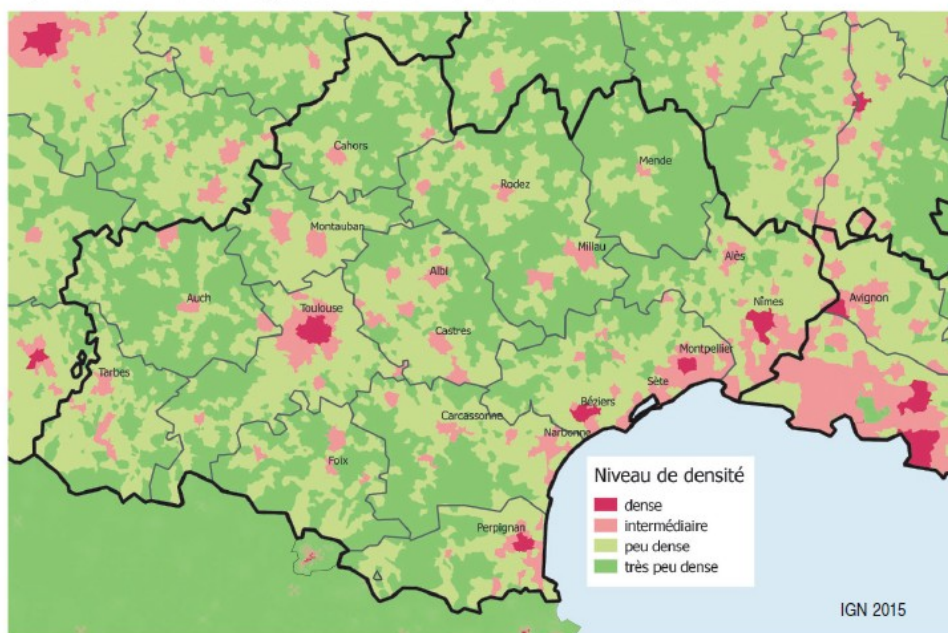
Source : INSEE Analyses Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, n°1 – Janvier 2016

Au sein de la nouvelle région, les communes situées **dans les Corbières, dans les Pyrénées Catalanes, entre Prades et Font-Romeu**, dans le sud du Parc Naturel Régional des Grands Causses et dans les Cévennes, sont particulièrement éloignées (à plus de 20 minutes des services et équipements courants).

Le **relief montagneux** explique en partie l'importance des temps d'accès. Il peut rendre difficile d'accès des communes voisines géographiquement.

Une région peu dense

Répartition du territoire de Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées selon la grille de densité



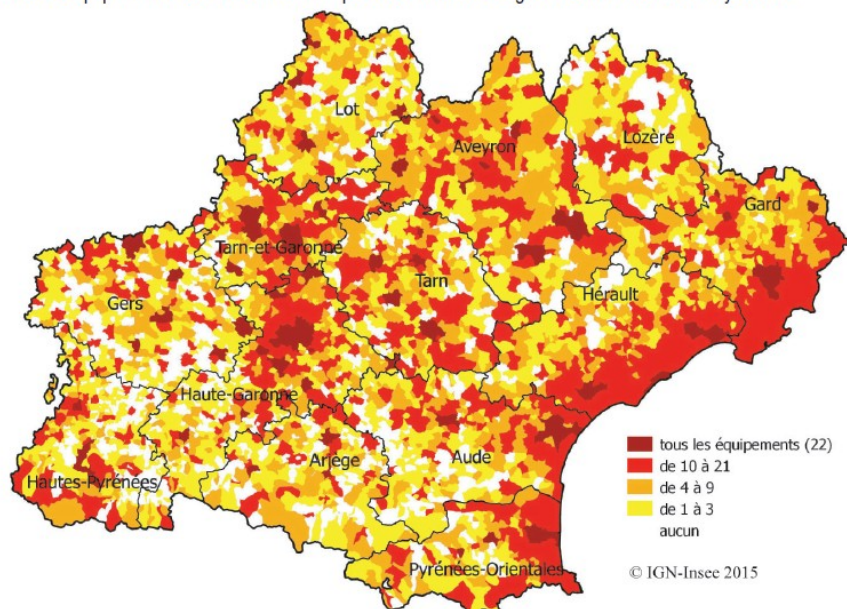
Source : Insee

Source : INSEE Analyses Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, n°1 – Janvier 2016

Les équipements courants sont majoritairement présents sur la **plaine du Roussillon**, et sur l'axe Perpignan-Prades-Olette-Mont Louis.

2 Des équipements concentrés dans les zones denses et touristiques

Nombre d'équipements courants différents* par commune en Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées



* : une commune qui a deux boulangeries et une école élémentaire dispose de deux équipements différents

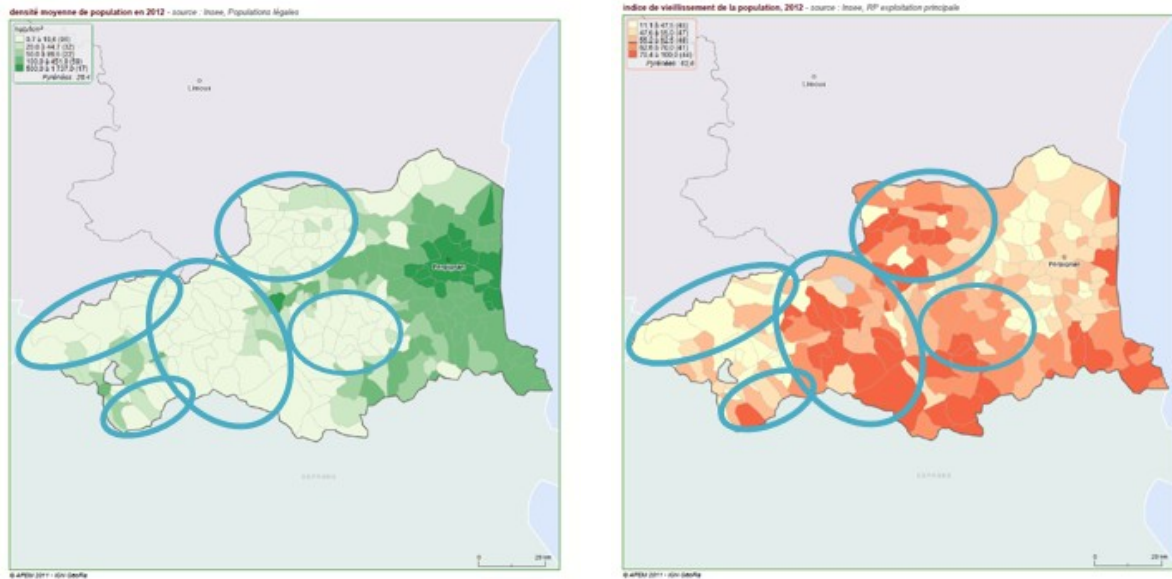
Source : Insee, BPE 2013

Source : INSEE Analyses Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, n°1 – Janvier 2016

Définition : Le panier d'équipements et de services courants

Il contient 22 services et équipements : banque, école de conduite, salon de coiffure, restaurant, poste de police ou de gendarmerie, bureau de poste, supermarché, boulangerie, librairie-papeterie-journaux, station-service, épicerie-supérette, collège, école maternelle, école élémentaire, médecin généraliste, chirurgien-dentiste, infirmier, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales, service d'aide aux personnes âgées, garde d'enfants d'âge préscolaire, salle ou terrain multi-sports.

Le croisement des analyses présentes de chaque service et des analyses qualitatives conduites à travers les différentes études et une large consultation des acteurs locaux et de la population a permis d'identifier **5 territoires en fragilité** (offre de services insuffisante, incomplète ou en déclin).



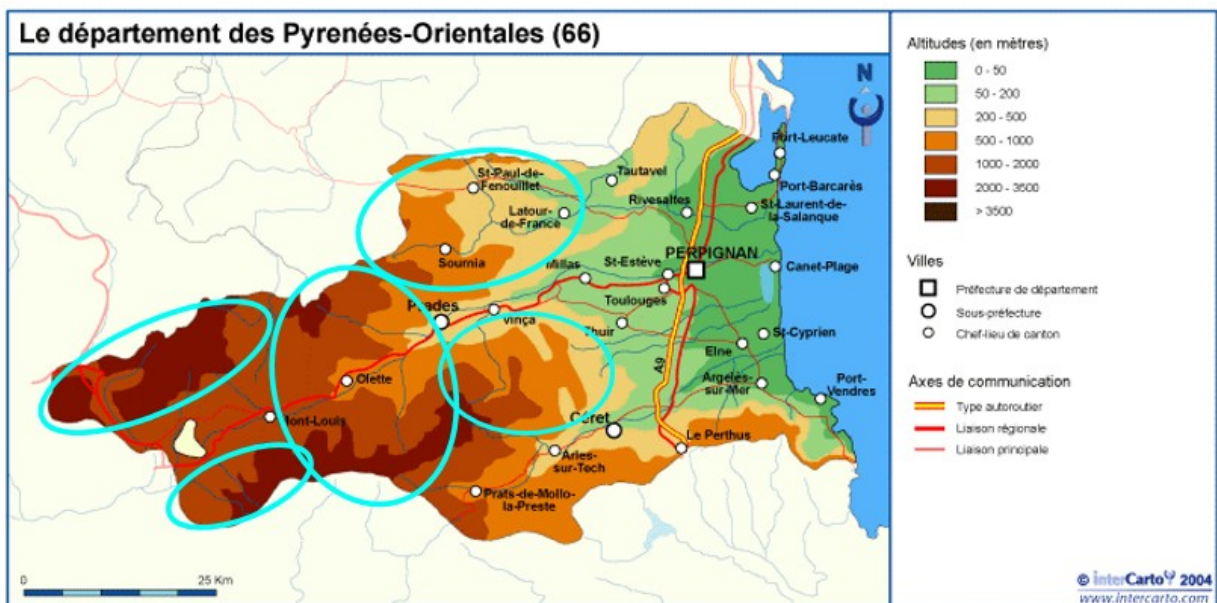
Densité moyenne de population en 2012 – Source : INSEE

Indice de vieillissement de la population en 2012 – Source : INSEE

Ces 5 espaces ont en commun de correspondre à des territoires :

- en **zone montagneuse**,
- à **faible densité de population**,
- touchés par le **vieillissement** (à l'exception de la pointe ouest, côté nord du département).

N.B. : Ce croisement ne signifie pas, à l'inverse, que toutes les zones du département présentant ces trois caractéristiques sont des espaces de fragilité en termes d'accessibilité des services.



3 Diagnostic par domaines de services

3.1 Transports

Transports

Transport à la demande

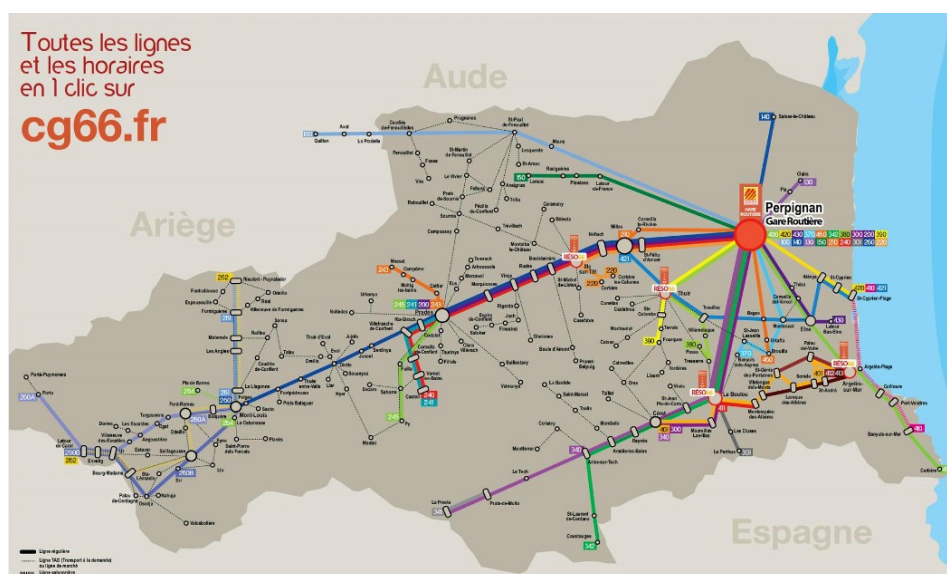
Transport de personnes à mobilité réduite

Transport à la demande (TAD)

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

En tant que « services intermédiaires » et passerelle vers de nombreux autres services, l'accès aux services de transports représente un enjeu particulièrement important pour la population, notamment les personnes âgées et demandeurs d'emploi, ainsi que les jeunes. Le Conseil départemental a la responsabilité d'organiser et de financer le transport scolaire, hors périmètre de transport urbain de la communauté urbaine Perpignan Méditerranée, ainsi que le transport de voyageurs. Il a mis en place une **tarification unique** permettant d'effectuer un trajet pour 1€ dans l'ensemble du département. Un **site internet dédié** permet aussi d'accéder à toutes les informations sur les services de transports scolaires, les lignes régulières, le Transport à la Demande et le Transport à la Demande Adapté (<http://bus1euro.cd66.fr/>). Pour le TAD, la réservation du trajet se fait la veille avant 16h par téléphone à la centrale de réservation départementale. Le service vient chercher l'utilisateur et le dépose aux horaires et aux arrêts départementaux définis dans la fiche horaire de son secteur.

A l'intérieur du périmètre de la communauté d'agglomération de Perpignan, la Corporation Française de Transports Perpignan Méditerranée (CTPM), opérateur de transport urbain de la Communauté d'Agglomération Perpignan Méditerranée permet également d'accéder à un service de Transport À la Demande. Il fonctionne uniquement les dimanches et jours fériés. Les trajets concernés sont effectués sur appel téléphonique d'un numéro vert dédié (réservation à effectuer la veille du déplacement) et sont réalisés par des véhicules de petite capacité (taxi ou minibus 9 places). 14 lignes de bus sont concernées, sur les 36 lignes qui desservent l'Agglomération.



Carte du réseau des lignes gérées par le Conseil départemental - *Source* : <http://bus1euro.cd66.fr/>

Le TAD constitue une réponse plutôt adaptée aux besoins de la population, notamment en zone rurale compte tenu de la dispersion de l'habitat et du potentiel de population.

L'enjeu dans ce domaine va concerner **l'accompagnement du transfert de la compétence** lignes régulières par autocars et TAD **au Conseil régional**, qui est intervenu dans le cadre la loi NOTRe à partir du 1^{er} janvier 2017. Les transports scolaires ont également été transférés à la Région le 1^{er} septembre 2017, avec possible délégation au Département. De ce fait, l'organisation de ces services à partir de 2017 est susceptible d'évoluer.

Zoom sur le ressenti des acteurs

Pour les élus locaux, l'offre de bus à 1€ du Département fonctionne bien globalement, même s'ils relèvent **certaines marges d'amélioration** :

- sur **l'information et la communication** (pour faire davantage connaître cette offre),
- sur **l'intermodalité** (correspondances horaires avec le Train Jaune, liaisons avec les services de bus intercommunaux, politique tarifaire à harmoniser),
- **le besoin de desserte de zones commerciales périphériques.**

Le système de réservation propre au TAD est également perçu par certains EPCI comme contraignant et/ou relève d'un enjeu d'information et de communication. Néanmoins, l'offre départementale en matière de TAD est jugée satisfaisante de manière générale. Les élus locaux font remonter la demande d'habitants de créer des services de transports similaires au sein du territoire intercommunal (navette urbaine) en particulier pour les personnes âgées. Ils notent par ailleurs l'utilisation persistante de la voiture individuelle malgré l'offre de services de transport en commun.

Les entretiens conduits auprès des publics spécifiques mettent en avant plusieurs constats :

- Les jeunes et actifs en emploi, tout comme le public senior/retraité **privilégient l'usage de leur véhicule personnel** pour accéder aux services et utilisent peu les transports en commun.
- Parmi les **facteurs d'explication**, le public jeune évoque le retard des bus par rapport aux horaires estimés et la fréquence jugée insuffisante; le public senior/retraité regrette quant à lui l'absence de sièges pour s'asseoir aux arrêts de bus, et l'insuffisance de l'information et de lisibilité de l'offre notamment entre les bus Département et Agglomération, et également les fréquences ou circuits parfois inadaptés. La desserte est néanmoins jugée satisfaisante globalement.
- Les deux publics s'accordent sur **le coût des déplacements en voiture** (essence, stationnement) et les difficultés de stationnement à proximité des services.

Les résultats de l'enquête habitants montrent que près de 80% des répondants jugent les transports locaux très utiles (49%) ou utiles (30%).

Les transports locaux sont accessibles en 10 minutes en moyenne depuis leur domicile et 8min depuis le lieu de travail. Ils apparaissent comme faciles d'accès pour 77% des répondants.

À noter, par ailleurs, que le coût des transports (de manière générale, véhicules particuliers compris) arrive en tête des difficultés d'accès aux services évoquées par les habitants.

Les accès aux services se font majoritairement en modes doux et en véhicules mais très peu d'utilisation des transports publics .

- ➔ 68 % des répondants accèdent à des services par des modes de déplacements doux piétons ou cyclables, plusieurs fois par semaine (dont 31% tous les jours) ,
- ➔ 65% des répondants accèdent à des services en utilisant leur véhicule,
- ➔ 67% des répondants n'utilisent jamais les transports publics pour accéder aux services (et ce taux atteint 81% en ce qui concerne le covoiturage).

L'offre de transports n'est pas fortement connue et ne garantit pas l'accès à tous et partout aux services

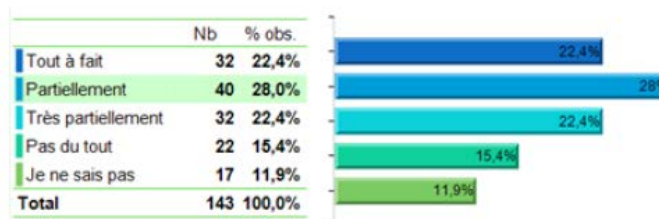
- ➔ 58% des répondants estiment avoir une très bonne ou une bonne connaissance de l'offre de transport publics présente sur leur territoire,
- ➔ Près de 50% des habitants interrogés, ne possédant pas de véhicule ou n'ayant pas toujours un véhicule disponible, estiment que les transports publics (ligne régulière, transport à la demande) leur permettent tout à fait ou partiellement d'accéder aux services.

Pour améliorer l'accessibilité des services au public, il existe, pour les habitants, **un enjeu de coordination** et de consolidation des transports en commun (bus, train, maillage de l'offre).

Ci-dessous : extraits des résultats de l'enquête

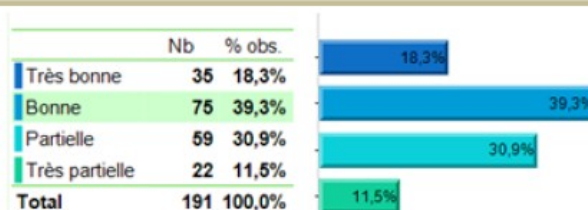
2.4.3 Si vous ne possédez pas de véhicule ou n'avez pas toujours un véhicule disponible, les transports publics (ligne régulière, transport à la demande) vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder à l'ensemble des services qui vous sont utiles ?

Près de 50% des habitants interrogés, ne possédant pas de véhicule ou n'ayant pas toujours un véhicule disponible, estiment que les transports publics (ligne régulière, transport à la demande) permettent tout à fait ou partiellement d'accéder aux services.



2.4.4 Quelle est votre connaissance de l'offre de transports publics présente sur votre territoire ?

58% des répondants estiment avoir une très bonne ou une bonne connaissance de l'offre de transport publics présente sur leur territoire



Enjeux prioritaires

- L'évolution possible de l'organisation des services de TAD avec le transfert de la compétence lignes régulières par autocars et TAD au Conseil régional à partir du 1^{er} janvier 2017,
- La connaissance de l'offre départementale de TAD,
- L'amélioration de l'intermodalité bus/train/modes doux,
- L'adéquation aux besoins de la population (desserte de nouvelles zones, besoins spécifiques des personnes âgées, ...),
- L'usage encore souvent privilégié de la voiture individuelle.

Initiatives territoriales

EPCI/Territoire	Actions/solutions mises en place
PNR Pyrénées Catalanes	Réflexion sur la mobilité et en particulier sur la mobilité douce dans le cadre de « Rézo Pouce » (réseau d'autostop organisé). Réflexion sur le développement d'aires multimodales de transports et le covoiturage.
Albères Côte Vermeille Illibéris	Transports au sein du territoire communautaire (navette urbaine) en particulier pour les personnes âgées : service déjà présent sur les communes d'Argelès sur Mer et de Banyuls sur Mer.
les Aspres	Minibus pour les personnes âgées à Thuir, covoiturage, solidarités entre personnes du même village Dispositif pour les enfants pour les centres de loisirs et pour les adolescents. Aire de covoiturage sur Thuir mais qui est moyennement fréquentée (communication et information à renforcer éventuellement). Les mairies font un travail de proximité, avec des associations, pour aider à solutionner les besoins de transports. Des enjeux de mobilité également pour les assistantes maternelles : délocalisation du service petite enfance pour se rapprocher des professionnels, organisation de covoiturage pour accéder au RAM. Présence sur Thuir d'une aire multimodale de transports du Département (fréquentation moyenne)
Agly Fenouillèdes	Logiciel de covoiturage local lancé par le Pays Vallée de l'Agly, territoire rural et d'entraide Existence d'un train rouge à vocation touristique.
Corbières Salanque Méditerranée	La CDC développe fortement les mobilités douces et en particulier les pistes cyclables (jonctions des berges de l'Agly vers les centres villes). La CDC a également mis en place des solutions communales spécifiques (PIA) portant sur une offre de transports à destination des personnes âgées.
Sud Roussillon	Saint Cyprien : marché de transport urbain, entre la commune et un transporteur privé. Les jours de marché : 2 rotations le matin et 2 rotations l'après-midi faisant une boucle entre le village et la plage et passant par l'intermarché et le casino de Latour Bas Elne. Bus desservant le matin et le soir les écoles primaires mais aussi des événements ponctuels (piscine intercommunale, centre de loisirs, MLJ...) Le mardi et le jeudi : un bus dessert également les 2 maisons des aînés de la plage et du village. Réflexion lancée dans le cadre du prochain PLU d'une zone de covoiturage.
Vallespir	Développement croissant de la voie verte

Pistes potentielles d'actions

- Informer, communiquer sur le TAD et plus globalement sur l'offre de transports disponible sur le département,
- Harmoniser et consolider les réseaux de bus départementaux et intercommunaux pour une couverture plus complète et efficace,
- Anticiper, accompagner le transfert de compétences en matière de TAD au Conseil régional,
- Améliorer la coordination de ces réseaux avec les autres modes de transport en commun (train),
- Engager une réflexion sur l'adaptation des horaires aux besoins de la population,
- Faciliter l'accès aux transports pour les personnes âgées (sièges aux arrêts de bus, lisibilité des réseaux, ...),
- Encourager le développement du covoiturage et autres modes de déplacement doux.

... Transport de Personnes à Mobilité Réduite

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Conformément au principe général d'accessibilité édicté dans la loi pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005, le Conseil départemental doit apporter le même service de transport public, aux mêmes horaires, aux personnes à mobilité réduite.

100% du territoire départemental est accessible par le transport adapté. C'est un service de transport public de substitution pour les voyageurs handicapés titulaires d'une carte d'invalidité 80%. Le TAD adapté aux Personnes à Mobilité Réduite est accessible via une centrale de réservation départementale (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h, réservation à effectuer la veille du déplacement). Les personnes sont prises en charge à leur domicile.

Au sein de l'Agglomération de Perpignan Méditerranée, le transport à la demande pour les personnes handicapées (en priorité les personnes en fauteuil roulant et non voyantes) est également possible. Il fonctionne 7/7 jours, de 7h à 20h (et jusqu'à 1h du matin certains soirs de semaine), toute l'année. Il est mis en place par le **Groupe pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques du Languedoc Roussillon (GIHP-LR)** avec le soutien financier de l'Agglo. 5 véhicules spécialisés permettent d'effectuer des déplacements dans tout endroit de l'Agglomération, via un service de porte à porte à des tarifs comparables à ceux du transport public (réservation par téléphone de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 du lundi au vendredi, ou par mail, par fax ou par le site internet de réservation). Les transports peuvent être demandés plusieurs semaines à l'avance jusqu'au jour même, pendant les heures de réservation téléphonique.

Une information synthétique sur l'offre de transport adapté assurée par les 3 opérateurs du département (le GIHP-LR, le Conseil Départemental et la CTPM) est disponible sur le site internet de la Délégation des Pyrénées-Orientales de l'Association des Paralysés de France (voir ci-dessous).

Le transport adapté dans les Pyrénées-Orientales

Trois opérateurs de transport...

<p>Le Groupement pour l'inclusion des personnes handicapées (GIHP)</p> 	<p>Le transport à la demande (TAD) mis en place par le Conseil Général (CG66)</p> 	<p>La Compagnie de transport Perpignan Méditerranée (CTPM)</p> 
<p>Où et quand ?</p>		
<p>Le GIHP effectue des transports sur toute l'agglomération perpignanaise* du lundi au dimanche hors jours fériés aux horaires souhaités par la personne entre 7h et 20h et en nocturne les mardis, jeudis et vendredis jusqu'à minuit.</p> <p>* communes de l'agglomération Perpignanaise : Baho, Bérats, Bompas, Cabestany, Calave, Castelnou-Roussillon, Canohès, Cas de Pène, Cassagnès, Espira de l'Agly, Estagel, Le Barcarès, Le Soler, Lluçà, Montner, Opoul, Périllos, Perpignan, Peiretorres, Pèzilla la Rivière, Pollestres, Pontallà, Nyis, Rivesaltes, Saint-Estève, Saint-Félic d'Aval, Saint-Hippolyte, Saint-Laurent de la Salanque, Saint-Nazaire, Sainte-Marie-la-Mer, Salèles, Tautavel, Torrelles, Toulouges, Villelongue de la Salanque, Villelongue de la Palou, Villelongue de la Rivière, Vingrau.</p>	<p>Le TAD du CG66 effectue des transports sur tout le département comportant un point de départ ou d'arrivée situé en dehors du périmètre de l'agglomération perpignanaise. A savoir trois possibilités de trajets :</p> <ul style="list-style-type: none"> Au départ d'une commune située hors agglomération vers une commune située hors agglomération ; Au départ d'une commune située hors agglomération vers une commune située dans l'agglomération ; Au départ d'une commune située dans l'agglomération vers une commune située hors agglomération. <p>Service tous les jours de l'année hors 25 décembre et 1^{er} janvier, aux horaires souhaités par la personne entre 8h (première prise) et 20h45 (dernière dépose).</p>	<p>La CTPM propose un service de transport via le réseau de lignes de bus reliant les communes de l'agglomération perpignanaise, du lundi au dimanche et jours fériés, aux horaires prévus par la CTPM. Ses horaires sont regroupés dans le Guide bus CTPM, disponible dans la plupart des points de vente CTPM, en agences commerciales CTPM* et sur les panneaux d'affichage aux arrêts.</p> <p>Agence Clémenceau - 27 Boulevard Clémenceau - Perpignan / Agence Centre del Món - Galerie Marchande niveau -1 Centre del Món - Perpignan</p>
<p>Pour quel public ?</p>		
<p>Le service est ouvert aux titulaires d'une carte d'invalidité à 80%, membres de l'association, ayant un handicap permanent :</p> <ul style="list-style-type: none"> Handicap moteur nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant ; Handicap visuel donnant droit à la carte d'invalidité « cécité étoile verte » ou canne blanche. 	<p>Le service est ouvert aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité de 80%.</p>	<p>Ouvert à tous.</p>

En matière d'accès aux transports ferroviaires, **un service gratuit d'accompagnement est disponible auprès de la SNCF** pour rendre les trains accessibles aux personnes souffrant de handicap et notamment aux personnes à mobilité réduite (Accès Plus). Sur le département, ce service est réalisé **dans les gares de Cerbère, Latour-de-Carol-Enveitg et Perpignan**. Il facilite l'achat de titres de transport, inclut un accueil en gare et l'accompagnement à bord du train, ainsi que l'accompagnement à la sortie du train jusqu'au point de rendez-vous de l'utilisateur en gare et l'accompagnement à bord du prochain train en cas de correspondance. Pour bénéficier de ces facilités, la réservation de la prestation se fait 7 jours sur 7 de 7h à 22h et jusqu'à 48 heures avant le départ (par téléphone, fax, courriel ou sur le site internet, ainsi que dans les guichets et boutiques SNCF).



Carte :

Zoom sur le ressenti des acteurs

Les échanges avec les EPCI ne font pas ressortir d'enjeu spécifique sur le transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les élus locaux mentionnent les possibilités offertes par le Département ou les services développés sur leur territoire (navette mise en place dans la CDC d'Albères Côte Vermeille Illibéris).

L'enquête habitants ne fait pas non plus état de difficultés importantes en matière de transport des PMR. Dans l'arrondissement de Céret, le manque de places pour les PMR et cyclistes dans les trains est néanmoins évoqué (et une demande de réouverture de lignes SNCF est exprimée en conséquence).

Enjeux prioritaires

- L'évolution possible de l'organisation des services de TPMR avec le transfert de la compétence transports au Conseil régional à partir du 1^{er} janvier 2017,
- L'information et la communication sur les éventuelles modifications de l'offre TPMR dans ce contexte,
- La prise en compte du public PMR dans l'évolution de l'offre de services de transports.

Pistes potentielles d'actions

- Anticiper, accompagner le transfert de compétences en matière de TPMR au Conseil régional,
- Maintenir ou développer une large diffusion de l'information sur les possibilités offertes sur le département,
- Intégrer la problématique PMR dans l'amélioration de la coordination des différents modes de transport (bus, train, modes doux, ...).

3.2 Numérique

Numérique

Couverture et usages numériques pour l'accès aux services

Couverture et usages numériques pour l'accès aux services

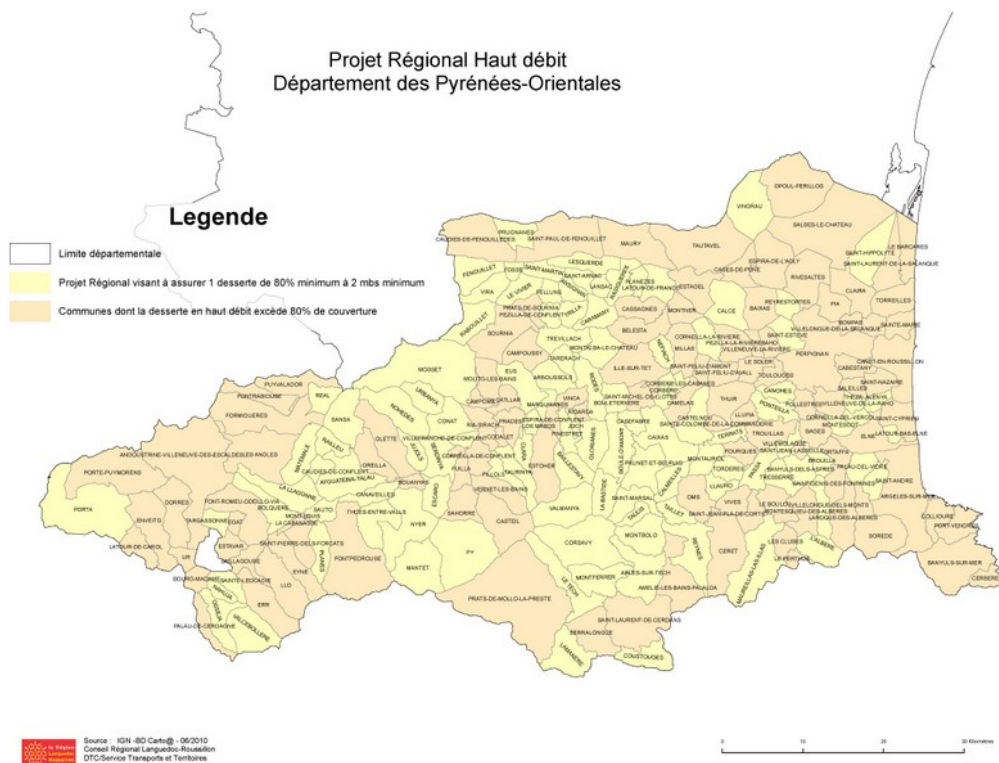
Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Selon le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) de la Région Languedoc-Roussillon, **94% de la population des Pyrénées-Orientales était couverte en haut débit 2 Mb/s en 2012** grâce à l'action combinée des investissements privés et de l'initiative publique.

Afin d'atteindre un taux de couverture supérieur, le Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales accompagne les particuliers dans l'adoption de **la technologie satellite** (par une aide à l'équipement); cette technologie propose des services Internet haut débit performants, notamment pour les usagers ne pouvant bénéficier d'un débit ADSL supérieur à 2 Mb/s. Le Conseil Départemental a signé des conventions avec plusieurs opérateurs fournisseurs Internet par satellite.

114 communes sont concernées par ce dispositif d'aide.

Le **Projet Régional Haut Débit** vise à assurer une desserte de 80% minimum à **2 mbs minimum** dans les zones en jaune pâle de la carte.



Source carte : http://www.languedocroussillonhautdebit.fr/carte_de_deploiement_po.php

Par ailleurs, l'objectif fixé dans le SDTAN d'ici 2025 est d'atteindre 100% de population régionale couverte par le Très Haut Débit, dont 76% par la fibre. Dans ce cadre, le Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales cofinance actuellement, avec l'État, un Plan de déploiement du Très Haut Débit (THD) sur le territoire départemental.

- Environ 140 000 prises sur 190 zones seront couvertes en desserte Fibre Optique (FtTH) ce qui permet de porter plus de 90% des prises du territoire (avec l'intervention privée) en desserte fibre optique.
- 27 zones de montée en débit DSL seront aménagées pour impacter près de 6000 lignes téléphoniques.
- Moins de 2500 prises les plus isolées seront étudiées avec des technologies alternatives (satellite, 4G-LTE, Wi-fi...).
- En complément, un réseau de collecte à fibre optique sera construit aux endroits nécessaires.

La programmation du projet a été finalisée fin 2015 et un dossier de financement a été déposé par le Conseil Départemental auprès de l'État dans le cadre du Plan France Très Haut Débit. L'accord préalable de principe, signé par le Premier ministre le 16 mars 2017, prévoit un engagement de l'État à hauteur de 26 millions d'euros en tranche ferme. L'investissement global est évalué à près de 200 millions d'euros.

Extraits du Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) de la région LR – début 2013

Réseau Cible 2025 en chiffres

Objectif régional: **100% THD dont 76% FTTH et 24% TA**

Catégorie	Nombre	
Prises en zone AMII (Hors 10%)	143 312	Prises construites par les opérateurs privés (une Partie de la CA Perpignan Méditerranée)
Prises hors zone AMII	126 086	Prises à traiter par le réseau d'initiative publique
Prises totales	269 397	
Sites particuliers	1 837	Secteurs prioritaires (Santé...)
Entreprises en ZCE	445	Zone de Concentration d'Enterprise
Emplois en ZCE	21 770	

	Linéaire de réseau	
Collecte	508 km	Réseau pour desservir les NRO
Transport	1267 km	Réseau entre NRO et SRD ou site radio le cas échéant.
Distribution	553 km	Réseau jusqu'à l'utilisateur final
Total	2328 km	

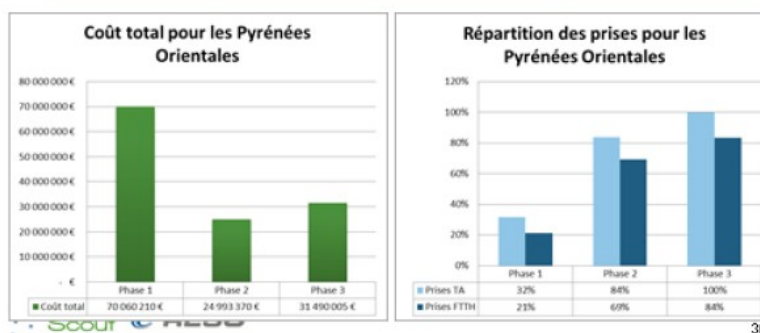
L'investissement (FTTH, technologies alternatives, GC, Armoire MED, NRO, SI, etc...) est de 126 M€. Dont 27% pour la collecte est 73% pour la desserte.

Phasage du réseau

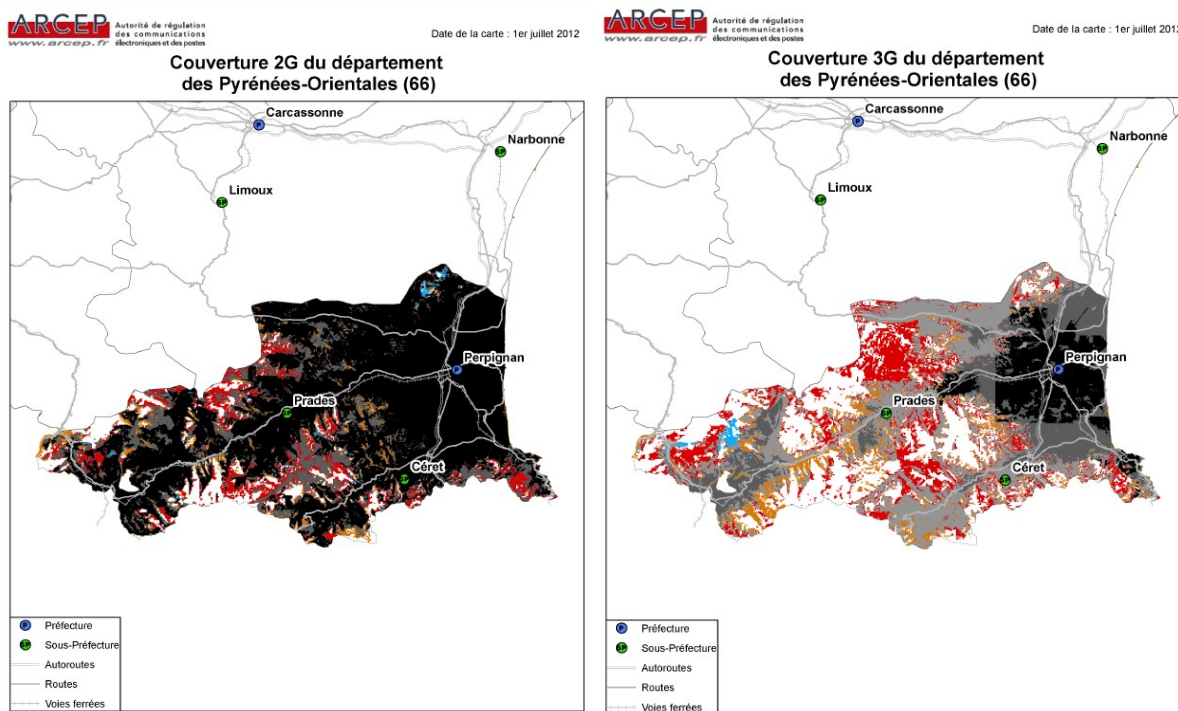
Pyrénées
Orientales

- Répartition théorique des coûts -

Phase	Collecte	Transport	Distribution
Phase 1 (2012-2015)	34 529 693 €	20 565 021 €	14 965 495 €
Phase 2 (2016-2020)	- €	12 612 917 €	12 380 453 €
Phase 3 (2021-2025)	- €	14 345 787 €	17 144 218 €



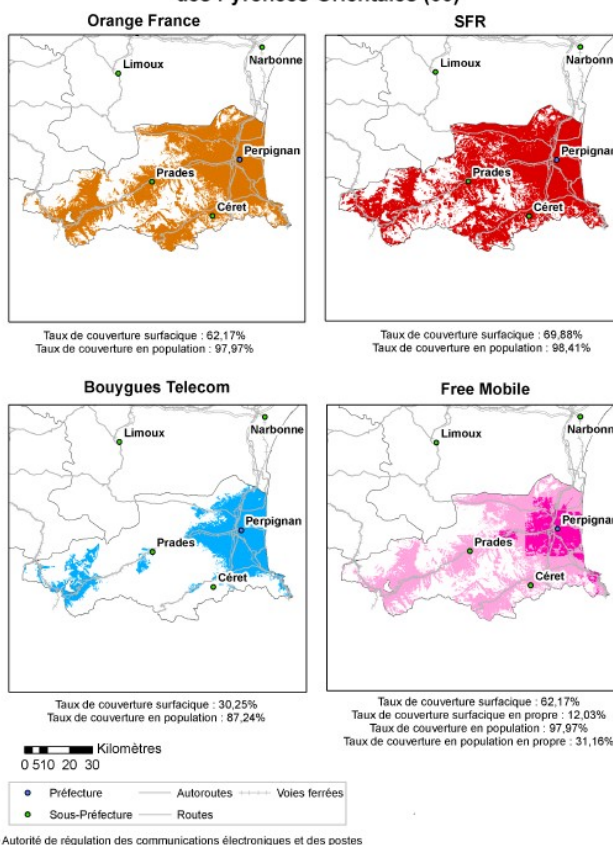
En matière de téléphonie mobile, les données fournies par l'ARCEP indiquent que **la couverture de la population est complète (taux de 99%) tant en 2G qu'en 3G**. La couverture du territoire est moins élevée sur la 3G, pour laquelle 22,7% de la surface du département était sans réseau en juillet 2012 (en zone de montagne essentiellement).



Source : Atlas départemental de la couverture 2G et 3G en France métropolitaine - Pyrénées-Orientales (66) – Les Actes de l'ARCEP Novembre 2012

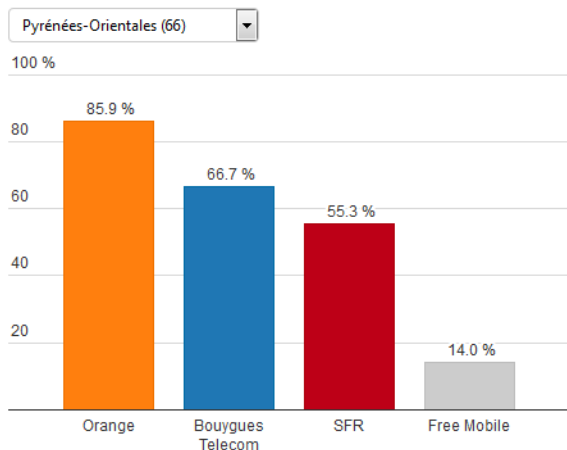
Une distinction par opérateur permet de montrer que la couverture en téléphonie mobile est assez hétérogène sur le département. En ce qui concerne la 3G, le taux de couverture de la population était de 98% pour SFR et Orange, 87% pour Bouygues Télécom et 31% pour Free Mobile (en propre) en juillet 2012. Les dernières données de l'ARCEP, à fin mai 2015, indiquent des écarts encore plus importants pour la couverture en 4G : entre 86% pour Orange et 14% pour Free Mobile. **L'accès à la téléphonie mobile peut donc être variable sur le département en fonction de l'opérateur** auquel les usagers sont abonnés.

Couverture 3G du département des Pyrénées-Orientales (66)

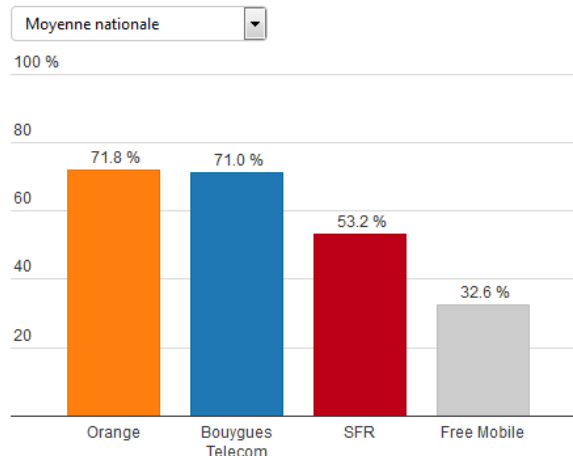


Source : Atlas départemental de la couverture 2G et 3G en France métropolitaine - Pyrénées-Orientales (66) – Les Actes de l'ARCEP Novembre 2012.

Pourcentage de la population couverte à fin 2014 (étude du 27 mai 2015)



Pourcentage de la population couverte à fin 2014 (étude du 27 mai 2015)



Ci-dessus : Taux de couverture de la population par les 4 opérateurs de téléphonie mobile, dans les Pyrénées-Orientales et sur l'ensemble du territoire national (données ARCEP 2015)

En 2013, le SDTAN régional désignait **138 communes du département et 71 000 habitants** comme prioritaires pour la couverture 4G.

Ventilation par département de la population située dans des communes sur la liste des communes prioritaires ⁽³⁷⁾ :

Population dans des communes Prioritaire 4G			
Département	Non	Oui	Total général
11	256 399	92 838	349 237
30	570 933	123 390	694 323
34	917 385	102 413	1 019 798
48		76 973	76 973
66	370 174	71 213	441 387
Total général	2 114 891	466 827	2 581 718

Ventilation par département des communes prioritaires :

Nombre de communes	Prioritaires 4G		Total général
Département	Non	Oui	Total général
11	135	303	438
30	144	209	353
34	175	168	343
48		185	185
66	88	138	226
Total général	542	1 003	1 545

La liste des communes prioritaires est une liste de communes incluses dans le cahier des charges de la licence 4G (bande des 800Mhz). Elle est située dans les sous-annexes.

Tableau extrait du Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) de la région LR – début 2013

Zoom sur le ressenti des acteurs

De manière générale, lors des réunions conduites dans les EPCI, **les élus locaux** soulignent l'importance de l'accès à la téléphonie mobile et à internet **pour l'attractivité du département, les habitants, les entreprises et l'économie touristique**. Des connexions de bonne qualité sont essentielles pour le développement économique du territoire.

En matière de téléphonie mobile, une majorité d'intercommunalités sont satisfaites de la couverture existante. Cependant, certains EPCI attirent l'attention sur la couverture insuffisante de leur territoire (CDC Pyrénées Catalanes et des Aspres); une situation problématique tant pour la population résidente que pour les touristes. Dans le Haut Vallespir, les élus expriment par ailleurs la volonté forte de **maintenir les cabines téléphoniques** installées sur le territoire (à Prats de Mollo et Coustouges); en effet, elles sont utilisées par les habitants en cas de problème de réseau.

En matière de couverture HD/THD, la problématique semble plus aiguë. L'ensemble des EPCI indiquent la présence de zones blanches, des insuffisances de débit, ou des marges d'amélioration. Les CDC Albères Côte Vermeille Illibéris, Pyrénées Catalanes et Vallespir, en particulier, signalent la faiblesse de la couverture existante sur leur territoire. Les CDC Albères Côte Vermeille Illibéris, des Aspres, Haut Vallespir et Pyrénées-Cerdagne indiquent la couverture inégale de leur territoire en HD.

Le raccordement à la fibre, déjà réalisé ou en projet, est également évoqué par les EPCI.

L'enquête habitants permet de recueillir des informations sur les usages numériques et notamment l'accès aux services par téléphone et par internet.

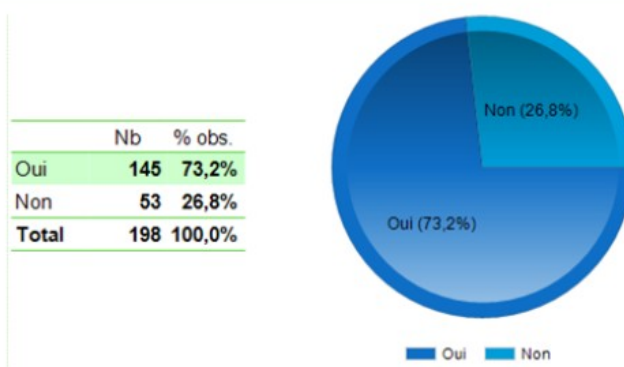
Ainsi, **plus de 73% des répondants à l'enquête indiquent avoir l'habitude d'accès à certains services et achats à distance.**

Pour cette question, un croisement des réponses suivant la catégorie socio-professionnelle (CSP) des répondants montre une relation entre la CSP et les pratiques d'achats ou d'accès aux services à distance.

Les catégories «Cadre, Profession libérale et intellectuelle supérieure», catégorie «Technicien, profession intermédiaire», et «Artisan, commerçant, Chef d'entreprise» utilisent significativement plus les modes d'accès à distance (internet et téléphone) que les CSP «Ouvrier/ Ouvrier agricole», «Employé» et «Agriculteur exploitant».

2.4.6 Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services et achats par téléphone ou par Internet ?

Plus de 73% des répondants indiquent avoir l'habitude d'accéder à certains services et achats à distance (téléphone ou internet)



Extrait des résultats de l'enquête

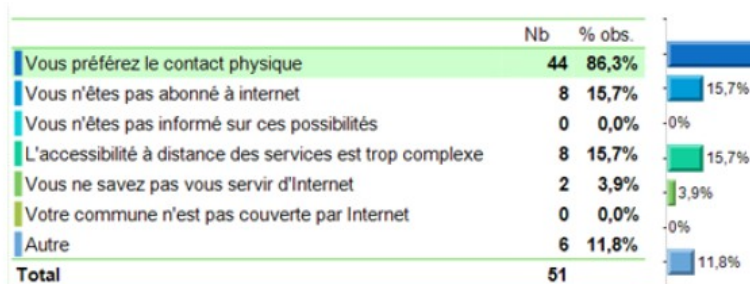
Cette relation transparaît également avec les niveaux de diplôme. Les répondants diplômés d'un niveau Bac +3 ou plus, accèdent aux services à distance pour près de 86% d'entre eux, contre moins de 65% des répondants de niveaux de diplôme Bac/ Bac pro.

La raison principale de ceux qui ont peu ou pas recours à l'accès à distance est qu'ils préfèrent le contact physique. Cette donnée illustre **les limites du développement des téléservices**, au moins auprès d'une frange de la population.

2.4.8 Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais aux services à distance ? (Deux réponses possibles)

Les répondants n'accédant pas aux services et commerces par internet ou téléphone préfèrent ainsi, pour 86% d'entre eux, le contact physique (guichet d'accueil) à un accès à distance.

15% des répondants ne mobilisent pas d'accès à distance car non abonnés à internet et 15% jugent ces modalités d'accès trop complexes.



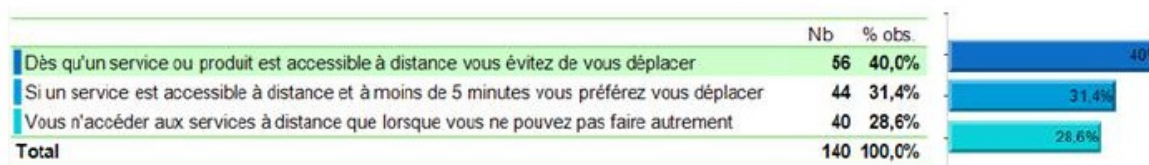
Extrait des résultats de l'enquête

Autres enseignements issus de l'enquête habitants :

- **L'accès aux services à distance est privilégié par les répondants**, notamment l'accès par internet depuis le domicile,
- **La connaissance des téléservices** existants concerne environ un tiers des enquêtés,
- 59% des répondants pensent devoir s'informer davantage sur les services en ligne.
- **L'attachement à l'accès physique** aux services est partagé par 55% des répondants, qui considèrent également que l'amélioration des services à distance est un progrès nécessaire.

2.4.9 Quelle est votre pratique en termes d'accès aux services à distance (téléphone ou internet) ?

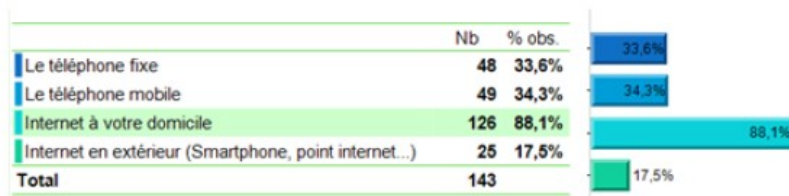
40% des enquêtés indiquent accéder à distance à un service dès que cela est possible afin d'éviter un déplacement



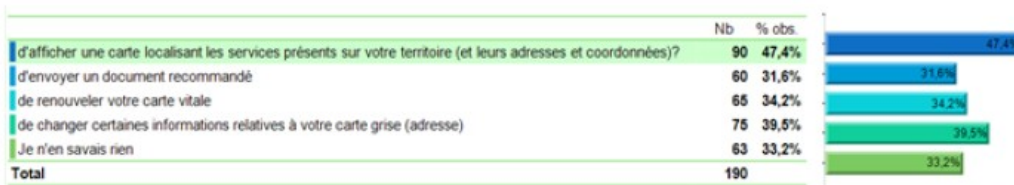
Extrait des résultats de l'enquête

2.4.10 Pour accéder à distance aux services, vous utilisez plutôt le téléphone ? Fixe ? Mobile ? Internet à votre domicile ? Internet en extérieur (smartphone, point internet) ?... (Plusieurs réponses possibles)

Parmi les différents modes d'accès à distance aux services, l'accès via internet depuis le domicile est largement privilégié (88% des répondants à l'enquête)



2.4.16 Saviez-vous qu'il est possible sur internet (plusieurs réponses possibles)...



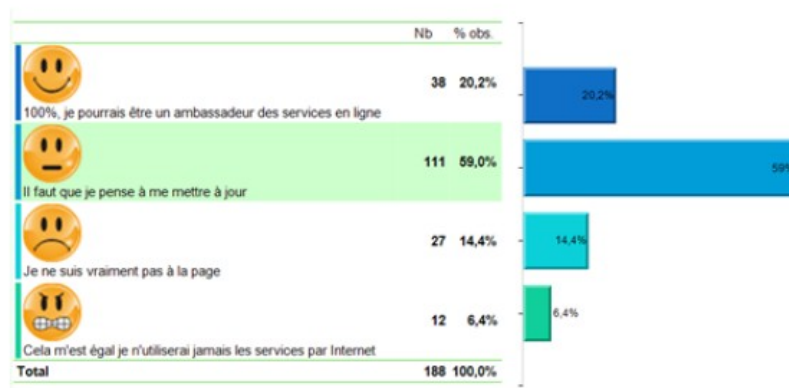
Pour chaque type de services listés (localisation des services du territoire, envoi d'un document en recommandé, renouvellement de carte vitale, changement d'adresse d'une carte grise...), près d'un tiers des répondants ou plus sont informés de la possibilité d'un usage numérique.

Environ un tiers des répondants indiquent a contrario ne pas être informés de cette possibilité.

2.4.17 Appréciation de votre connaissance des services accessibles à distance :

Après avoir répondu à cette question vous vous dites...

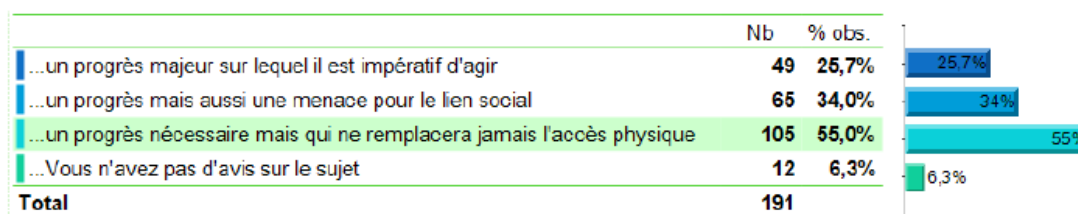
59% des répondants pensent devoir se mettre à jour sur la question des services en ligne



Ci-dessus : Extraits des résultats de l'enquête

Pour vous l'amélioration de l'accessibilité des services à distance est un progrès majeur sur lequel agir ? un progrès mais aussi une menace pour le lien social ? Un progrès nécessaire qui ne remplacera jamais l'accès physique ? (Plusieurs réponses possibles)

55% des répondants considèrent l'amélioration des services à distance comme un progrès nécessaire, mais qui ne remplacera jamais l'accès physique.



Ci-dessus : Extrait des résultats de l'enquête

Enjeux prioritaires

Desserte et réseau

- L'amélioration globale de la couverture en HD/THD et en téléphonie mobile,
- L'amélioration de la connaissance des possibilités d'accès à l'internet HD/THD par la population.

Équipements et point d'accès

- Le développement de l'accès en libre-service aux outils numériques,
- La prévention du risque d'isolement de certaines zones en cas de dysfonctionnements du réseau de téléphonie mobile.

Usages

- Les marges de progression en matière d'usage des services en ligne (notamment au sein des catégories de population peu ou pas diplômées).

Initiatives territoriales

Les réunions territoriales permettent d'identifier des initiatives favorisant le développement des usages numériques: projet open data, dématérialisation de services gérés par l'intercommunalité, projet de création d'un centre de télétravail, ... Des points d'accès publics à internet sont présents dans plusieurs EPCI pour permettre aux habitants d'accéder aux services en ligne.

EPCI	Actions/solutions mises en place
Albères Côte Vermeille Illibéris	<p>Projet Open data de la CDC en cours d'élaboration: ouverture progressive des données aux communes, entreprises et habitants.</p> <p>Fort engagement de la CDC dans la dématérialisation des procédures (inscription aux centres de loisirs, cantines...).</p> <p>Réflexion sur un service interactif avec les usagers qui permette à chaque usager de signaler un problème rencontré aux services compétents (service déjà mis en place à la Communauté urbaine de Perpignan Méditerranée Métropole): service de signalement, suivi et retour du problème réglé vers l'utilisateur.</p>
Les Aspres	<p>Existence d'un Espace Public Numérique à Thuir et d'accès internet dans les 2 Points Information Jeunesse et le réseau des bibliothèques.</p> <p>Actions intergénérationnelles (via un partenariat avec des associations d'aînés) afin d'accompagner les personnes âgées dans l'usage du numérique.</p> <p>Développement des services en ligne via la CDC : service en ligne présentant toutes les offres petite enfance, existence de liens RAM-assistante maternelle, restauration scolaire (inscription, facturation, règlement...), paiement pour le portage des repas, information sur les tournées de ramassage des ordures ménagères, blog pour les jeunes, utilisation des réseaux sociaux, ...</p>
Haut Vallespir	<p>Réseau de médiathèque et de cyber-base permettant plusieurs points d'accès à Internet.</p>
Pyrénées-Cerdagne	<p>Enjeu de développement du télétravail et projet éventuel de télécentre. La MSAP de Saillagouse est en charge de l'accompagnement aux usages internet. Le site internet de la CDC Pyrénées Cerdagne est aussi en cours de refonte.</p>
Roussillon Conflent	<p>La MSAP d'Ille-sur-Têt et le Point Information Jeunesse proposent une offre gratuite de matériels et d'accompagnement comprenant 8 postes informatiques, une ligne téléphonique gratuite, un scan, un fax, l'envoi de mails possible et l'accès aux photocopies et impressions.</p> <p>La CDC réfléchit également à la mise en ligne progressive de services (restauration, services jeunesse...).</p>
Corbières Salanque Méditerranée	<p>La CDC va proposer progressivement des dématérialisations à partir de son site Internet.</p> <p>Un dispositif de gestion de crise va également être mis en ligne.</p>
Sud Roussillon	<p>Présence de wifi à la médiathèque, la MLJ, l'office du tourisme ainsi qu'au complexe sportif « Grand Stade » de Saint Cyprien à la bibliothèque et à la MLJ de Théza (présence d'un ordinateur avec internet) ainsi qu'à la MLJ de Corneilla del Vercol.</p>
Vallespir	<p>Projet d'Open data en cours de réalisation</p>

Pistes potentielles d'actions

Desserte et réseau

- Mettre en œuvre et communiquer sur le Plan de déploiement du THD d'ici 2025,
- Informer sur l'offre et les moyens d'accès à internet sur le territoire départemental (ADSL, satellite, fibre optique, ...),
- Mettre en place une stratégie vis à vis des opérateurs (approche globale pour améliorer la couverture) / communiquer via des partenariats.

Équipements et point d'accès

- Consolider l'offre de points d'accès numériques dans les lieux publics (mairies, intercommunalités, PIJ, médiathèques, offices de tourisme, MSAP ...),
- Soutenir le maintien de cabines téléphoniques dans les zones reculées, afin de garantir la sécurité des personnes (cas d'intempéries ou d'accidents).

Usages

- Accompagner le développement des usages numériques (intervention publique / associatives / MSAP...) en lien avec la démarche Opendata.

3.3 Services courants au public

Services courants au public	Services publics Etat (gendarmerie, impôts, SDIS, préfecture, sous-préfecture, Maisons de Services Publics)
	La Poste, Agence postale communale
	Commerces de proximité (boulangerie, épicerie, bistrot de Pays, multiple rural)
	Stations-services
	Distributeurs de billets (DAB)

Services publics de l'État

Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

En mai 2014, le département comptait **5 commissariats de police, 22 trésoreries et 1 centre des impôts fonciers** selon la base de données locales du Gouvernement. Par ailleurs, **32 gendarmeries** sont implantées dans les Pyrénées-Orientales.

L'enjeu en matière de sécurité concerne essentiellement **le maintien des capacités de mobilisation actuelles**. La Préfecture ne prévoit pas de fermeture de brigade gendarmerie. Les effectifs de celle de Prats-des-Mollo ont par ailleurs été renforcés du fait de la proximité avec la frontière, qui nécessite une présence des forces de l'ordre sur toute la partie sud du département. Un partage des rôles est organisé entre la Police Air et Frontières (PAF) et les douanes ; la PAF assure les missions de la douane sur les cantons limitrophes.

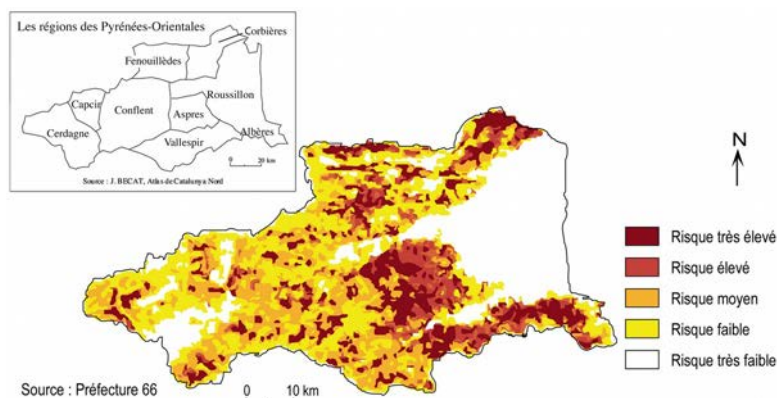
En saison estivale, deux renforts saisonniers sont mis en place sur la côte sablonneuse (du Barcarès à Argelès-sur-Mer) et la côte rocheuse (Port-Vendres, Banyuls-sur-Mer et Cerbère).

Les forces de sécurité sont aussi mobilisées de façon importante lors de certaines manifestations (fêtes et corridas de Céret et Millas) et des migrations routières autour du Perthus, point de passage entre la France et l'Espagne.



Implantation des gendarmeries dans le département – Source : BPE 2014

En matière de prévention et gestion des risques, des **comités communaux de feux de forêts** ont été mis en place conjointement par la Préfecture, le Département et les communes volontaires. Il s'agit de patrouilles disposant de véhicules adaptés pour assurer une surveillance des zones à risques, en raison de la sécheresse croissante sur le département. Ces comités ont d'abord été créés sur la Côte Vermeille (Cerbère, Banyuls, Port-Vendres) ; il en existe également un à Montesquieu, et il est prévu que ce dispositif monte en puissance.



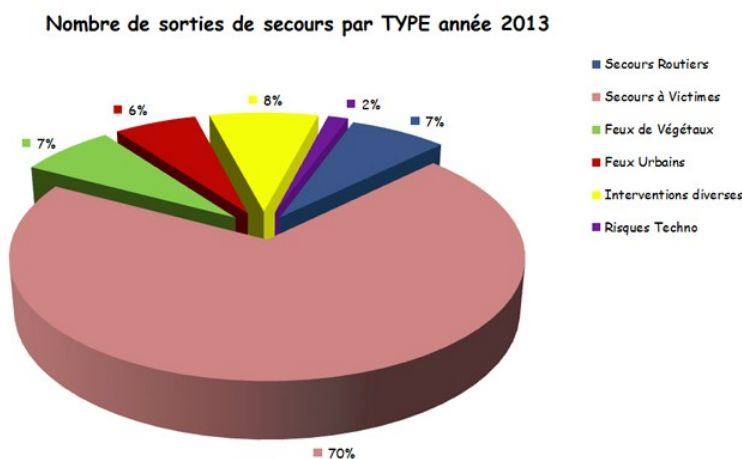
L'évaluation du risque incendie dans les Pyrénées-Orientales – Source : Préfecture 66

Concernant **les services d'incendie et de secours**, le département doit faire face à **un manque de pompiers volontaires**, difficiles à mobiliser pendant la semaine. Ils représentent aujourd'hui 85% des effectifs du SDIS, qui compte 266 sapeurs professionnels et 1851 pompiers volontaires. Sur les 50 Centres d'Incendie et de Secours du département, 10 accueillent donc des professionnels et les 40 autres centres accueillent uniquement des pompiers volontaires.

L'implantation territoriale des centres d'incendie et de secours est liée au Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture du Risque (SDACR), actuellement en cours de révision: il fait l'inventaire qualitatif et quantitatif des risques et fixe des objectifs de couverture des risques.

Ce schéma fait état de fortes variations saisonnières de la population du fait de l'activité touristique. Ces variations ont un impact sur **le nombre d'interventions, en hausse en été sur la bande littorale et en hiver en zone de montagne**.

L'implantation territoriale dépend aussi du temps de circulation et le SDACR détermine des délais d'intervention fixés au niveau national : ce délai doit être similaire pour secourir une personne en ville et en zone rurale.



Répartition des sorties de secours par type en 2013 – 70% d'entre elles concernent le secours aux victimes. Source : <http://www.sdis66.fr/>

Une réorganisation des services de l'Etat a été mise en œuvre en janvier 2017. Le département compte 1 Préfecture à Perpignan et 2 sous-préfectures d'arrondissement (Céret et Prades). Ces dernières ont vocation à être maintenues et renforcées dans le cadre d'un projet de redéfinition des arrondissements : pour prendre en compte les dynamiques démographiques et la diversité des territoires, les 2 arrondissements de Céret et Prades ont été étendus (avec pour corollaire la réduction du périmètre de celui de Perpignan). Le nouveau découpage permettrait d'avoir des arrondissements plus équilibrés en termes de nombre d'habitants et d'éviter que des intercommunalités se trouvent à cheval sur deux arrondissements. L'organisation territoriale est aujourd'hui fonction des vallées et un décret précise la liste des communes de chaque arrondissement.

Les services préfectoraux connaissent par ailleurs actuellement une mutation. Les dossiers de permis de conduire, carte grise, carte nationale d'identité et passeport ne sont plus instruits en Préfecture. Les services préfectoraux se tournent vers les nouvelles technologies et l'externalisation.

Une démarche pilote a été mise en place à Céret avec un point mutualisé de services où les usagers peuvent avoir recours aux services fiscaux, aux services de la Mission Locale Jeune, de la Mutuelle Sociale Agricole, du Centre d'Information des droits des femmes et des familles (CIDFF)... Une rotation de l'occupation des bureaux permet aux organismes présents de tenir des permanences. L'accueil a été restructuré pour le rendre proactif et il est tenu par un agent ayant reçu une formation.

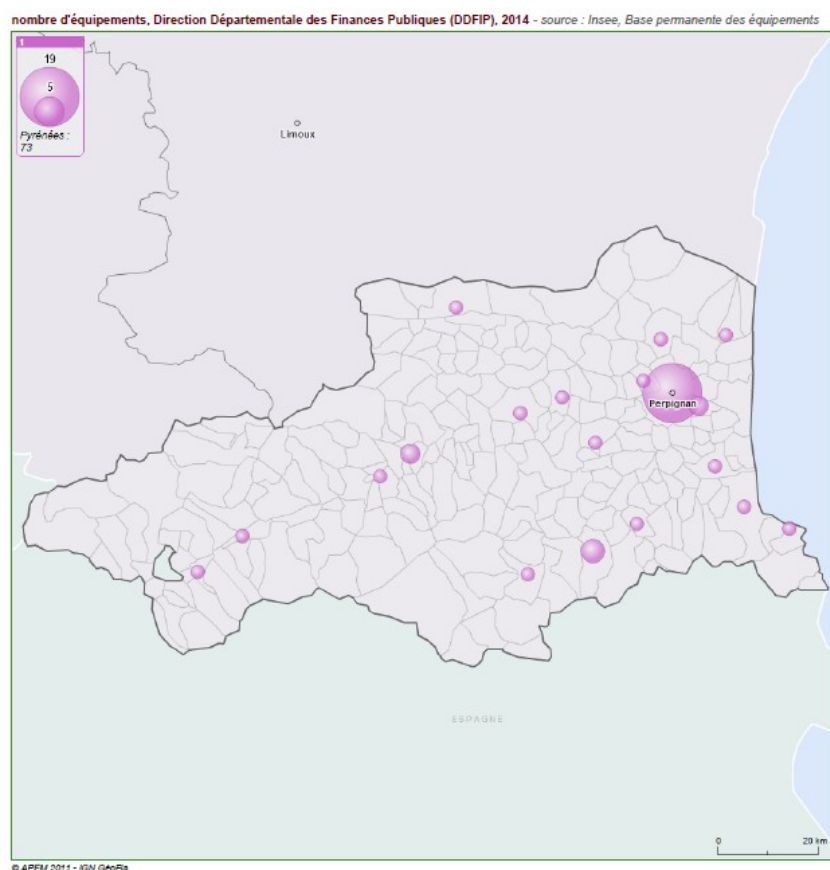
Dans l'arrondissement de Prades, une **réflexion a été enclenchée sur un regroupement des services de l'État.** Il est notamment envisagé de consolider les effectifs de la DDTM, afin qu'elles assurent de nouvelles missions telles que la prévention et la gestion du risque de cabanisation, ou la mise en œuvre de la procédure liée aux Unités Touristiques Nouvelles. Les DDTM sont également compétentes en cas de difficultés liées à la réglementation maritime, qui peuvent toucher les plaisanciers et pêcheurs.

En parallèle, la réflexion en cours concerne un recentrage à la Préfecture de l'Office National des Forêts (ONF) et de l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage (ONCFS), qui se charge notamment du contrôle de la circulation dans les espaces naturels et de la prévention des risques liés aux animaux errants.

L'importance des délégués territoriaux de la DIRECCTE est soulignée par les services préfectoraux. Ils mettent notamment en œuvre des opérations dans le cadre du Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (FISAC), qui a pour vocation de soutenir les entreprises commerciales, artisanales et de services de proximité dans des zones rurales ou des zones urbaines fragilisées par l'évolution démographique ou par une situation économique particulièrement difficile.

Depuis le décret d'application n°2015-542 du 15 mai 2015, qui a pris effet en juin 2015, le FISAC est piloté en fonction de priorités gouvernementales et des disponibilités budgétaires. Il s'agit ainsi de remplacer un dispositif fonctionnant selon une logique de guichet par un nouveau dispositif fonctionnant selon **une logique de sélection des meilleurs projets**, et qui met en avant les priorités du gouvernement en matière de soutien au commerce et à l'artisanat de proximité.

Concernant les services des impôts, la DDFIP envisage de nouvelles implantations en accord avec les futurs arrondissements.



Implantations de la DDFIP sur le département – *Source* : BPE 2014

Zoom sur le ressenti des acteurs

Les EPCI notent très peu d'enjeux en matière de sécurité. **La présence de la police et de la gendarmerie répond globalement aux attentes.**

Dans la CDC des Aspres, il est évoqué pour les communes les plus éloignées la possibilité de créer une police municipale mutualisée. La police est déjà organisée au niveau intercommunal dans la CDC du Sud Roussillon.

En Corbières Salanque Méditerranée, les élus locaux notent une délinquance en hausse et attirent l'attention sur la gestion des risques (mise en œuvre de Plans de Prévention des Risques Naturels Prévisibles). Plusieurs PPR communaux, intercommunaux ou de bassins sont en effet en cours d'élaboration ou de modification sur le département.

En revanche, il semble que les services des finances publiques soient moins accessibles aux usagers. Plusieurs EPCI notent une diminution progressive de la présence du Trésor Public sur leur territoire. La CDC des Aspres constate notamment un sous-effectif dans les trésoreries qui influe sur les délais de paiement/règlement, l'amplitude horaire d'ouverture plus restreinte, et la disponibilité moindre de ces services.

Enjeux prioritaires

Sécurité civile et publique

- La pérennisation des effectifs du SDIS face au risque de baisse des vocations de sapeurs pompiers volontaires,
- Le maintien d'une plus forte mobilisation en lien avec les variations saisonnières de la population et des risques.

Autres services de l'État

- La réorganisation/le regroupement des services de l'État sur le département.

Initiatives territoriales

EPCI	Actions/solutions mises en place
Vallespir	Mise en place à la sous-préfecture de Céret d'un point mutualisé de services où les usagers peuvent avoir recours aux services fiscaux, aux services de la Mission Locale Jeune, de la Mutuelle Sociale Agricole, du Centre d'Information des Droits de la Femme, La labellisation de ce lieu en MSAP est prévue.

Pistes potentielles d'actions

Sécurité civile

- Promouvoir et soutenir les sapeurs-pompiers volontaires,
- Maintenir les capacités opérationnelles d'intervention.

Sécurité publique

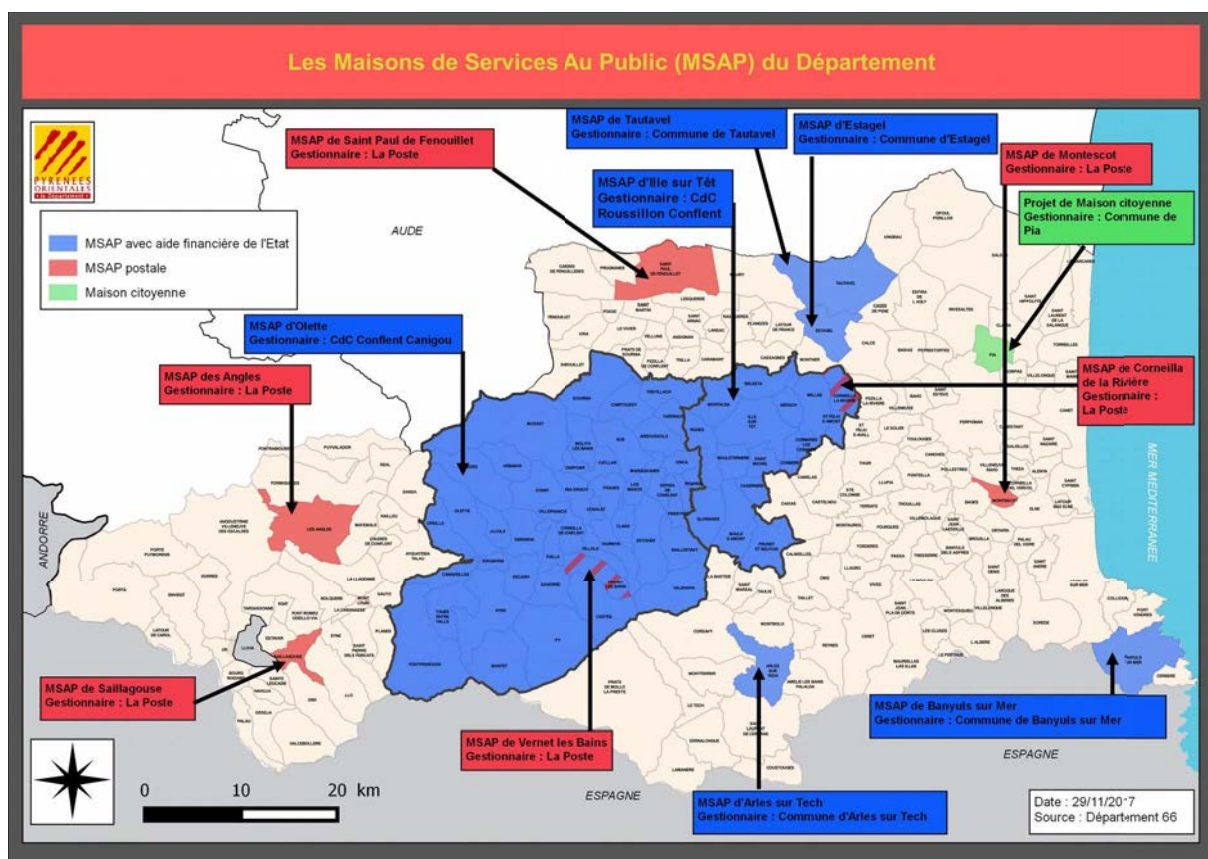
- Engagement sur le maintien de l'offre actuelle et notamment des renforts saisonniers,
- Faciliter le déploiement de dispositifs innovants sur la prévention et gestion des risques.

Autres services de l'État

- Favoriser le déploiement de points mutualisés de services, en coordination avec les MSAP existantes ou futures.

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Le département compte actuellement 12 MSAP. Elles sont implantées principalement au centre et à l'ouest du département, et viennent renforcer l'accessibilité des services là où la présence des opérateurs de services est relativement moins importante.



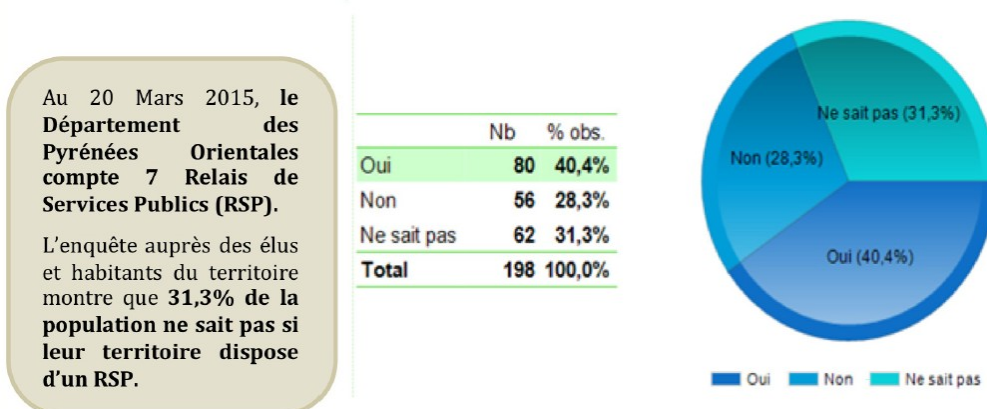
MSAP	Collectivité porteuse	Nombre d'agents	Opérateurs partenaires	Retour d'expérience
MSAP Arles-sur-Tech	Commune d'Arles sur Tech	2 personnes / 1 ETP	CAF / MSA (rdv possibles) / CARSAT / CPAM / Pôle Emploi / Mission locale (permanences régulières) / FEPEN / CMA / CAE Perspective	Situé à proximité immédiate de la Maison de l'action sociale et de la Maison des associations ; Le portage intercommunal de la structure sera effectif au 1 ^{er} janvier 2018.
MSAP Estagel	Commune d'Estagel	1 personne (24 heures)	CAF / CARSAT / CPAM / Pôle Emploi / CCAS de la commune ; Rdv possibles avec la MSA et une conseillère en insertion RSA ; Permanences régulières : OPHLM 66, FNATH-FRI, « Habiter Mieux », GRETA, DDFIP, Pia Agly, la Mission locale	L'existence de référents au sein des partenaires pour les liaisons avec la MSAP est très importante. Difficultés du fait du désengagement de certaines partenaires. Intérêt pour de nouveaux partenariats : EDF, téléphonie, impôts, retraites complémentaires
MSAP Banyuls sur mer	Commune de Banyuls sur mer	2 agents d'accueil / 1 ETP	CAF / CPAM / MSA / Pôle emploi En perspective : MLJ, Impôts, CARSAT...	Structure ouverte dans les locaux du CCAS, bien identifiée. Ouverture récente (fin 2016) mais chiffres de fréquentation encourageants. Orientations 2017 : communication à développer, élargir les services en direction des jeunes (MLJ notamment)
MSAP Olette	CDC Conflent Canigou	1 personne (26h)	CAF / MSA / CARSAT / CPAM / Pôle Emploi / Conseil Départemental (AS) avec rdv sur site possible / Services de gérontologie	Local spécifique partagé avec un centre médical qui le place au cœur des flux. Large rayonnement, partenariats de plus en plus étendus pour répondre aux demandes du public. L'agent d'accueil peine à satisfaire la demande des usagers.
MSAP Ille-sur-Têt	CDC Roussillon Conflent	3 agents / 2,5 ETP	CAF / MSA / CARSAT / CPAM / Pôle Emploi / Conseil départemental / Préfecture / Finances publiques / EDF / opérateurs téléphoniques / tribunaux	Fonctionne très bien; très bon bilan d'activités. Une fréquentation en hausse constante (+ 34% depuis 2014) des demandes de plus en plus pointues et complexes. La création d'une antenne délocalisée à Millas atteste de ce dynamisme.
MSAP Tautavel	Commune de Tautavel	1 personne (24 h)	CAF / MSA / CPAM / Pôle Emploi / partenariat HLM, EDF, opérateurs de téléphonie mobile...	Manque de notoriété de la structure – fréquentation assez faible du fait de son caractère excentré
MSAP Postales	Corneilla de la Rivière, Montescot, Saillagouse, Vernet les Bains, Saint Paul de Fenouillet, Les Angles.			
Projet de Maison Citoyenne	Commune de Pia.			

Zoom sur le ressenti des acteurs

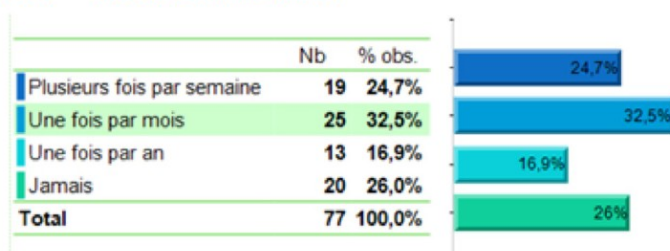
Différentes améliorations possibles des services proposés par les MSAP et leur accessibilité sont identifiées par les habitants enquêtés :

- Plus de matériels à mettre à disposition du public (photocopieuses, imprimantes, fax),
- Plus de compétences,
- Élargir les horaires d'ouverture,
- Utiliser les réseaux sociaux,
- Informer plus régulièrement la population.

1.1.1 Votre territoire compte-t-il un Relais de Service Public ?



1.1.1 Si oui, l'utilisez-vous ?

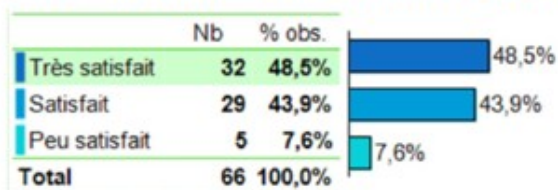


Pour les personnes ayant indiqué connaître l'existence d'un RSP sur leur territoire, **près d'un quart indique l'utiliser plusieurs fois par semaine**

Près d'un quart de ces répondants ayant connaissance de la présence d'un RSP sur leur territoire **précise ne jamais l'utiliser.**

Extraits de l'enquête habitants réalisée en 2015

1.1.1 Etes-vous satisfait des services qu'il propose et de leur accessibilité ?



Plus de 92% des publics utilisant le RSP présent sur leur territoire se montrent satisfaits ou très satisfaits des services qu'il propose et de leur accessibilité.

Extrait de l'enquête habitants réalisée en 2015

Au 31 décembre 2015, 6 EPCI comptaient un RSP sur leur territoire. Plusieurs enjeux sont ressortis des réunions territoriales avec **les élus locaux** :

- **La nécessité d'articuler les MSAP existantes ou futurs avec les agents des mairies** et le réseau existant des services au public. Une mise en réseau est déjà en place à la MSAP d'Arles sur Tech,
- **La réflexion à mener sur des MSAP itinérantes**, ou sur des permanences pour un plus large rayonnement,
- **Le manque de moyens de certaines MSAP** (manque de moyens humains et/ou matériel, locaux inadaptés, etc.),
- Le **renforcement de l'information et de la communication** sur l'offre de services des MSAP,
- La nécessité de **désigner des référents** au sein de chaque organisme partenaire, qui sont très utiles pour améliorer l'efficacité du service rendu, les MSAP ne pouvant apporter qu'une réponse de premier niveau. Cette demande a depuis été prise en compte au moment de l'établissement des conventions partenariales opérateurs / MSAP,
- Formalisation de **nouveaux partenariats** (organismes de retraites complémentaires, Espace Info Energie, ...) pour couvrir les demandes du public.

Les résultats de l'enquête habitants indiquent une **faible notoriété** des MSAP existantes, ce qui rejoint le ressenti des élus locaux et des agents de ces structures. On constate aussi un manque de connaissance de ces structures par le public jeune/actif en emploi.

Les agents des MSAP soulignent également des **besoins de formation**, auxquels l'offre actuellement proposée par la Caisse des Dépôts devrait permettre d'apporter certaines réponses. Les opérateurs ont également l'obligation contractuelle d'assurer les formations « métier » de ces agents.

La Caisse des Dépôts anime et développe par ailleurs un **portail collaboratif** permettant aux MSAP de communiquer des informations avec le niveau départemental et national et d'évaluer leur activité.

Enjeux prioritaires

- Le développement des MSAP,
- L'accroissement de la notoriété des MSAP,
- L'amélioration de la capacité des MSAP à répondre aux besoins de la population,
- La coordination entre les MSAP.

Pistes potentielles d'actions

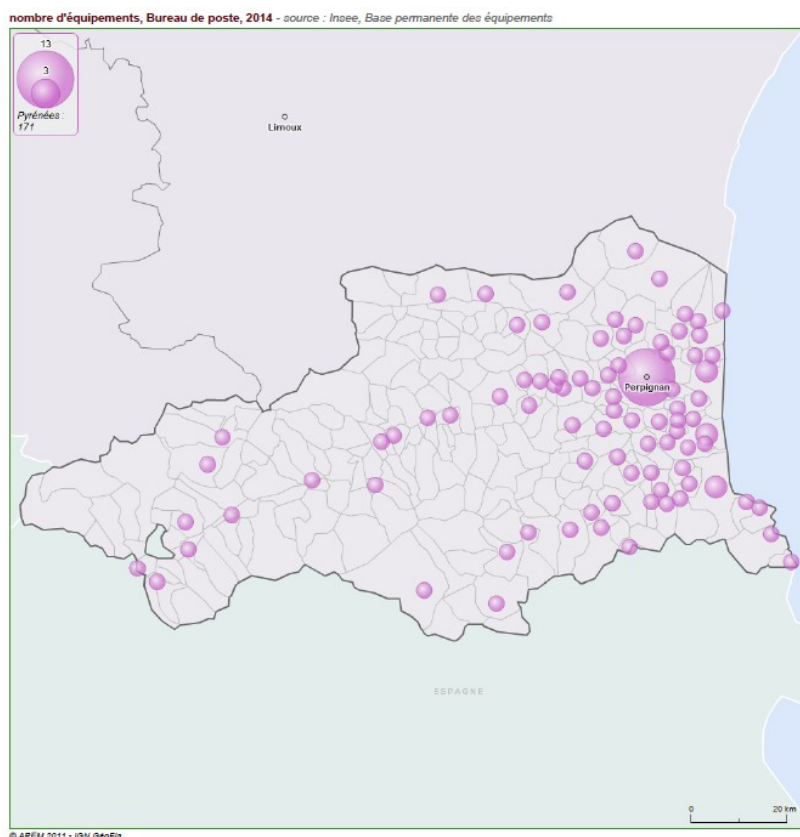
- Veiller à ce que les MSAP disposent des moyens nécessaires à leur fonctionnement (outils numériques, formation des agents, etc ...) conformément au cahier des charges du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires et aux conventions signées avec les opérateurs,
- Développer la mise en réseau des MSAP,
- Promouvoir l'offre de services des MSAP auprès de la population,
- Consolider et développer les partenariats avec les opérateurs de services (lien avec un référent, participation d'opérateurs ou acteurs du secteur de l'énergie, de la téléphonie, des retraites complémentaires, ...).

Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

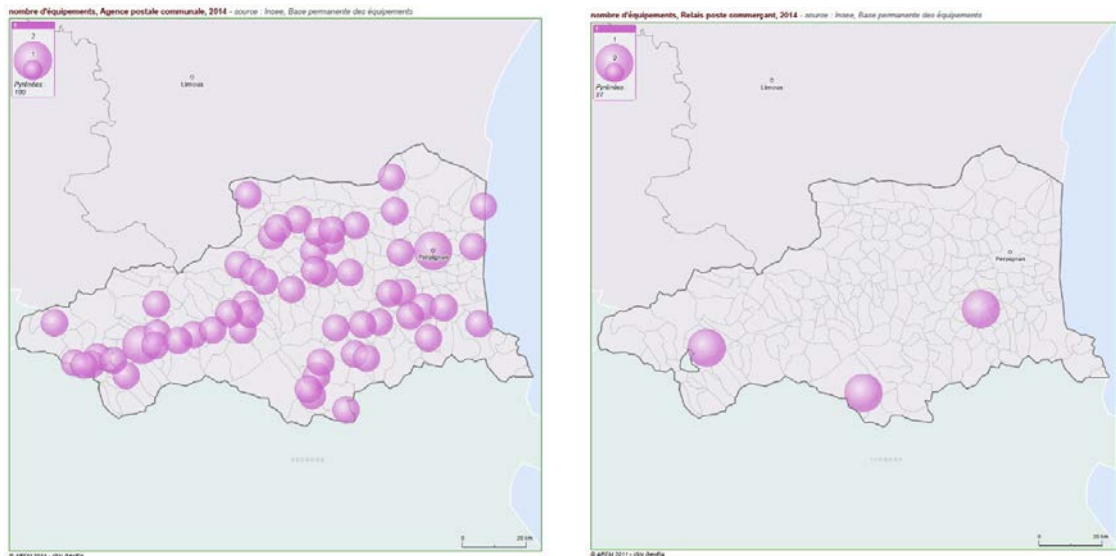
Concernant les services postaux, le département des Pyrénées-Orientales compte actuellement **164 points de contacts** répartis en trois catégories :

- **99 bureaux de poste (BP) dont 13 facteurs guichetiers**, qui fournissent tous les services de la Poste, y compris les opérations bancaires de tous types.
- **62 Agences Postales Communales (APC)** gérées par des agents territoriaux dans le cadre de conventions de partenariat avec les communes, d'une durée de 9 ans renouvelables. Ces agences permettent de réaliser 95% des opérations possibles en bureau de poste (seules quelques opérations bancaires sont possibles uniquement en bureau de poste). Elles sont par ailleurs dotées de tablettes numériques grâce auxquelles les usagers ont accès à tous les services de La Poste (avec le numéro d'accès à la Banque Postale).
- **3 Relais de Poste (RP)** gérés par des commerçants dans le cadre de conventions de partenariat signées entre La Poste et les partenaires. Ces relais sont maintenant informatisés et reliés à des imprimantes par bluetooth pour permettre de disposer de certains documents.

Aujourd'hui, **99,4% de la population des Pyrénées-Orientales est à moins de 5 km et 20 min de trajet automobile d'un point de contact** (conformément à la réglementation qui lui impose un taux minimum de 90%).



Implantation des bureaux de poste sur le département – Source : BPE 2014, Cartographie SIG Pyrénées



Implantation des agences postales communales (à gauche) et relais de poste (à droite) dans le département –

Source : BPE 2014

La Poste développe ses services à distance, par téléphone et par internet : notamment le service « La Banque Postale chez soi » pour les opérations bancaires.

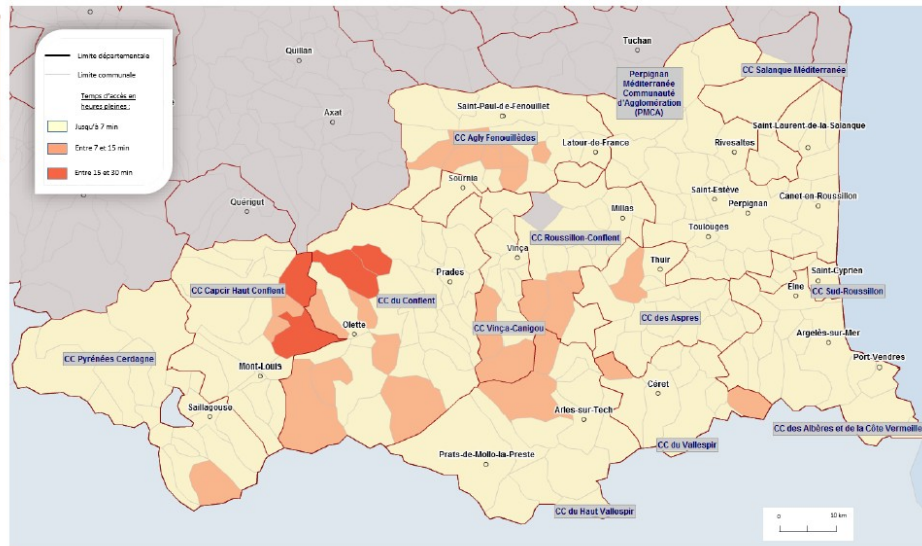
Elle renforce également son offre de services à domicile, dans le cadre de conventions avec des collectivités, pharmacies, bibliothèques/médiathèques, ... Les facteurs peuvent réaliser des portages de courses et de médicaments, ou encore des formations aux éco-gestes. Des prestations sont également ouvertes aux particuliers moyennant un coût à fréquence modulée (dépôt et retrait de vêtement au pressing). En raison des moyens limités des collectivités, ce type de services est de plus en plus ouvert aux particuliers. Le circuit parcouru par les facteurs 6 jours/7 leur permet aussi d'assurer une veille sur les habitants, notamment les personnes âgées.

La transformation de bureaux de poste en RP ou Agences Postales Communales (APC) s'inscrit dans le cadre de la **mutualisation des services**, et vise à tenir compte de la baisse de fréquentation des bureaux de poste. Dans les agences postales communales, la Poste encourage la mutualisation avec des services de la mairie (secrétariat, bibliothèque, office de tourisme, ...). Les tablettes numériques qui y sont installées donnent accès aux services de La Poste, mais aussi à ceux de Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, le cadastre, Légifrance et au paiement des amendes.

Par ailleurs, La Poste porte 6 MSAP sur le département, qui sont hébergées dans des bureaux de poste afin de pérenniser leur accessibilité dans un **contexte de baisse des volumes du courrier** (impact de la dématérialisation de certaines procédures, ...).

En dehors des services postaux, d'autres services du quotidien sont essentiels pour le département : commerces de proximité, stations-services, distributeurs automatiques de billets (DAB).

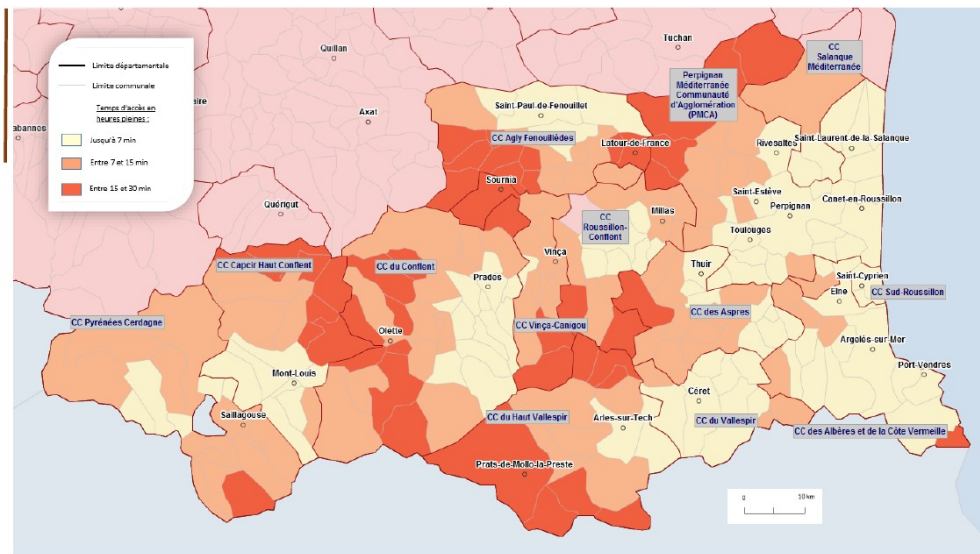
On observe un **maillage relativement satisfaisant des commerces de proximité** en Pyrénées-Orientales, à **maintenir voire renforcer**. **Des disparités territoriales existent cependant**. Certains territoires de montagne (les communautés de communes Pyrénées Catalanes et Conflent Canigou notamment) sont plus éloignés que la plaine de ces commerces, ainsi que des stations-services et des DAB.



Février 2016

Conception et réalisation : edater

Accessibilité des boulangeries, épiceries, bistros de pays et multiples ruraux dans les Pyrénées-Orientales - données BPE, cartographie EDATER

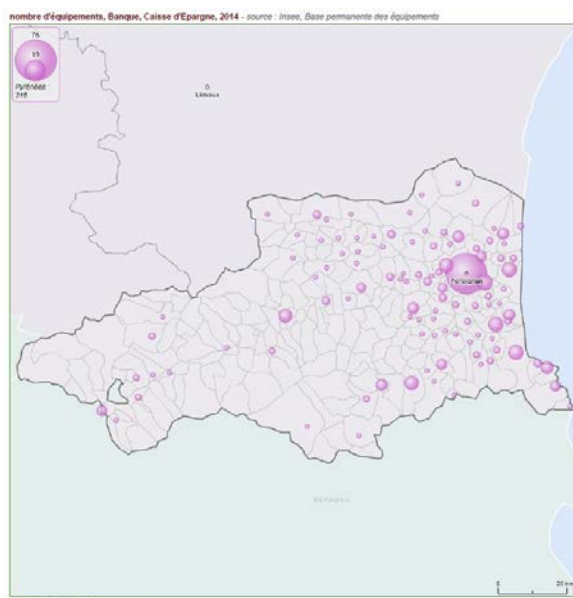


Source : Geoclip 2015, IGN Géofla, Insee, BPE 2014, Odomotrix

Février 2016

Conception et réalisation : edater

Accessibilité des stations-services (ci-dessus) - données BPE, cartographie EDATER



Implantation des banques et caisses d'épargne sur le département – *Source* : BPE 2014

Zoom sur le ressenti des acteurs

- Plusieurs EPCI notent **une diminution de la présence des services postaux, en termes d'amplitude horaire d'ouverture**, ou des horaires peu adaptés aux personnes actives. Ainsi, en parallèle d'un taux de couverture de la population très satisfaisant (près de 100%), l'accessibilité des services postaux dépend aussi des horaires d'ouverture des points de contact.
- Les élus locaux relèvent aussi **un enjeu fort sur la pérennisation des commerces de proximité**: nécessité d'une veille/anticipation et d'un accompagnement des cessations d'activités (transmissions/reprises d'entreprises). La concurrence des zones commerciales est également évoquée dans la CDC Corbières Salanque Méditerranée. Présence également sur le territoire de petits marchés et commerçants itinérants en Haut Vallespir.
- Les Bistrots de Pays sont présents dans plusieurs EPCI. La CDC du Conflent Canigou note néanmoins un fort turn-over de ces établissements, souvent en raison de difficultés de gestion (enjeu fort de viabilité économique et de professionnalisation).
- En revanche, peu d'enjeux ressortent des réunions territoriales sur **les DAB**, implantés généralement dans les principaux pôles des intercommunalités, si ce n'est leur maintien. S'il est supporté par la collectivité, il peut s'avérer très coûteux; c'est une problématique soulevée notamment par la CDC du Conflent Canigou.
- Concernant **les stations-service**, les élus locaux n'évoquent pas de problématique majeure. Ils soulignent l'habitude des habitants de se fournir en carburant dans les pays frontaliers (Espagne et Andorre).

Les résultats de l'enquête habitants

Les commerces alimentaires, services postaux et distributeurs de billet figurent parmi les services plus utiles pour la population enquêtée. Elle les classe respectivement en 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème} position dans la liste des 17 services étudiés.

29% des répondants jugent les commerces alimentaires utiles et 69% très utiles.

En moyenne, depuis leur domicile, les répondants indiquent qu'ils mettent :

- ➔ **8 minutes pour accéder aux services postaux** (7 min depuis le lieu de travail),
- ➔ 9 minutes pour les commerces alimentaires (8 min),
- ➔ 10 min pour les stations-services (12 min),
- ➔ **12 min pour les DAB** (8min).

Les services postaux sont ainsi ceux pour lesquels le temps d'accès moyen depuis le domicile est le plus réduit, parmi les 17 services étudiés.

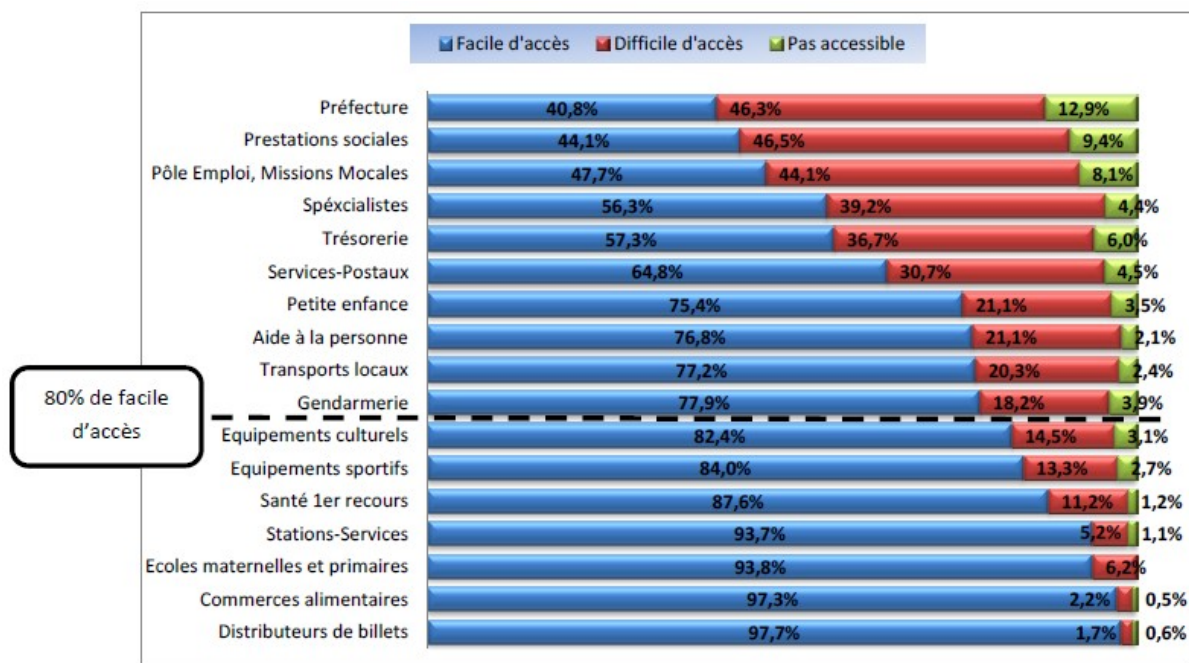


Extrait des résultats de l'enquête

En revanche, la facilité d'accès au service est beaucoup plus faible pour les services postaux (64,8%) que pour les autres services courants. Les enquêtes estiment que les horaires d'ouverture devraient être revus, peut-être assouplis pour les actifs (ouverture le soir et le samedi/dimanche), ainsi que les temps d'attente aux guichets.

À noter néanmoins que **44% des enquêtés disent accéder aux services postaux à distance** (par téléphone ou par internet), ce qui indique une appropriation relativement forte des possibilités offertes par le numérique pour accéder à ces services.

Les DAB et commerces alimentaires sont jugés faciles d'accès pour plus de 97% des enquêtés, et les commerces alimentaires par 93% des répondants.



Extrait des résultats de l'enquête

L'enquête habitants renseigne aussi sur les pratiques d'accès aux services de quotidien (e-commerce, livraisons à domicile, ...). Elle met en évidence **des marges d'amélioration sur la connaissance des possibilités offertes par les services à domicile.**

Par ailleurs, près d'un tiers des répondants seraient très favorables à la mise en place de **services itinérants** de type épicerie ambulante.

2.4.5 Selon vous, la présence d'un service itinérant de type épicerie ambulante sur votre territoire, serait :

Près de 27% des répondants à l'enquête indiquent que la présence d'un service itinérant (de type épicerie ambulante) serait très utile sur leur territoire afin de réduire leurs trajets et de faciliter l'accès à ce service de proximité.

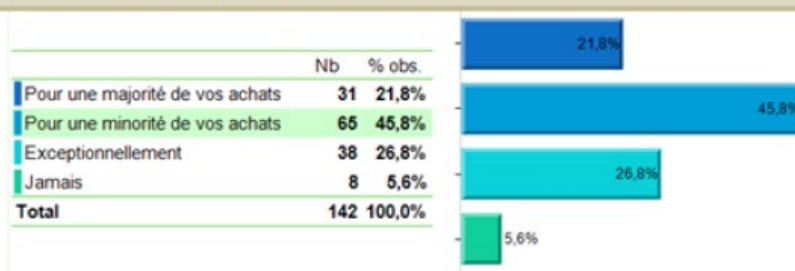


Extrait des résultats de l'enquête

2.4.12 Avez-vous recours au commerce en ligne ?

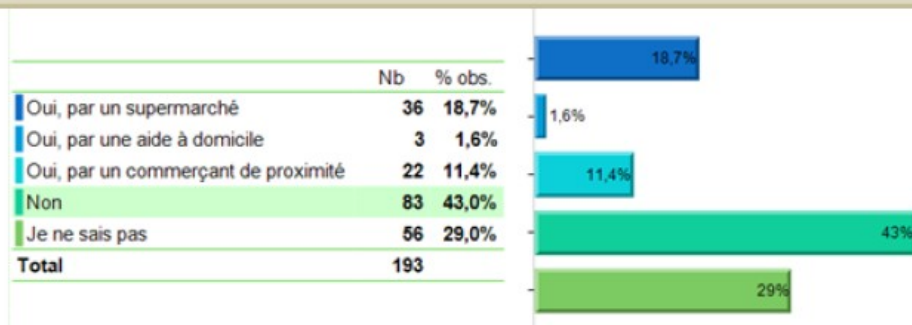
Près de 22% de la population interrogée indiquent avoir recours au commerce en ligne pour une majorité de leurs achats.

Moins de 6% des répondants n'ont jamais eu recours au commerce en ligne.



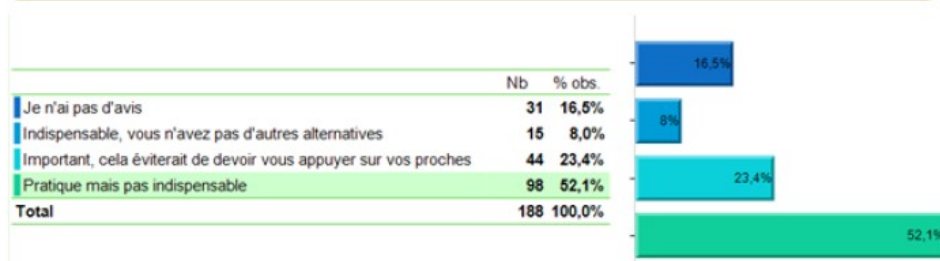
2.4.13 Avez-vous la possibilité de vous faire livrer vos courses à domicile ?

43% des répondants indiquent ne pas avoir la possibilité de se faire livrer des courses à domicile et 29% ne pas être informé de cette possibilité.



2.4.15 Pour vous, la possibilité de se faire livrer à domicile (repas, courses alimentaires, colis etc.) ou à proximité (points relais) est : important ? Indispensable ? pratique mais non indispensable ? Autre ?

Le fait d'accéder ou non à certains services à distance varie significativement d'une CSP à une autre. En revanche, le niveau de diplôme et l'âge ne semble pas jouer sur le fait d'accéder ou non à certains services à distance.



Extraits des résultats de l'enquête

Les constats issus des entretiens avec **les publics spécifiques** rejoignent les résultats de l'enquête habitants :

- **Les commerces au sens large (La Poste, commerces alimentaires-bureau de tabac, DAB et stations-services) sont jugés essentiels** par les publics jeunes/actifs en emploi et le public senior/retraité.
- Ils accèdent aux services à proximité de leur domicile (petits commerces) et, pour les actifs, sur leur trajet domicile-travail.
- **Ils accèdent facilement aux services à distance**, et mobilisent notamment Internet qui est un canal parfois même préféré au canal téléphonique (e-commerce, recherche d'informations sur les services en ligne, services bancaires en ligne, réservation de places de concert sur internet, ...).
- Certains services sont en revanche jugés trop éloignés par le public jeune/actif (distributeur automatique). Ce public signale par ailleurs **le manque d'adéquation des horaires d'ouverture de La Poste** avec leurs horaires de travail.

Enjeux prioritaires

- L'adaptation du service rendu par les services postaux,
- Le maintien ou le renforcement de l'accessibilité aux commerces de proximité (problématique de départ à la retraite) et aux distributeurs automatiques de billets (enjeu financier pour les collectivités),
- Le rapprochement de certains services commerciaux du domicile.

Initiatives territoriales

EPCI	Actions/solutions mises en place
Aspres	3 projets en cours de multiples ruraux et bistrot de pays pour les communes de Calmeilles, Banyuls des Aspres et Oms. La CDC accompagne également les projets permettant de développer des « multi-services », structures permettant la mutualisation de services (épicerie, restauration, santé...)
Vallespir	Projets de requalification de centres bourgs en cours actuellement pour les communes de Saint Jean Pla de Corts et Maureillas Las Illas, qui favorisent l'attractivité des commerces locaux et la dynamisation des centres villes.

Pistes potentielles d'actions

- Adaptation des heures d'ouverture des points d'accueil de La Poste par le développement de partenariats avec d'autres structures
- Promouvoir les formes de multi-services pour les commerces (bar / point postal / épicerie / restauration...)
- Promouvoir les livraisons à domicile et l'itinérance (commerces ambulants),
- Accompagner les actions de reprise-transmission avec les consulaires / Dispositif de veille et anticipation sur la cessation d'activités / Aide à la mise aux normes / Communication du type « reprenduncommerce.com » ,
- Étudier la possibilité de reprise de fonds par les collectivités pour mise en gérance (si projet viable) ou de mettre à disposition des locaux pour l'installation de commerces de proximité,
- Développer les circuits courts et mobiliser les commerces comme points de diffusion des produits locaux.

3.4 Services de santé

Services de santé	Médecins généralistes
	Kinésithérapeute
	Pharmacie
	Médecins spécialistes (dentiste, gynécologue, ophtalmologiste)
	Aide à domicile -SIAD

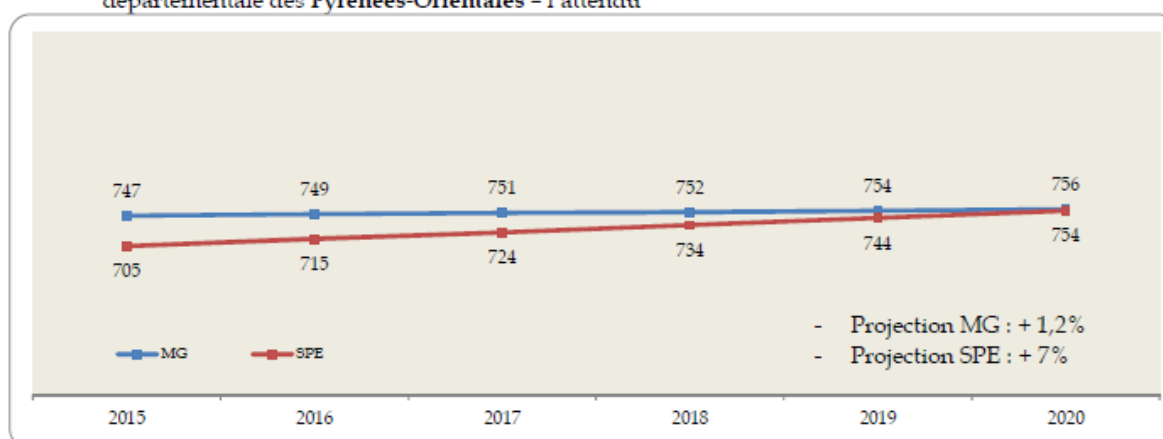
Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Selon l'état des lieux de la démographie médicale en région Languedoc-Roussillon réalisé par l'Ordre national des médecins, les Pyrénées-Orientales ont enregistré **une hausse de 15% des effectifs entre 2007 et 2015**.

- ➔ Les médecins généralistes qui exercent une activité régulière sur le département sont **âgés en moyenne de 53 ans**.
- ➔ 8% ont moins de 40 ans et 29% sont âgés de 60 ans ou plus.
- ➔ Ces chiffres sont légèrement différents pour les médecins spécialistes, qui sont en moyenne plus jeunes: moyenne d'âge de 52 ans, 14% ont moins de 40 ans et 25% sont âgés de 60 ans et plus.
- ➔ Toutes catégories de médecins confondues, ces chiffres sont très proches de la moyenne régionale en Languedoc-Roussillon (moyenne d'âge de 52 ans, 16% de médecins ont moins de 40 ans et 26% ont 60 ans et plus).

L'étude prospective réalisée par l'ONM conduit à une estimation à la hausse du nombre de médecins généralistes et surtout de médecins spécialistes (en activité régulière) sur le département d'ici 2020.

Graphique n°9 : Le nombre des médecins généralistes et spécialistes en activité régulière à l'échelle départementale des Pyrénées-Orientales - l'attendu



Source : La démographie médicale en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

Le nombre de médecins en activité régulière a augmenté de 6,3% sur le département entre 2007 et 2015, soit la plus forte augmentation parmi les départements de la région Languedoc-Roussillon.

Tableau n°1 : Effectifs 2015 et variation 2007-2015 par département

Département	Effectifs 2015	Variation 2007-2015
Aude	1388	9,1%
Gard	2972	12,0%
Hérault	6101	16,7%
Lozère	232	10,5%
Pyrénées Orientales	2094	15,1%
Total	12787	14,4%

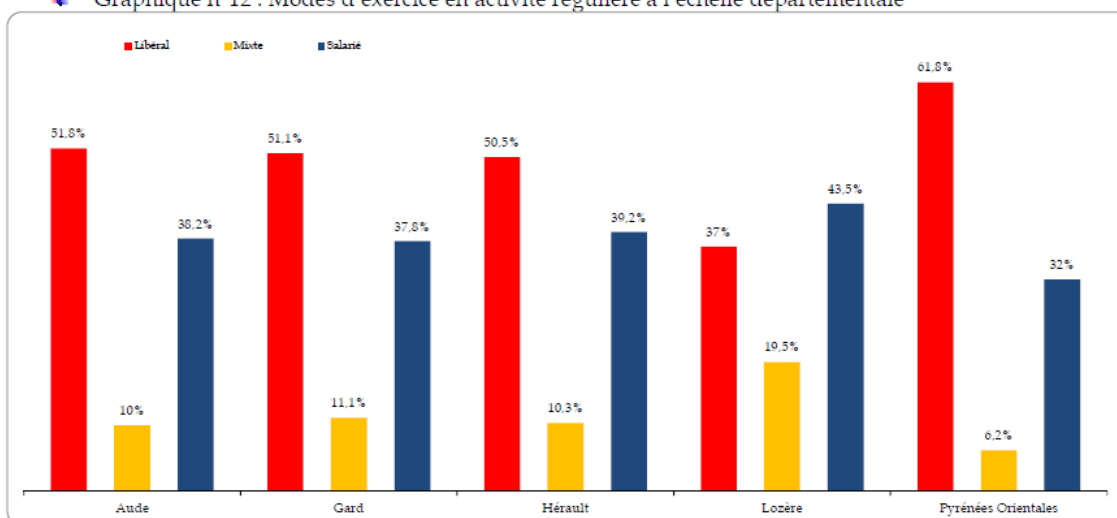
Tableau n°3 : Les effectifs des médecins en activité régulière en 2015 et variation 2007-2015

Département	Effectifs 2015	Variation 2007-2015
Aude	950	-4,4%
Gard	2085	1,3%
Hérault	4231	5,6%
Lozère	154	-8,9%
Pyrénées Orientales	1452	6,3%
Total	8872	3,2%

Source : La démographie médicale en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

Les Pyrénées-Orientales se caractérisent par une proportion plus importante de médecins exerçant leur activité sous le mode libéral. Ils sont près de 62% dans le département contre 52% en moyenne en région Languedoc-Roussillon. Ce mode d'exercice concerne en particulier **70% des médecins généralistes** et 80% ou plus des chirurgiens plastiques, dermatologues et vénérologues, gynécologues médicaux et obstétriques, ophtalmologues et radiologues. À l'inverse, plus de 80% des gériatres, hématologues, médecins du travail, médecins internes, spécialistes de la médecine physique et de réadaptation, et spécialistes de la santé publique et médecine sociale sont **salariés**.

Graphique n°12 : Modes d'exercice en activité régulière à l'échelle départementale



Source : La démographie médicale en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

La densité départementale des médecins en activité régulière est relativement élevée en comparaison des autres départements de la région LR. Il s'agit de la densité la plus forte après celle observée dans l'Hérault. **Cette densité devrait diminuer d'ici 2020 concernant les médecins généralistes et augmenter pour les médecins spécialistes.**

✚ Tableau n°6 : Densité départementale en activité régulière en 2015/2020

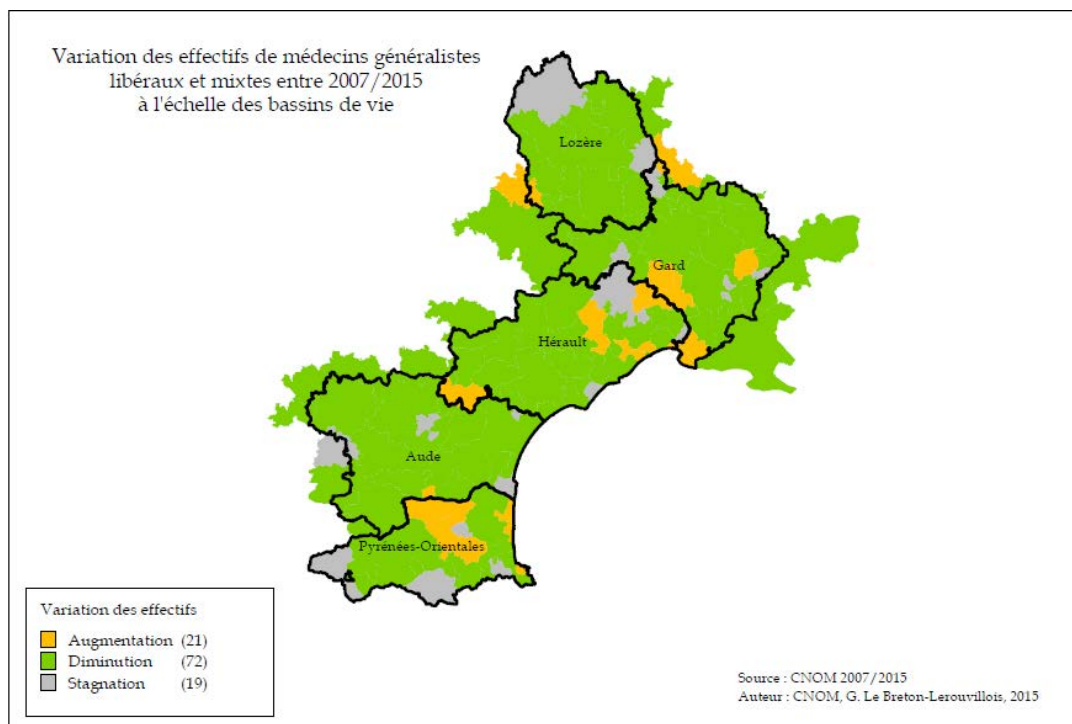
Département	Densité en activité régulière		Généralistes		Spécialistes	
	2015	2020	2015	2020	2015	2020
Aude	284	270,6	147,4	135,7	136,6	138,1
Gard	302,9	297,5	146,3	136,7	156,6	163,5
Hérault	378,8	367,5	157	145,2	221,9	225,6
Lozère	201,4	188,8	119	104,2	82,4	88,5
Pyrénées Orientales	320,7	319,6	165	160,2	155,7	162,1

*densité pour 100 000 habitants

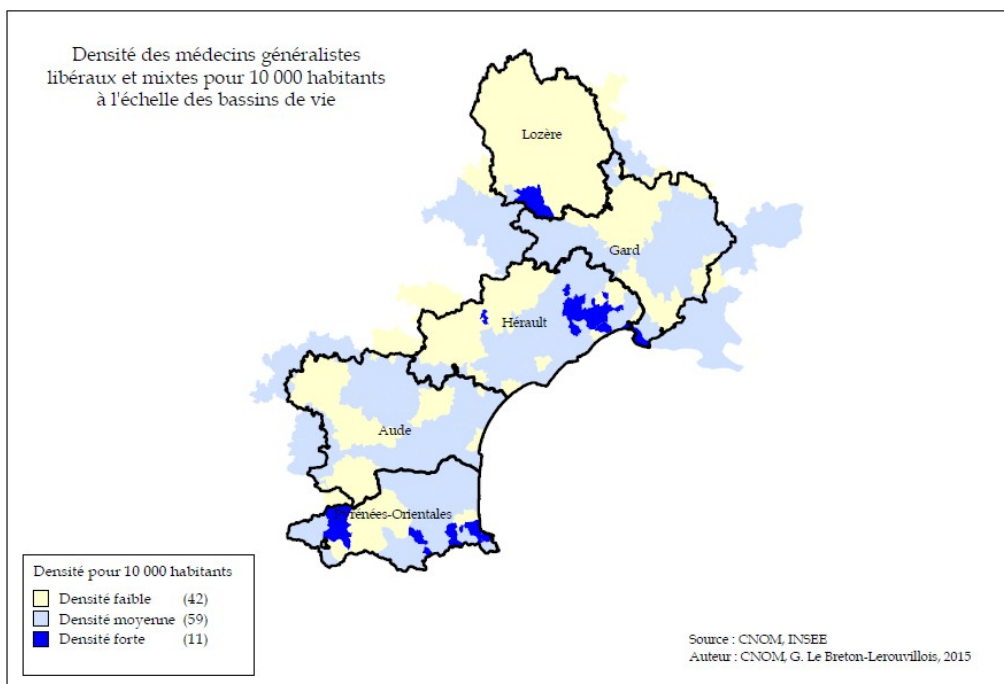
Source : La démographie médicale en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

Entre 2007 et 2015, le nombre de médecins généralistes libéraux et mixtes a plutôt augmenté dans le nord-ouest du département (Agly-Fenouillèdes, Roussillon Conflent, Aspres) ainsi que sur le littoral nord, et diminué dans le reste du département. Dans les Pyrénées-Cerdagne et le Haut Vallespir, on observe plutôt une stagnation des effectifs.

La densité des médecins généralistes est moyenne sur le département. Elle est forte en Pyrénées Catalanes à Arles-sur-Tech, Céret et Argelès-sur-Mer, et faible dans le Conflent Canigou, le Sud Roussillon et dans la zone de Saillagouse.



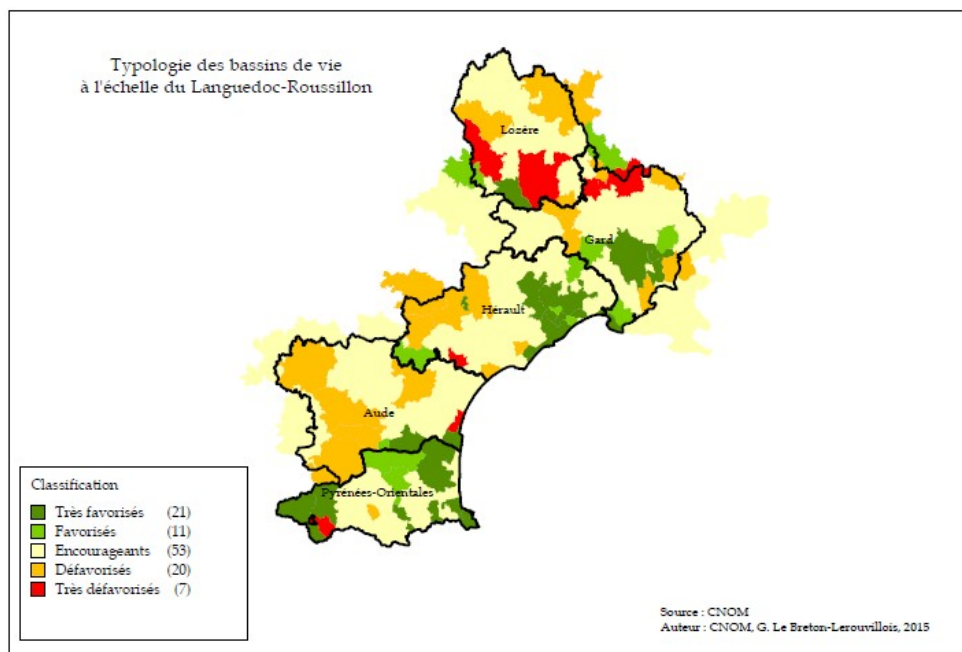
Source : La démographie en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)



Source : La démographie en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

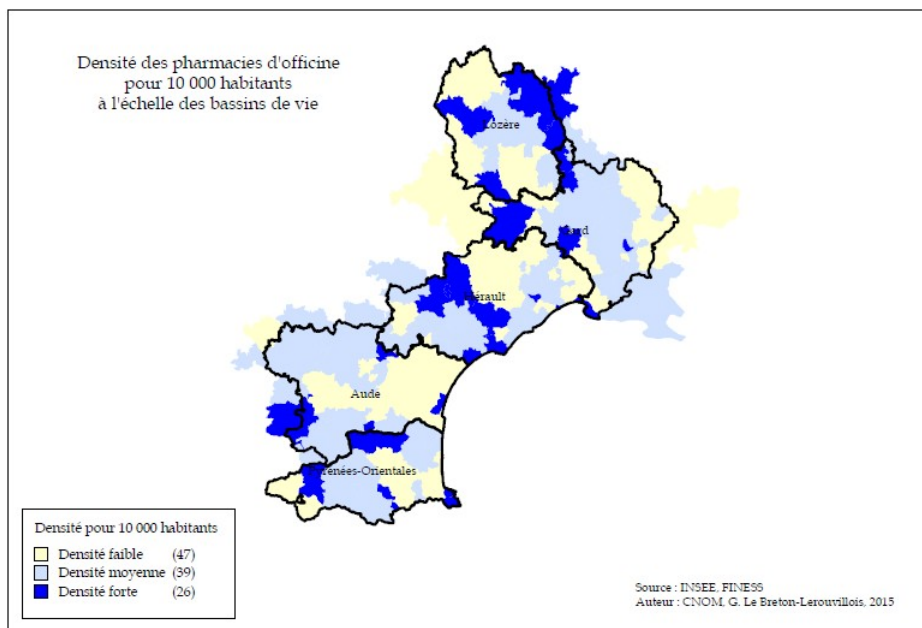
Le bassin de vie de Saillagouse est classé parmi les bassins « très défavorisés » de la région concernant les médecins généralistes. Le bassin de Vernet les Bains appartient quant à lui à la catégorie des bassins « défavorisés ».

Les autres bassins de vie sont classés parmi les « très favorisés » (Perpignan, Côte Vermeille, Céret, Arles sur Tech, pointe ouest du département, ...), « favorisés » (Agly Fenouillèdes) ou « encourageants ».



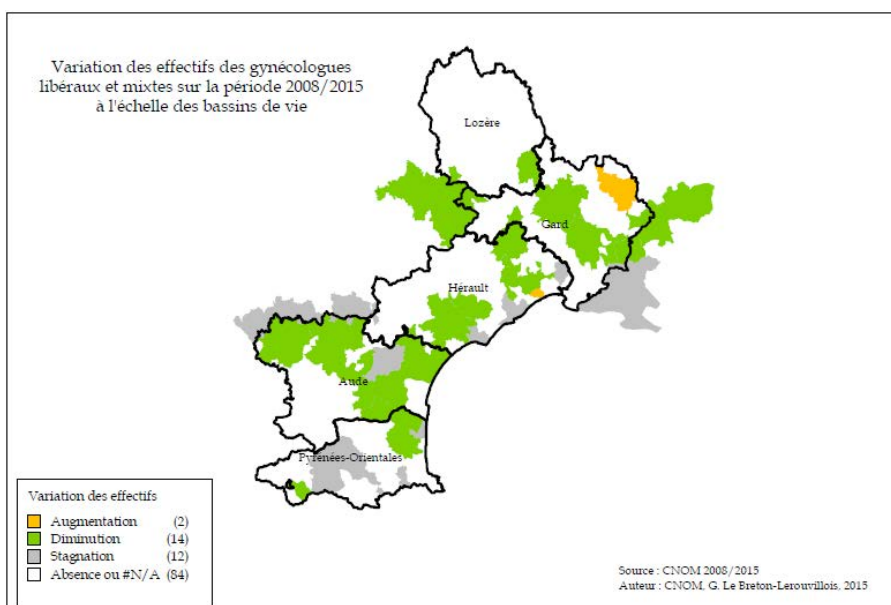
Source : La démographie médicale en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

La densité des **pharmacies** d'officine est plutôt moyenne voire forte sur le département (en particulier sur la Côte Vermeille, Agly Fenouillèdes, Amélie-les-Bains et Pyrénées Catalanes. Elle est faible en revanche en Pyrénées-Cerdagne, dans le Roussillon Conflent, Aspres, le Vallespir et les Albères.



Source : La démographie en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

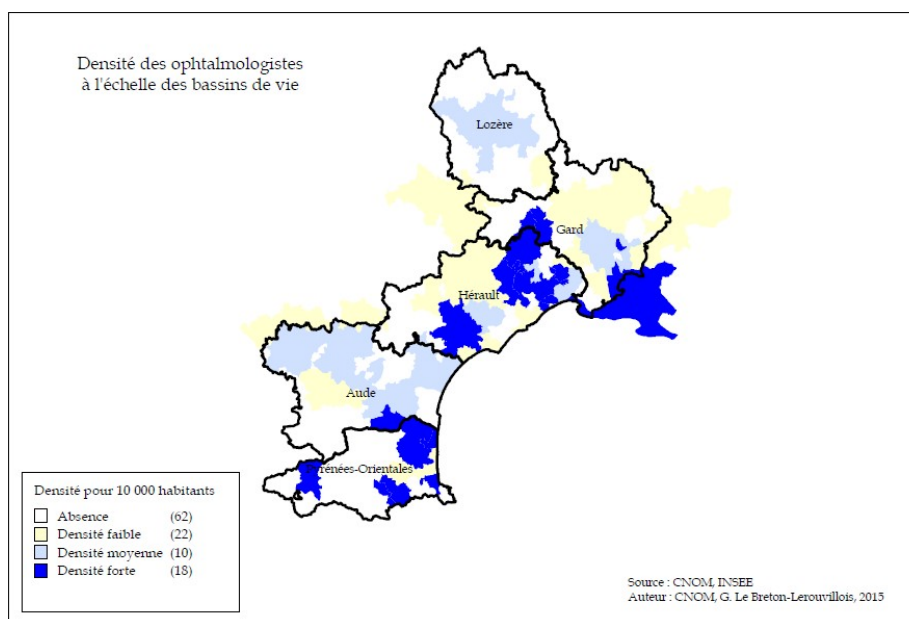
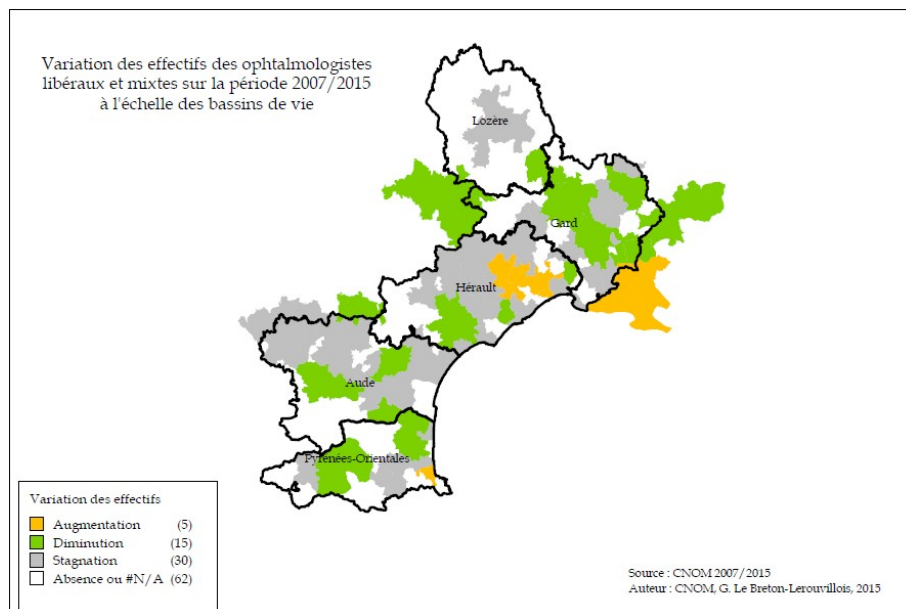
La densité des **médecins gynécologues** est faible ou moyenne sur tout le département, sauf à Céret et Arles-sur-Tech. Par ailleurs, leur nombre a diminué ou stagné entre 2007 et 2015.



Source : La démographie en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

La densité des **médecins ophtalmologistes** est forte dans les bassins de vie de Perpignan, Saint-Laurent-de-la-Salanque, Argelès-sur-Mer, Céret et des Pyrénées Catalanes. Leur nombre est en revanche en diminution sur la période 2007-2015 dans le bassin de vie de Perpignan et des Pyrénées Catalanes.

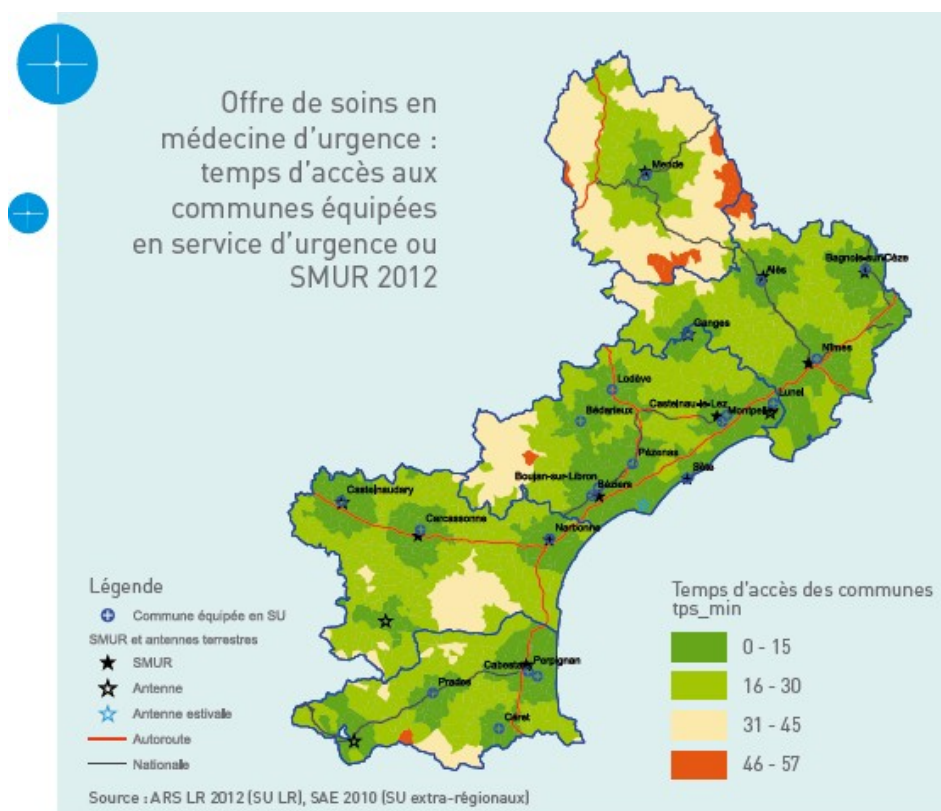
Le bassin de vie de Prades enregistre quant à lui une diminution de ses effectifs, alors que la densité des ophtalmologistes y est déjà relativement faible.



Source : La démographie en région Languedoc-Roussillon – Situation en 2015 (Conseil national de l'Ordre des médecins)

Concernant la **kinésithérapie libérale**, le SROS LR indique que l'offre régionale est excédentaire, avec une moindre densité dans l'Aude et la Lozère. Les Pyrénées-Orientales font plutôt partie des territoires de la région où ce service est bien présent.

Le temps d'accès aux services d'urgences est inférieur à 30 min sur l'ensemble du département, à l'exception de certaines communes situées principalement dans le sud du département, en zone de montagne : Mantet, Saint-Laurent-de-Cerdagne, Coustouges, Serralongue, Lamanère, Prats de Mollo, Sansa, Fontrabieuse, Vira, Lesquerde, Lansac, Saint-Arnac, Saitn-Martin, Felluns, Trilla et Cerbères. Mantet est la seule commune du département qui se trouve à plus de 45 min des services d'urgence.



Source : ARS LR 2012 (SU LR), SAE 2010 (SU extra-régionaux)

La moitié ouest du département est classée en territoire vulnérable par l'ARS.

Ces territoires ont été sélectionnés à partir :

- ➔ de critères liés à la démographie et à l'offre de soins,
- ➔ de critères socio-économiques,
- ➔ des critères qualitatifs notamment sur la base de l'émergence de projets de santé portés par les professionnels de santé dans le cadre d'un exercice coordonné pluri-professionnel.

Ces territoires sont éligibles aux aides financières pour la création de Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) en cas d'exercice coordonné. Il s'agit des financements ARS, État, Région, Collectivités territoriales, qui sont attribués après examen par le comité départemental et le comité régional de sélection des projets de Maisons de Santé Pluri-professionnelles.

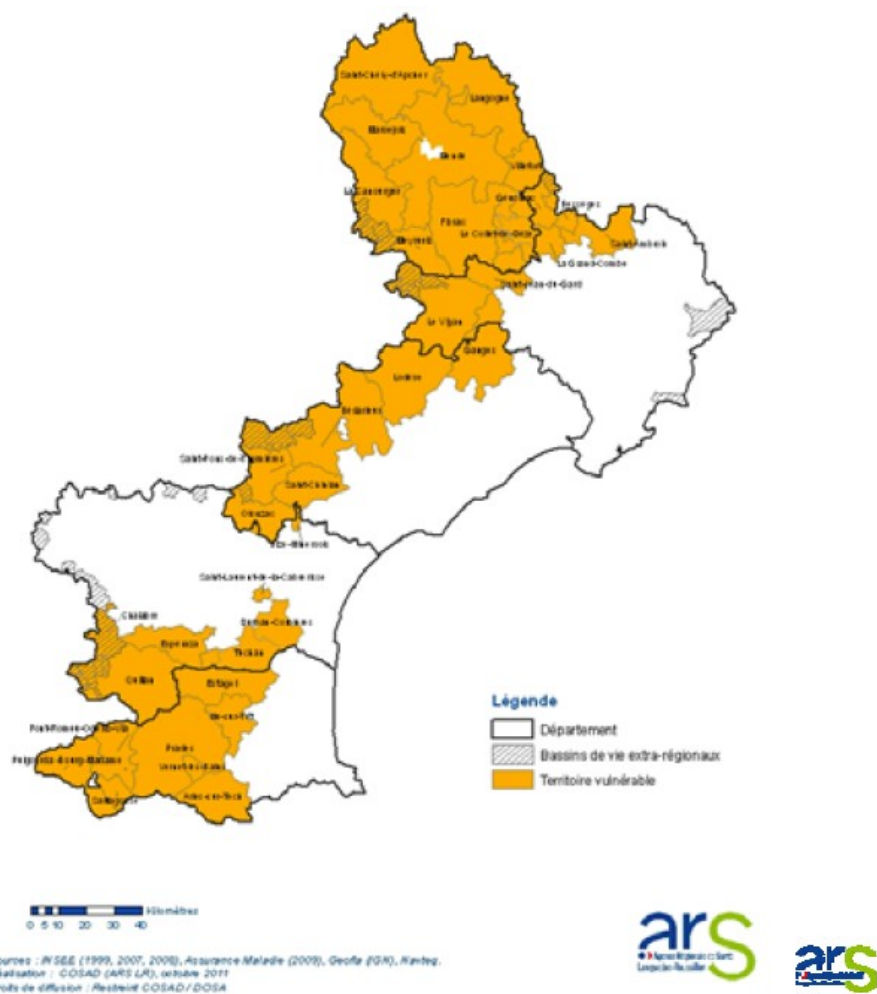


Schéma régional d'organisation des soins (SROS) Languedoc-Roussillon - 2009

Le département des Pyrénées-Orientales compte plusieurs Maisons de Santé Pluri-professionnelles :

- 4 ouvertes à St-Paul-de-Fenouillet, Bolquère, Ille-sur-Têt et Latour de France,
- 8 projets à Prades, Les Angles, Bourg Madame, Estagel, Arles sur Tech, Prats de Mollo, Saint-Laurent de Cerdans et Cerdère.

Le département compte également **un pôle de santé à Cabestany** et **4 centres de soins pluri-disciplinaires** (en projet ou en construction) portés par des EPCI ou des communes : Pezilla la Rivière, Cerdère, Collioure, Sorède.



Maisons de santé pluridisciplinaires en fonctionnement ou dont l'ouverture était prévue en 2013/2014
Source : ARS février 2013 – Guide des maisons de santé pluridisciplinaires – URPS Médecins libéraux Languedoc-Roussillon

En synthèse de ces éléments de diagnostic, le Projet Régional de Santé LR indique que le principal enjeu pour le département des Pyrénées-Orientales est le maillage territorial équilibré de **l'offre de soins** : celle-ci a **tendance à se polariser sur la plaine du Roussillon, au détriment des vallées.**

L'action de l'ARS s'inscrit dans le contexte global de grande précarité de la population départementale. L'ouverture d'un 3^{ème} centre de **soins dentaires** était notamment programmée en 2013 pour favoriser l'accessibilité à ce type de soins.

Diagnostic synthétique de l'offre en santé relevé dans les différents schémas et programmes

Forces

- Création de l'hôpital transfrontalier de Puigcerdà
- Psychiatrie : présence d'un service pour détenus ; deux équipes mobiles fonctionnent (l'une en géro-psycho-geriatrie, l'autre en psychiatrie-précarité)
- Réseau gérontologique du Conflent
- Enfants et adultes handicapés : l'offre de prise en charge du département est jugée satisfaisante

Opportunités

- Le territoire est prioritaire pour la création d'EHPAD et de places d'alternative à l'hébergement (AJ-HT)
- 7 MSP : Bourg-Madame, Estagel, Font-Romeu, Latour de France, Les Angles, Saint-Paul-de-Fenouillet, Prades
- Une maison des adolescents à créer
- Reconstruction du CH : perspectives pour améliorer le parcours des personnes âgées

Faiblesses

- Une offre de soins libérale inégalement répartie
- Médecins généralistes : hormis la plaine du Roussillon, le département des Pyrénées-Orientales est classé en territoire vulnérable
- Prévention - zones fragiles : Les Albères, le Fenouillèdes, le Pays Cerdan, le Haut Vallespir
- Manque de coordination en santé mentale des adolescents

Menaces

- La centralisation accrue sur la plaine du Roussillon et la diminution d'installation de professionnels de santé dans l'arrière-pays entraînent une fragilité de ces territoires pour l'accès aux soins
- IRC : plus fort taux de dialyse en centre
- L'activité de SSR du plateau

Zoom sur le ressenti des acteurs

Les résultats de l'enquête habitants

- De manière générale sur l'ensemble du département, les répondants à l'enquête classent **en 1^{ère} position les services de santé de premiers recours (médecins généralistes, pharmacies) en termes d'utilité** parmi la liste des services étudiés,

80% des répondants à l'enquête jugent ces services très utiles et 20% utiles.

Le temps d'accès moyen pour y accéder s'élève à 11 min à partir du domicile ou du lieu de travail des habitants.

- **Les médecins spécialistes sont également considérés comme utiles ou très utiles par une grande majorité des répondants (90%).** Ces médecins sont moins accessibles que les médecins généralistes et les pharmacies : ils se situent en moyenne à 25 min du domicile des répondants et 21 min de leur lieu de travail,
- Logiquement, les résultats de l'enquête montrent que pour les répondants, **les services de santé de premier recours sont plus faciles d'accès que les médecins spécialistes** : 43% d'entre eux estiment que les médecins spécialistes sont difficiles d'accès (39,2%) voire inaccessibles (4,4%). La proportion est de 12% pour les médecins généralistes et pharmacies,
- Plusieurs habitants indiquent **un manque de médecins ophtalmologistes et dentistes** sur le département.

Les entretiens publics spécifiques

- Les soins médicaux arrivent **en tête des services jugés essentiels** par le public jeunes /actifs en emploi et le public senior/retraité.
- Les jeunes/actifs accèdent aux services de santé à proximité de leur domicile (généralistes, dentistes, ...) et sur leur trajet domicile-travail.
- Les seniors/retraités montrent un **intérêt pour le portage de médicaments à domicile.**

En matière de services de santé, **les EPCI** relèvent plusieurs enjeux sur leurs territoires :

- Le **maintien/renouvellement des généralistes** et offre de premier recours (problématique soulignée par les CDC de Conflent Canigou, Roussillon Conflent, Corbières Salanque Méditerranée et Pyrénées-Cerdagne),
- **L'accès aux spécialistes** (en particulier en Pyrénées Catalanes et en Agly Fenouillèdes)
- Le risque de délocalisation/la requalification de **centres de rééducation** (sur la Côte Vermeille et en Pyrénées-Cerdagne)
- Par ailleurs, les EPCI mentionnent **différentes initiatives de mise en réseau des professionnels de santé** (Agly Fenouillèdes, pôle médical à la CDC Aspres, Pôle santé du Conflent Canigou, ...).
- Aucun enjeu majeur n'est soulevé concernant l'offre de services de kinésithérapie et de pharmacie.

Enjeux prioritaires

- Le départ à la retraite de médecins généralistes et spécialistes à anticiper,
- Le renouvellement de médecins spécialistes (ophtalmologistes et gynécologues en particulier),
- La vulnérabilité de certains territoires, surtout situés à l'ouest du département (bassins de vie de Saillagouse et Vernet-les-Bains pour les médecins généralistes, plus largement les CDC de Pyrénées-Cerdagne, Pyrénées Catalanes, Conflent Canigou, Haut Vallespir, Roussillon Conflent et Agly-Fenouillèdes)

Initiatives territoriales

EPCI	Actions/solutions mises en place
Albères Côte Vermeille Illibéris	Ouverture en juillet 2017 d'une maison de santé à Cerbère (présence de médecins généralistes, kinésithérapeute, infirmiers etc...). Projet de maison de garde sur Argelès sur Mer, mais difficulté à recruter du personnel de santé.
Pyrénées Catalanes	Contrat local santé signé en octobre 2015 pour 3 ans entre le Conseil Départemental, l'ARS et les 2 Communautés de Communes Pyrénées Cerdagne et Pyrénées Catalanes. Objectif du contrat : améliorer / faciliter l'accès aux droits (sociaux et soins), viser surtout les populations précaires, personnes âgées et jeunes saisonniers. Des liens avec des associations commencent déjà à se tisser. 4 thèmes de travail ont été pré-identifiés : accès aux droits, personnes âgées, santé mentale et addiction.
Agly Fenouillèdes	Un contrat local de santé en cours d'élaboration. Travail en réseau des professionnels de santé à l'échelle du territoire. Existence d'un EHPAD à Saint-Paul-de-Fenouillet et à Latour-de-France
Aspres	Pôle médical comprenant laboratoire, kinésithérapeute, pharmacie, généralistes et orthophonistes.
Conflent Canigou	Mise en place d'un Pôle santé avec un réseau de praticiens. Présence d'une coordinatrice de l'offre de soins sur le Conflent via l'intervention de la MSA, ce qui représente une animation utile. Un contrat local de santé en cours de rédaction.
Haut Vallespir	Réflexion lancée sur la télémédecine et recherche d'un réseau adapté.
Pyrénées-Cerdagne	Présence de l'hôpital transfrontalier à Puigcerdà : l'infrastructure fonctionne bien et on constate une bonne fréquentation. Les services d'urgences et de pédiatrie fonctionnent bien. Des personnels de l'hôpital de Perpignan sont mis à disposition. Des points faibles en chirurgie et problèmes médicaux et de droit (état civil des bébés nés à l'hôpital). Présence de la clinique du souffle (climatisme) à Osséja. Projet de requalification d'un centre de rééducation en centre de bien être activité thermique (étude en cours et suivi de la ressource). Existence d'un contrat local de santé.
Corbières Salanque Méditerranée	Existence d'une maison médicale sur les communes de Clairà et de Pia.

Pistes potentielles d'actions

Renouvellement des généralistes, attractivité du territoire

- Accompagner la création de maisons de santé (polyvalente, pluridisciplinaire) ou de Pôle de santé (mise en réseau des professionnels de santé libéraux qui restent répartis dans différents cabinets médicaux) pour préserver la proximité des soins,
- Définir une stratégie globale d'attractivité du territoire vis-à-vis des médecins,
- Développer une politique d'accueil des internes / stagiaires.

Mutualisation et mise en réseau

- Soutenir la création de contrats de santé locaux (qui permettent entre autres la cohérence et les liens entre tous les réseaux),
- Développer les partenariats Hôpital / Libéral,
- Favoriser, pour les spécialistes, le partage des plateaux techniques,
- Développer la télémédecine et les liens généralistes / plateaux techniques ; réfléchir de façon expérimentale avec des pharmacies sur un rôle plus lié aux soins (accompagnement à des téléconsultations),
- Mailler toutes les offres de santé présentes sur le territoire (Maisons de Santé Pluri-professionnelles, SSIAD, praticiens, établissements de soin)

3.5 Services sociaux

Services sociaux	Maison sociale de proximité
	CAF -CPAM- MSA
	PMI

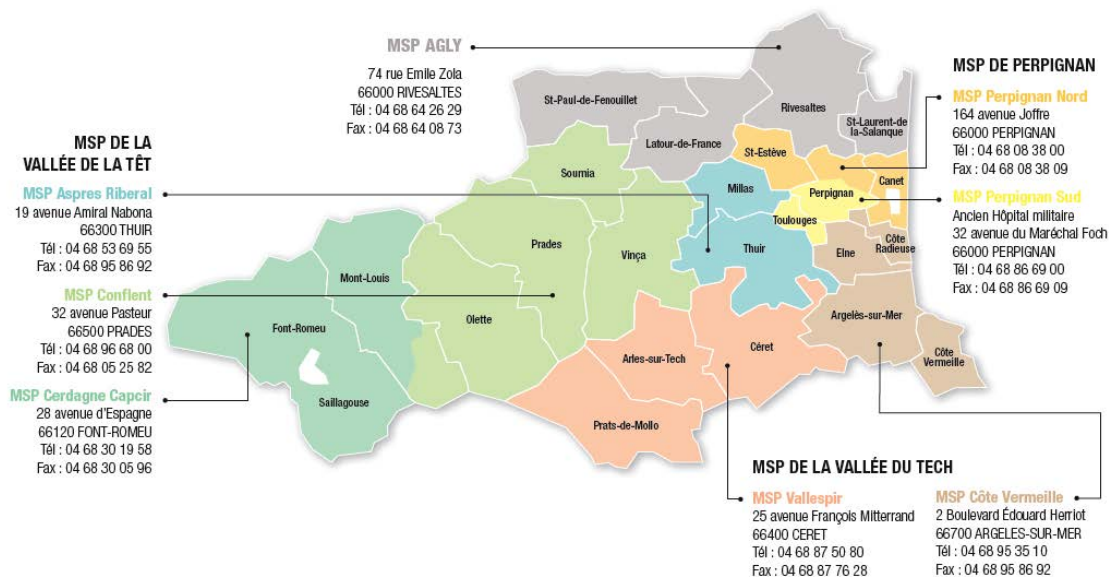
Les Maisons sociales de proximité

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Les Maisons Sociales de Proximité sont **présentes sur les 4 bassins de vie** définis par le Conseil Départemental :

- ➔ Le territoire de la Têt (MSP – Cerdagne, Conflent et Aspres-Riberal),
- ➔ Le territoire du Tech (MSP – Vallespir et Côte Vermeille),
- ➔ Le territoire de l'Agly (MSP – Agly),
- ➔ Le territoire de Perpignan (MSP – Perpignan Nord et Perpignan Sud).

Le département comprend 8 Maisons Sociales de Proximité, avec 11 antennes et 98 permanences d'accueil.



Carte des Maisons Sociales de Proximité sur les 4 bassins de vie définis par le Département

Source : Programme Départemental d'Insertion (PDI) des Pyrénées-Orientales 2016-2017

Selon le Programme Départemental d'Insertion (PDI) 2016-2017, « *les Maisons Sociales de Proximité assurent un travail de prévention, d'insertion, d'aide et de soutien aux populations fragiles avec les institutions et les associations sur le périmètre d'intervention. L'ensemble des métiers de la Direction Générale Adjointe des Solidarités y est représenté: personnel administratif, assistants de service social, éducateurs spécialisés, médecins, pédiatres, sages-femmes, puéricultrices, infirmières, conseillers d'insertion, conseillers en économie sociale et familiale, psychologues, assistants maternels. Ils participent à la mise en place de la politique de prévention dans le domaine du social et de la santé publique.* ».

Les Maisons Sociales de Proximité accompagnent notamment les allocataires du RSA et instruisent les demandes pour ce dispositif. Le PDI mentionne la diversification et le réajustement régulier de l'offre des Maisons Sociales de Proximité aux besoins des publics allocataires, très hétérogènes : actions d'alphabétisation, atelier chantiers d'insertion, accompagnement à la création d'entreprise, actions de remobilisation, ...

La Protection Maternelle et Infantile (PMI 0 à 6 ans)

- consultations de planification et prénatales
- suivi pré et post natal
- visites médicales dans les écoles
- agrément des assistants maternels
- contrôle des centres d'accueil des jeunes enfants

L'aide Sociale à l'Enfance (ASE)

- suivi des enfants confiés aux assistants familiaux et aux établissements
- prévention de la maltraitance
- évaluation de l'enfance en danger
- adoption
- aide et soutien à la parentalité

L'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées

- actions en faveur du maintien à domicile (APA, PCH, services ménagers...)
- prévention de la maltraitance
- définition des plans d'aide
- agrément et suivi famille d'accueil

Le rSa

- instruction des demandes
- orientation des publics
- accompagnement social et pré-professionnel des bénéficiaires

Le social

- accueil, écoute, information, orientation pour tout public
- accompagnement social individuel
- traitement des situations de précarité
- lutte contre les exclusions

Le logement

- prévention des expulsions
- aides financières liées à l'accès ou au maintien dans le logement
- accompagnement social lié au logement

Missions assurées par le réseau des Maisons Sociales de Proximité

Source : Programme Départemental d'Insertion (PDI) des Pyrénées-Orientales 2016-2017

Par ailleurs, **chaque Maison Sociale de Proximité développe son champ de compétences et d'intervention sur des thématiques particulières**, ainsi que des coopérations spécifiques, notamment avec l'Espagne (Maison Sociale de Proximité du Vallespir).



TERRITOIRE DE LA TET

3 MSP : Cerdagne Capcir, Conflent, Aspres Riberal
89 712 habitants
8 cantons – 126 communes

au 31 décembre 2014, quelques données :

Accueil physique (nombre de personnes)	20 713
Accueil téléphonique (nombre d'appels)	44 670
Nombre de foyers dans le dispositif rSa (toutes catégories confondues)	3 673
Nombre de personnes couvertes dans le dispositif rSa	7 513
Nombre de familles monoparentales dans le dispositif rSa	1 291
Consultations PMI	972
Nombre de familles ayant reçu une aide financière d'urgence - Aides ASE et ASU	924
Équipe Pluridisciplinaire Locale	EPL audition : 16 EPL parcours : 15
Nombres d'agents	99

Les trois MSP de la Têt couvrent les hauts cantons très ruraux ainsi qu'une partie de la plaine. Il est à noter que proportionnellement au nombre d'habitants, les services des MSP reçoivent beaucoup plus d'appels téléphoniques qu'en zone urbaine. Cela s'explique par les difficultés de mobilité, de part l'étendue du territoire et la zone montagneuse. De plus, 25 % de la population a plus de 60 ans, dont 40 % a plus de 75 ans.

(source : bilan d'activité 2014 des MSP et données 2014 Pôle Conseil et Ingénierie en Travail Social)



TERRITOIRE DE L'AGLY

1 MSP : Agly
60 000 habitants (INSEE 2012)
2 cantons – 34 communes

au 31 décembre 2014, quelques données :

Accueil physique (nombre de personnes)	Non recensé
Accueil téléphonique (nombre d'appels)	13 600
Nombre de foyers dans le dispositif rSa (toutes catégories confondues)	3 269
Nombre de personnes couvertes dans le dispositif rSa	6 687
Nombre de familles monoparentales dans le dispositif rSa	1 032
Consultations PMI	698
Nombre de familles ayant reçu une aide financière d'urgence - Aides ASE et ASU	447
Équipe Pluridisciplinaire Locale	EPL audition : 214 dossiers EPL parcours : 168 dossiers
Nombres d'agents	56

Ce territoire est composé de communes aux caractéristiques très différentes allant de communes périurbaines à des communes de moins de 40 habitants. Dans le cadre du Contrat Local de Santé Agly Fenouillèdes signé en janvier 2015, trois thématiques ont été travaillées : santé des jeunes, précarité-accès aux soins-accès aux droits, santé des personnes âgées et des aidants.

(source : bilan d'activité 2014 des MSP et données 2014 Pôle Conseil et Ingénierie en Travail Social)
accueil téléphonique : appels dans l'année



TERRITOIRE DU TECH

2 MSP : Vallespir, Côte Vermeille
115 686 habitants
7 cantons – 51 communes

au 31 décembre 2014, quelques données :

Accueil physique (nombre de personnes)	+ de 7 000
Accueil téléphonique (nombre d'appels)	Non recensé
Nombre de foyers dans le dispositif rSa (toutes catégories confondues)	4 806
Nombre de personnes couvertes dans le dispositif rSa	9 415
Nombre de familles monoparentales dans le dispositif rSa	1 846
Consultations PMI	1 729
Nombre de familles ayant reçu une aide financière d'urgence - Aides ASE et ASU	1 352
Équipe Pluridisciplinaire Locale	23 EPL Audition pour 386 dossiers 14 EPL Parcours pour 163 dossiers
Nombres d'agents	106

Côte Vermeille

Le territoire est contrasté avec une partie importante tournée vers le littoral, ayant une grande attractivité touristique, et une partie plus rurale. Le territoire est confronté à un ensemble de difficultés : isolement, problème de garde, précarité, vulnérabilité sociale forte, et habitat peu adapté.

Le territoire est très différencié avec d'une part, une population très jeune concentrée sur deux cantons, et une population très âgée sur deux autres. Un quartier de la commune d'Elne est reconnu "quartier politique de la ville".

Vallespir

La MSP Vallespir s'étend sur un territoire frontalier avec l'Espagne. Un groupe de travail s'est mis en place afin de réfléchir au développement de la coopération existante avec la Catalogne du Nord. Environ 37 % de la population a plus de 60 ans.

La vallée du Tech s'est dotée d'un Centre Local d'Information et de Coordination "CLIC" en début 2015. Ce dispositif est un lieu d'accueil et d'information sur les droits des personnes âgées.

(source : bilan d'activité 2014 des MSP et données 2014 Pôle Conseil et Ingénierie en Travail Social)



TERRITOIRE DE PERPIGNAN

2 MSP : MSP Perpignan Nord, MSP Perpignan Sud
195 385 habitants
9 cantons urbains – 3 cantons périurbains

au 31 décembre 2014, quelques données :

Accueil physique (nombre de personnes)	82 464
Accueil téléphonique (nombre d'appels)	56 116
Nombre de foyers dans le dispositif rSa (toutes catégories confondues)	14 117
Nombre de personnes couvertes dans le dispositif rSa	28 876
Nombre de familles monoparentales dans le dispositif rSa	1 291
Consultations PMI	3 149
Nombre de familles ayant reçu une aide financière d'urgence - Aides ASE et ASU	3 227
Équipe Pluridisciplinaire Locale	39 pour 847 situations dont 18 EPL audition dont 21 EPL parcours
Nombres d'agents	238

Le territoire des MSP de Perpignan est le plus important du Département. C'est la ville la plus pauvre de France avec un revenu médian en 2011 de 1140 €. Un tiers de la population vit en dessous du seuil de pauvreté.

Une focale est faite sur la prévention. Le travail en équipe pluridisciplinaire s'est étendu en renforçant la présence de l'ensemble des missions sur les antennes. Afin d'orienter, de contractualiser les publics cibles non orientés au niveau du rSa, des informations collectives sont menées depuis 2014.

Neuf quartiers sont reconnus "quartiers politique de la ville".

(source : bilan d'activité 2014 des MSP et données 2014 Pôle Conseil et Ingénierie en Travail Social)

Source : Programme Départemental d'Insertion (PDI) des Pyrénées-Orientales 2016-2017

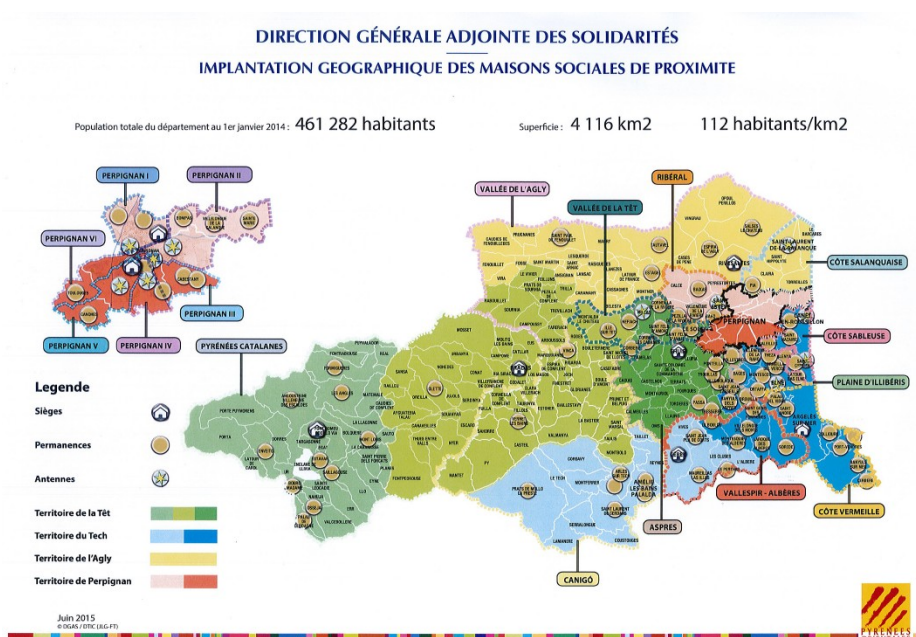
L'accès aux services des Maisons Sociales de Proximité se fait autant de visu qu'à distance, avec sur certains territoires **un nombre d'accueils téléphoniques très importants**, supérieur au nombre d'accueils physiques. Ce phénomène s'observe surtout dans les zones rurales où les capacités de mobilité des usagers sont plus faibles.

	Accueil Physique	Accueil Téléphonique
MSP Foch	27 778	22 427
MSP La Majorquine	22 374	25 197
Antenne Saint Martin	16 284	13 189
Antenne de Roudayre	4 494	6 054
Antenne Jean Moulin	2 898	766
Antenne Saint Estève	2 904	3 492
Antenne de Canet	2 364	4 357
MSP Aspres Riberal	9 224	27 784
MSP Cerdagne	3 290	7 568
MSP Conflent	9 626	15 636
MSP Côte Vermeille	17 000	60 054
MSP Vallespir	7 516	24 716
MSP Rivesaltes	9 000	24 423
MSP Saint Laurent de la Salanque	3 500	4 000

Source : Données statistiques du Département

Zoom sur le ressenti des acteurs

À l'heure actuelle, la couverture départementale par le réseau des Maisons Sociales de Proximité est satisfaisante. Ce réseau est constitué de 8 Maisons Sociales de Proximité, 11 antennes et 98 permanences d'accueil, qui permettent une présence dans tous les bassins de vie du département.



Source : Conseil Départemental

Cependant, les services du CD observent **une évolution des populations et poches de précarité, qui pourrait amener à repenser la présence des Maisons Sociales de Proximité sur le territoire**. La fragilité de certaines zones a diminué et au contraire, d'autres zones nécessitent un renforcement des services (en particulier sur le littoral, où le nombre d'allocataires du RSA augmente). La transformation de certaines permanences, qui assurent une présence ponctuelle sur un territoire, en antennes (présence permanente) est déjà une réalité sur le département.

Par ailleurs, les services du CD prennent en charge certaines demandes d'usagers lorsque les opérateurs de services sociaux ne peuvent traiter leurs dossiers. Le rôle des intercommunalités en matière d'action sociale n'étant pas suffisamment développé pour le moment, **les services du CD représentent aujourd'hui un relais des opérateurs, sans avoir toujours les moyens adéquats à disposition** (conséquence sur les capacités des services du CD à traiter d'autres thématiques telles que le logement, réception de demandes arrivées au stade de la demande d'aide d'urgence, ...). Cette tendance est en train de s'accroître, notamment en lien avec le développement de l'accès à distance aux services sociaux (dématérialisation des démarches) et la réorganisation territoriale en parallèle de certains opérateurs.

La fusion des régions Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées pourrait représenter une opportunité de repenser les Maisons Sociales de Proximité, en bénéficiant des bonnes pratiques et réflexions développées en Midi-Pyrénées.

Enjeux prioritaires

- La capacité des **Maisons Sociales de Proximité** à traiter les flux importants de sollicitations qu'elles reçoivent (nombreux appels téléphoniques, relais de facto des opérateurs de services sociaux, ...) : les Maisons Sociales de Proximité offrent un relais humain important pour des publics pouvant se trouver en situation de grande fragilité; cependant elles rencontrent des difficultés du fait des nouvelles pratiques d'accueil des opérateurs de services sociaux.
- L'adéquation du maillage territorial des Maisons Sociales de Proximité avec les zones de fragilité, qui évoluent,
- Un rôle des intercommunalités en matière d'action sociale encore peu développé,
- Un contexte institutionnel renouvelé (fusion des régions).

Pistes potentielles d'actions

- Mettre en relation les Maisons Sociales de Proximité et les MSAP (favoriser le travail en réseau, désignation de référents au sein des Maisons Sociales de Proximité pour appuyer les agents des MSAP, voire mutualisation de locaux en fonction du contexte local),
- Portage politique, par des élus intercommunaux ou conseillers départementaux, de Maisons Sociales de Proximité,
- Repérer les bonnes pratiques mises en œuvre dans les départements voisins, notamment dans l'ex-Région Midi-Pyrénées,
- Accompagner la montée en puissance des CCAS et CIAS.

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Les organismes sociaux tels que la CAF, la CPAM et la MSA n'ont pas d'obligation de présence territoriale mais sont engagés par une convention d'objectifs et de gestion signée avec l'État et propre à chacun.

De manière générale, ces services sont amenés à rationaliser leur offre en déployant les services et les procédures en ligne, en accompagnant l'autonomie des usagers, en renforçant les suivis individualisés de qualité avec des prises de rendez-vous à fort valeur ajoutée, en resserrant des plages d'accueil tout venant.

L'amélioration de la présence et l'accessibilité territoriale sont favorisées par leur conventionnement avec les MSAP.

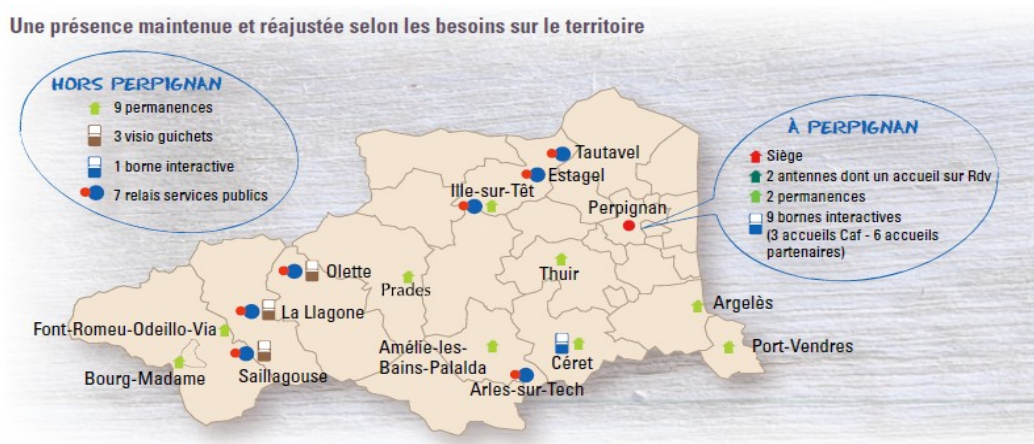
Les agents de ces structures sont formés aux sites internet, aux FAQ, (etc...) de ces différents organismes et disposent d'une personne ressource référente dans chacun d'entre eux.

Ainsi les usagers sont accompagnés par un interlocuteur/médiateur dans leurs démarches en ligne et peuvent trouver un soutien car les besoins de réassurance et le contact humain avec un interlocuteur sont particulièrement importants pour ce type de services.

❖ La Caisse d'allocations familiales

En 2017, la CAF est présente sur le territoire départemental via 13 points d'accueil du public (siège et antennes à Perpignan, et les permanences sur l'ensemble du département) et 21 points d'accueil partenaires dont les 12 MSAP.

Les CAF de France ont **un impératif fixé par la CNAF : offrir un point d'accès numérique** (borne, PC en libre-service, visio-guichet, ...) **dans chaque bassin de vie**. Un bassin de vie est ainsi considéré comme couvert lorsqu'il dispose d'un équipement permettant de faire ses démarches CAF en ligne : demande d'aide, déclaration d'un changement de situation, dépôt d'un nouveau RIB, ... Aujourd'hui, la moitié des bassins de vie des Pyrénées-Orientales sont couverts : Font-Romeu-Odeillo-Via, Céret, Amélie-les-Bains-Palalda, Perpignan, Ille-sur-Têt et Banyuls sur mer.



Source : Rapport d'activités 2014 de la CAF 66

❖ La Caisse Primaire d'Assurance Maladie

La présence territoriale de la CPAM a évolué ces dix dernières années pour s'adapter aux évolutions de l'offre de services (plateformes téléphoniques, dématérialisation, processus simplifiés...) et à une nécessaire recherche d'efficacité.

La CPAM compte 3 sites d'accueil à Perpignan et 4 permanences localisées à Perpignan, Argelès-sur-Mer, Prades et Amélie-les-Bains.

Elle est présente dans les 12 MSAP du territoire.

❖ La Mutuelle Sociale Agricole

La MSA est implantée quant à elle via 7 points d'accueil : Bourg Madame, Céret, Elne, Ille sur Têt, Maury, Perpignan, Prades.

La couverture territoriale s'adapte à la fréquentation des sites: actuellement les bassins les plus fréquentés sont ceux de Perpignan (forte augmentation), Elne, Prades et Ille-sur-Têt. De plus, le site de Perpignan est labellisé en interne et doit atteindre un taux de réception client en moins de 20 min égal à 95%. De ce fait, un équilibre des effectifs est à trouver pour pouvoir remplir cet objectif à Perpignan et assurer l'accueil des usagers.

La MSA recherche actuellement une maîtrise de ses coûts de gestion et, dans ce cadre, étudie la possibilité d'établir des partenariats pour participer à de nouvelles MSAP afin de garantir son implantation territoriale sur le département.

Zoom sur le ressenti des acteurs

Les EPCI font part d'enjeux sur l'information sur l'offre de services et la tenue des permanences des opérateurs (CDC de Pyrénées-Cerdagne, Conflent Canigou et Albères-Côte Vermeille Illibéris notamment).

Du fait de la dématérialisation des procédures, **l'accompagnement des personnes en difficultés aux démarches administratives** devient aussi un enjeu de plus en plus fort (montage de dossiers de demande d'aides etc ...). L'accès aux services à distance est compliquée pour beaucoup d'usagers.

Une réflexion est engagée dans la CDC Pyrénées Catalanes sur une prise de compétences de l'intercommunalité sur l'action sociale, afin de répondre au mieux aux besoins des habitants.

Les résultats de l'enquête habitants

De manière générale, les répondants à l'enquête accordent une importance moyenne aux services de prestations sociales (CAF, CPAM, MSA, Maisons sociales de proximité) et les positionnent 14^{ème} sur 17 services étudiés. 42% des répondants les jugent utiles et 31% très utiles.

En moyenne, depuis leur domicile, les répondants indiquent qu'ils mettent **30 minutes** pour accéder aux services de prestations sociales, et 26 minutes depuis leur lieu de travail. Parmi les 17 services étudiés, il s'agit des services les plus éloignés de leur domicile et de leur lieu de travail après la Préfecture. Il s'agit également des services jugés les plus difficiles d'accès après la Préfecture: **46,5% des répondants les jugent difficiles d'accès** et 9,4% inaccessibles.

Les Prestations sociales sont **jugées beaucoup plus utiles par les actifs sans emploi** que par les autres répondants.

Les entretiens publics spécifiques

- Les publics jeunes/actifs en emploi accèdent facilement aux services à distance, et mobilisent notamment internet (e-administration du type demande de Carte Européenne d'Assurance Maladie...).
- Des formalités administratives sont aussi réalisées en ligne par le public senior/retraité exemple: demande APA.

Enjeux prioritaires

- Le développement des services de prestations sociales en ligne,
- Les difficultés d'accès à ces services (indiquées par les habitants enquêtés),
- La connaissance de l'offre de services disponible sur le département, y compris dans les MSAP.

Pistes potentielles d'actions

- Aider aux démarches administratives, notamment aux télé-procédures,
- Informer et communiquer sur l'ouverture des points d'accueil des opérateurs de services sociaux et sur les services sociaux disponibles dans les MSAP,
- Faciliter la coopération et la communication entre les mairies et les travailleurs sociaux,
- Constituer un dossier "citoyen" sécurisé sur une plateforme pour stocker les documents administratifs demandés en multiples exemplaires par les différentes administrations,
- Faciliter les transferts de données entre organismes sociaux.

3.6 Aide à l'emploi

Aide à l'emploi

Pôle emploi

Missions locales et leurs antennes

Les points clés à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

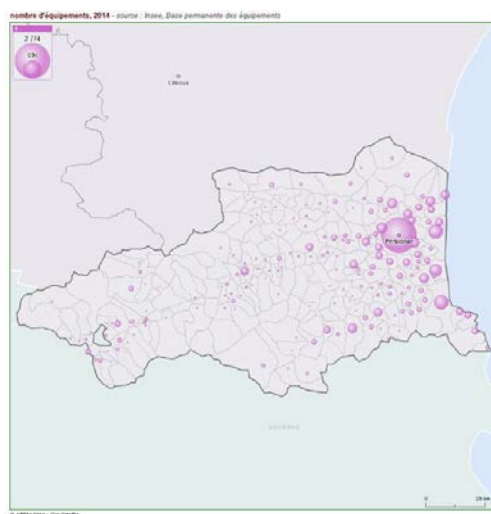
Pour accompagner les demandeurs d'emploi, plusieurs structures existent sur le département :

- **7 agences Pôles Emploi** (6 agences de proximité, à Perpignan, Cabestany, Argelès-sur-Mer, Céret et Prades, et 1 agence de services spécialisés à Cabestany) auxquelles s'ajoutent les 12 MSAP,
- **Les Missions Locales Jeunes** (siège social à Perpignan, 14 antennes et 58 points de permanence sur l'ensemble du département): elles proposent aux 16-25 ans, un accompagnement individualisé visant à résoudre les problématiques liées à l'insertion sociale et professionnelle,
- **La Maison du Saisonnier en Pyrénées Roussillon**, située à Perpignan, s'appuie sur un réseau d'entreprises de main d'œuvre saisonnière qui cherche à fidéliser, former et stabiliser son personnel. Elle a pour but d'offrir aux saisonniers la possibilité de se structurer autour des grands problèmes qui freinent traditionnellement l'emploi saisonnier, en recherchant des solutions communes.

Les services de Pôle Emploi observent **une croissance très importante du nombre de mails** dans le cadre de l'utilisation des services de Pôle Emploi et en conséquence, une baisse du nombre de visiteurs dans les lieux d'accueil est attendue.

Les usagers sont pour la plupart équipés pour accéder à internet et l'utilisent de chez eux ou via leur smartphone. **Il est ainsi estimé que 90% des demandeurs d'emploi ont accès à internet et 50% possèdent un smartphone.**

La capacité des usagers de Pôle Emploi à accéder aux services en ligne est donc très importante. À moyen terme, le projet est d'équiper les agences pour passer au **service 100% web** (offre de services dématérialisée avec entretiens par webcam pour les demandeurs d'emploi intéressés).



Implantations du réseau de proximité Pôle Emploi – Source : BPE 2014

Zoom sur le ressenti des acteurs

Lors des ateliers techniques avec les EPCI, nombreux sont ceux qui ont indiqué la présence de points d'accueil de services de l'emploi (Pôle Emploi, missions locales ou autres organismes) sur leur territoire et certains d'entre eux notent une bonne fréquentation de ces lieux d'accueil.

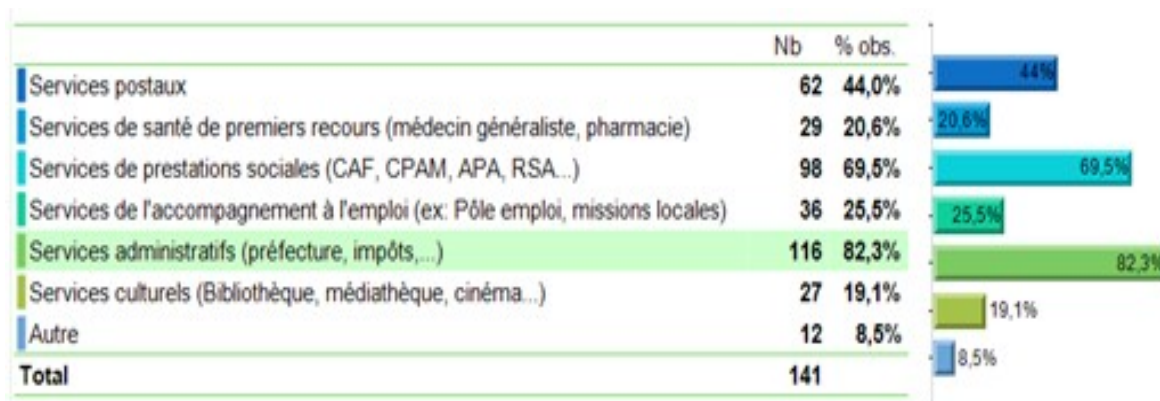
Les services d'aide à l'emploi revêtent une importance particulière sur le département du fait du fort taux de chômage (16% au 3^{ème} trimestre 2015). **La qualification des jeunes et le caractère saisonnier du marché de l'emploi sont les deux enjeux principaux** relevés par les représentants des intercommunalités. Le poids du secteur du tourisme dans l'économie du département génère de nombreux flux de travailleurs saisonniers en Pyrénées-Orientales, qui sont parfois confrontés à des problématiques de formation et de précarité, en particulier dans la Communauté de communes Pyrénées Catalanes.

Les résultats de l'enquête habitants

- ➔ **De manière générale**, les répondants à l'enquête accordent une importance moyenne aux services d'aide à l'emploi (Pôle Emploi, missions locales) et les positionnent 15^{ème} sur 17 services étudiés. 60% des répondants les jugent utiles (34%) ou très utiles (26%).
- ➔ En moyenne, depuis leur domicile, les répondants indiquent qu'ils mettent 27 minutes pour accéder aux services d'aide à l'emploi, et 23 minutes depuis leur lieu de travail.
- ➔ Parmi les 17 services étudiés, il s'agit des services les plus **éloignés des lieux d'habitation et de travail** des répondants, après les services de la Préfecture.
- ➔ Il s'agit également des services jugés les plus **difficiles d'accès** après la Préfecture et les services de Prestations sociales: 44,1% des répondants indiquent qu'ils sont difficiles d'accès et 8,1% inaccessibles (soit plus de 50% des répondants).

À noter que **25,5% des répondants ont déjà utilisé les services de l'accompagnement à l'emploi à distance** (par internet ou par téléphone).

Parmi les services de la liste précédente, offrant un accès à distance (au moins partiel), lesquels avez-vous déjà utilisés à distance ?



Extrait des résultats de l'enquête

Enjeux prioritaires

- Les difficultés d'accès physique aux services de l'emploi (indiquées par les habitants enquêtés),
- Le développement des services de l'emploi à distance,
- L'insertion professionnelle durable des saisonniers.

Initiatives territoriales

En matière de services d'aide à l'emploi, des initiatives innovantes ont été mises en place par certaines collectivités du département :

Territoire	Actions/solutions mises en place
Pays Vallée de l'Agly	La Maison inter-consulaire de l'Entreprise à Maury , qui est gérée par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat des Pyrénées-Orientales, en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie des Pyrénées-Orientales et la Chambre d'Agriculture du Roussillon, assure des permanences le lundi et le jeudi, de 9h à 12h et de 14h à 17h30.
Mairie de Saint-Cyprien	La création d'un « service emploi » composé d'un espace demandeurs d'emploi et d'un espace employeurs : les demandeurs d'emplois résidant à St Cyprien et voulant bénéficier du service emploi sont reçus lors de rendez-vous pour l'établissement d'un bilan de compétences. Des conseils utiles concernant les formations, orientations, métiers, concours, législation du travail, apprentissage, leur sont donnés. Les demandeurs d'emplois peuvent bénéficier d'une aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation. Une préparation à l'entretien d'embauche est également possible. Par ailleurs, le service emploi de la mairie vise à répondre avec rapidité et précision aux recherches des employeurs sur le bassin d'emploi de Saint-Cyprien même. Il permet d'instaurer un lien entre les entreprises et les demandeurs d'emploi.

Pistes potentielles d'actions

- Renforcer la réponse aux besoins spécifiques des saisonniers (touristiques et agricoles): information facilitant les relations employeurs/employé, la formation, l'accès au logement, les déplacements, ...
- Développer l'accompagnement des usagers aux télé-services de l'emploi,
- Informer et communiquer sur l'offre de services d'aide à l'emploi disponible dans les MSAP.

3.7 Jeunesse – Culture

Jeunesse Culture	Equipements culturels (bibliothèque, médiathèque, cinéma)
	Equipements sportifs (gymnase, citystade, aire de jeux)
	Centres de loisir
	Crèches, garde d'enfant RAM/ MAM
	Ecoles maternelles et élémentaires

Culture, sports et loisirs

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Selon la base statistique communale des équipements culturels (données 2012), le département compte **24 cinémas, soit 54 salles de projections**. Parmi eux, 8 sont des cinémas d'art et d'essai.

Ils sont situés dans les centres-bourgs du département (Amélie-les-bains, les Angles, Argelès-sur-Mer, Le Boulou, Cabestany, Céret, Collioure, Elne, Ille-sur-Têt, Maury, Font Romeu, Osseja, Perpignan, Ponteilla, Port Vendres, Prades, Prats de Mollo, Rivesaltes, Saillagouse, Saint-Laurent-de-Cerdans, Saint-Paul-de-Fenouillet, Toulouges).

L'offre culturelle dans les Pyrénées-Orientales s'appuie aussi largement sur le tissu associatif, qui est bien présent et structuré sur le territoire.

Par ailleurs, en matière de lecture publique, **la Médiathèque Départementale constitue un centre de ressources pour les 150 bibliothèques du département**. Elle propose :

- ➔ un catalogue collectif de 300 000 documents (livres, cd audio, DVD),
- ➔ le prêt de documents, dans ses locaux, par bibliobus ou par navettes rapides, livrant les réservations effectuées par les bibliothèques municipales et les lecteurs des bibliothèques,
- ➔ des actions d'animation,
- ➔ le soutien à la création et au développement des bibliothèques.

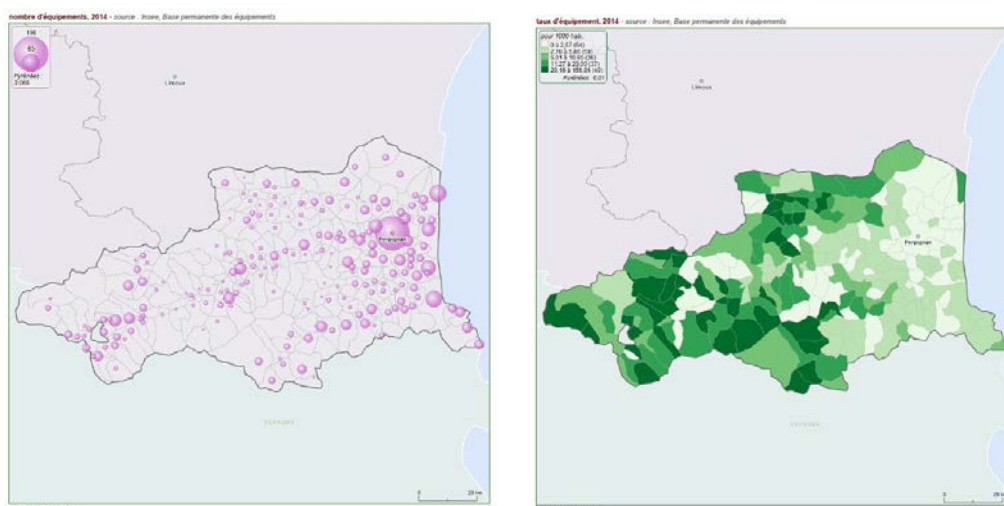


Implantations des bibliothèques et points lectures du département – *Source : <http://www.mediathèque66.fr>*

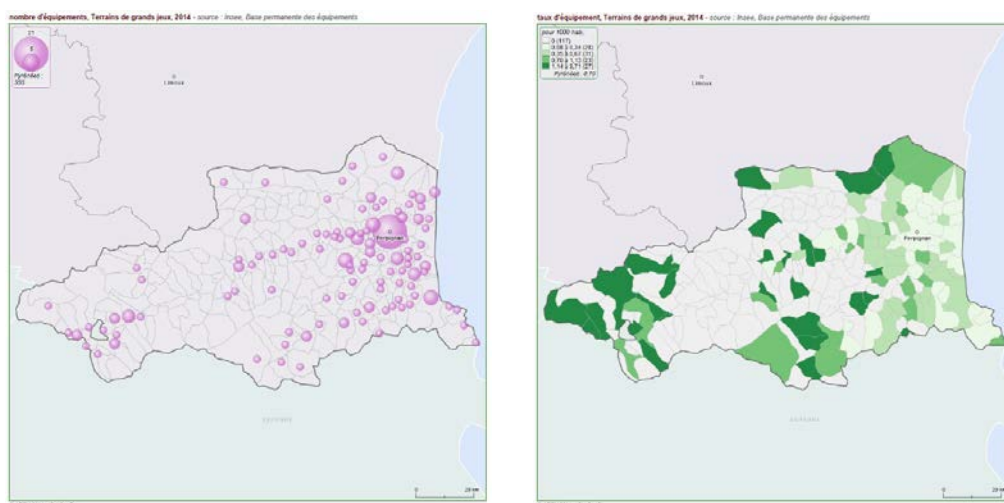
Un portail internet a été mis en place pour la réservation de livres et matériels pour les médiathèques et particuliers. Cela permet aux populations enclavées d’avoir accès à des produits culturels, qu’elles peuvent aller chercher au point lecture ou à la médiathèque la plus proche. La Médiathèque Départementale observe une montée en puissance des demandes des particuliers, qui peuvent accéder à ce service en s’inscrivant dans une bibliothèque du département.

La politique du Conseil Départemental en matière de lecture publique inclut également l’offre d’un livre à la naissance d’un enfant sur le département et une formation à la lecture pour la mère, afin d’encourager la pratique de la lecture au sein des familles. Le développement de la lecture publique dans les EHPAD est aussi en cours de réflexion.

Concernant les équipements sportifs, les données de l’INSEE (Base Publique des Équipements) montrent **un maillage relativement satisfaisant du département, pour ce qui est des salles multi-sports**. Celles-ci sont un peu moins nombreuses dans les zones montagneuses, à l’ouest et au sud du département, mais la densité de population étant faible dans ces zones, le taux d’équipement pour 1000 habitants y est plus élevé que dans les plaines et sur le littoral. La situation est plus contrastée pour les terrains de grands jeux (football, rugby, ...), avec certains territoires peu ou pas dotés dans l’Agly Fenouillèdes et le Conflent-Canigou.



Implantations des salles multi-sports (carte de gauche) et taux d’équipement en salles multi-sports pour 1000 habitants (carte de droite) – Source : BPE 2014 - Cartographie SIG Pyrénées



Implantations et taux d’équipements en terrains de grands jeux – Source : BPE 2014 - Cartographie SIG Pyrénées

Concernant les activités de loisirs, l'offre départementale s'appuie notamment sur l'Union Départementale Scolaire et d'Intérêt Social.

❖ L'Union Départementale Scolaire et d'Intérêt Social (UDSIS)

Syndicat mixte regroupant plusieurs niveaux de collectivités (communes, EPCI, syndicats intercommunaux, Conseil Départemental et Conseil régional), l'UDSIS assure des **missions de service public en matière de loisirs sportifs**, identifiées sous la dénomination « Former des citoyens responsables et actifs, quel que soit le contexte économique et social de leur origine ». Cette mission se décline autour de la gestion d'activités éducatives, dans les centres de sports avec ou sans hébergement.

L'UDSIS joue également un rôle en matière de restauration collective, puisqu'elle assure la production des repas et livre tous les restaurants satellites de ses membres, quel que soit leurs localisations géographiques.

L'implantation territoriale de l'UDSIS repose sur la volonté d'avoir **un rayonnement départemental** : couvrir les besoins de l'ensemble des classes du département. En particulier, le centre nautique de Saint-Cyprien rayonne via différentes bases nautiques. Par ailleurs, les centres comportent des hébergements pour attirer des classes des zones du département les plus éloignées. Ils sont au nombre de 4 :

- ➔ 1 centre de montagne aux Angles,
- ➔ 1 refuge au Puigmal.

Ces deux équipements permettent l'organisation de classes de neige, classes vertes ou rousses, et de stages.

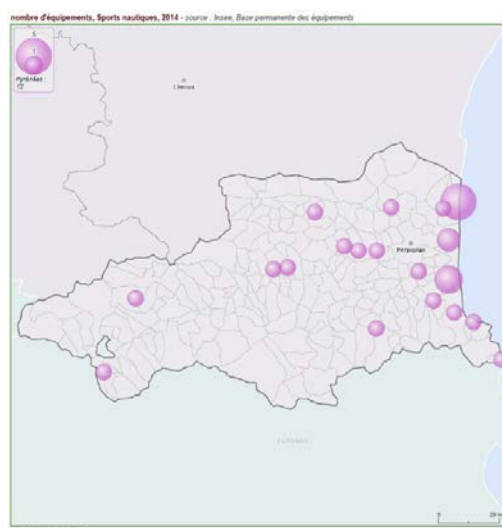
- ➔ 1 centre nautique à Saint Cyprien,
- ➔ 1 centre équestre à Saint Cyprien.

Les centres de montagne fonctionnent 10 à 11 mois par an, y compris l'été. Le centre nautique est ouvert plutôt l'été pour la voile et pour la pluriactivité le reste de l'année.

L'UDSIS étudie aujourd'hui un service public du sport se rapprochant au plus près des utilisateurs pour diffuser l'accès aux loisirs sportifs au plus grand nombre.



Source : <http://www.udsis.fr/>



Implantations des lieux de pratique de sports nautiques –
Source : BPE 2014, Cartographie SIG Pyrénées

Zoom sur le ressenti des acteurs

L'ensemble des EPCI notent l'existence d'une **offre d'équipements culturels** (musées, cinéma, médiathèques, bibliothèques, salles de spectacles...) **et sportifs** (gymnases, stades, city-stades, piscine...) **importante et de qualité** sur le département, ainsi qu'une offre satisfaisante de centre de loisirs.

Les résultats de l'enquête habitants

De manière générale, les habitants enquêtés attribuent un bon niveau d'utilité et d'accessibilité aux équipements culturels et sportifs.

Les **équipements culturels** sont jugés utiles voire très utiles par 89% de la population enquêtée, ce taux est très proche (88%) pour les **équipements sportifs**.

En moyenne, les habitants enquêtés mettent 15min pour accéder aux équipements culturels depuis leur domicile et 12 min depuis leur lieu de travail. Ces équipements sont jugés **faciles d'accès par 82%** de la population enquêtée.

Le temps d'accès moyen aux équipements sportifs est de 12 min à partir du domicile comme du leur lieu de travail. Ces équipements sont jugés **faciles d'accès par 84%** de la population enquêtée.

Les entretiens publics spécifiques

Parmi les propositions des publics jeune/actifs en emploi pour améliorer l'accès aux services, une offre de services culturels itinérante (cinéma itinérant, ...) est évoquée.

Les publics seniors/retraités proposent quant à eux le développement du portage à domicile de livres et produits culturels.

Enjeux prioritaires

Le diagnostic ne fait pas apparaître d'enjeu majeur sur ce thème. Il s'agit donc principalement de **maintenir voire développer l'offre culturelle, sportive et de loisirs**.

Initiatives territoriales

En matière de services culturels, sportifs et de loisirs, des projets ou initiatives se développent sur le département :

Territoire	Projets/solutions mises en place
Albères Côte Vermeille Illibéris	Projet de médiathèque sur Collioure et Port-Vendres en plus des 8 déjà existantes à l'échelle du territoire / travail en réseau Projet privé de 6 salles de cinéma sur Argelès sur Mer
Agly Fenouillèdes	Projet de couvrir la piscine de Saint Paul de Fenouillet
Conflent Canigou	Projections de films dans les villages
Vallespir	Mise en œuvre d'une forte politique culturelle déclinée notamment avec le Musée d'Art Moderne et le Musée des instruments de musique de Céret

Pistes potentielles d'actions

- Développer la lecture publique dans les établissements d'accueil des personnes âgées (EHPAD, ...),
- Inclure des points d'accès numériques (PAN) dans les réseaux des points lecture reliés aux médiathèques. Permettre ainsi l'appropriation de l'outil numérique par les personnes à travers un usage ludique pouvant s'ouvrir peu à peu à d'autres usages (démarches citoyennes et administratives),
- Développer l'offre culturelle et sportive itinérante (cinéma ambulant, activités sportives itinérantes, ...).

Les points clefs à l'échelle du département et les spécificités dans les territoires

Concernant la petite enfance, différents modes d'accueil individuel et collectif existent sur le département.

Ils sont recensés par les services de la Protection Maternelle Infantile du Conseil départemental :

Accueil individuel :

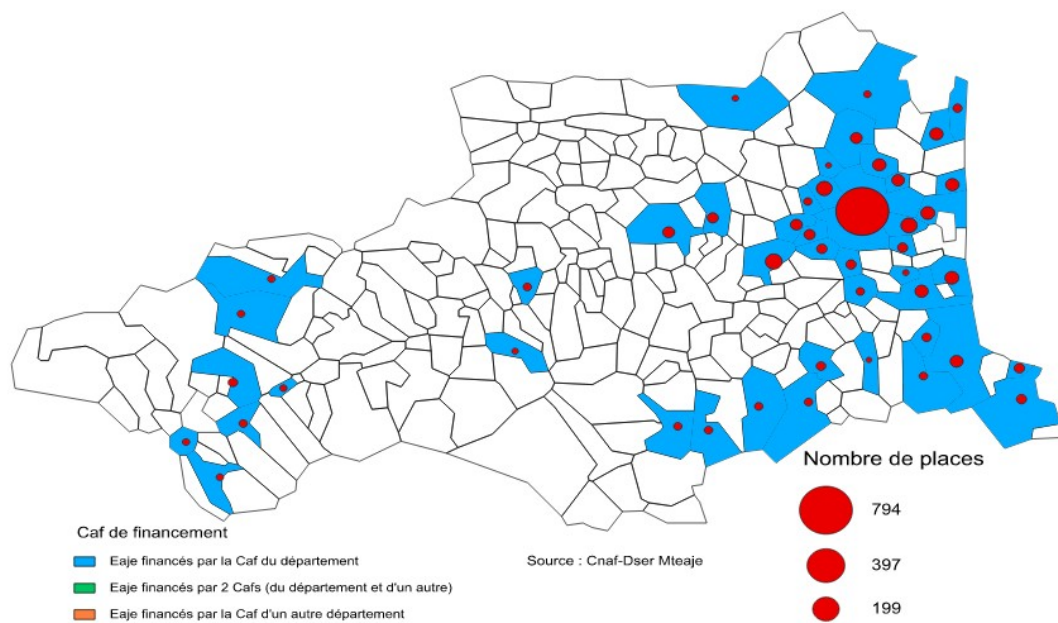
- la garde à domicile,
- l'Assistant Maternel Agréé,
- le département compte aussi **31 Maisons d'Assistant Maternel Agréé** (au 31 janvier 2014). Ce mode d'exercice prévoit le regroupement de quatre assistants maternels agréés, au maximum, sur un même lieu et hors de leur domicile. En fonction de leur agrément, ils peuvent ainsi accueillir jusqu'à 16 enfants (de 0 à 18 ans) simultanément. Les assistants maternels sont agréés par le service de PMI du Conseil Départemental.
- **17 Relais d'Assistant Maternel** (au 17 octobre 2013) constituent des lieux d'échange, d'écoute et d'information pour les parents, les employés à domicile et les assistants maternels. Animés par une personne qualifiée, ils proposent d'une part une information sur les modes d'accueil, un accompagnement dans les démarches administratives, et d'autre part des réunions à thèmes ou des activités avec les enfants.

Accueil collectif (chiffres septembre 2013)

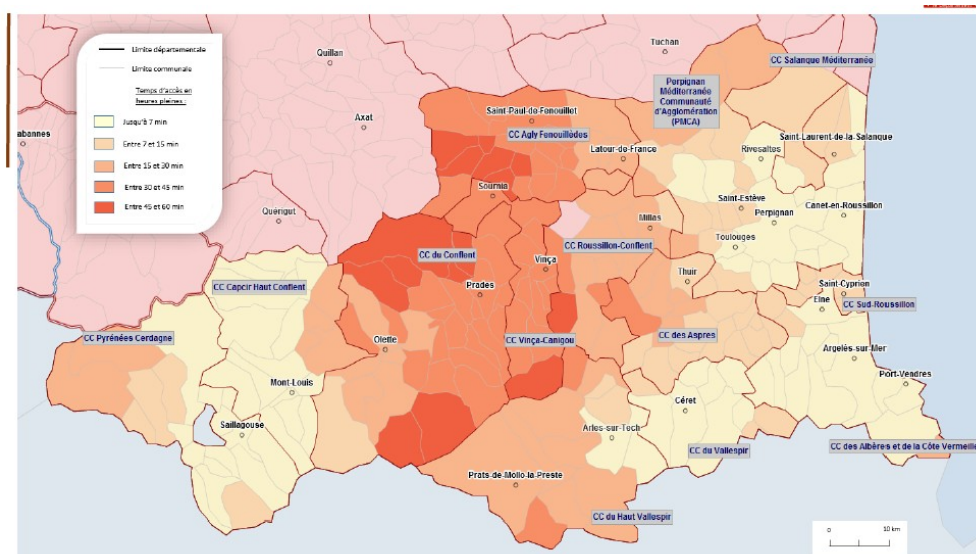
Les structures d'accueil collectif, regroupées sous l'appellation "établissements et services d'accueil du jeune enfant" (EAJE), peuvent revêtir différentes formes. En Pyrénées-Orientales, on dénombre :

- ➔ **55 multi-accueil,**
- ➔ **8 micro-crèches,**
- ➔ **5 crèches familiales,**
- ➔ **1 crèche halte-garderie,**
- ➔ **7 haltes garderies,**
- ➔ **1 jardin d'éveil.**

Répartition de la capacité d'accueil en Eaje en 2013 par commune - Pyrénées Orientales



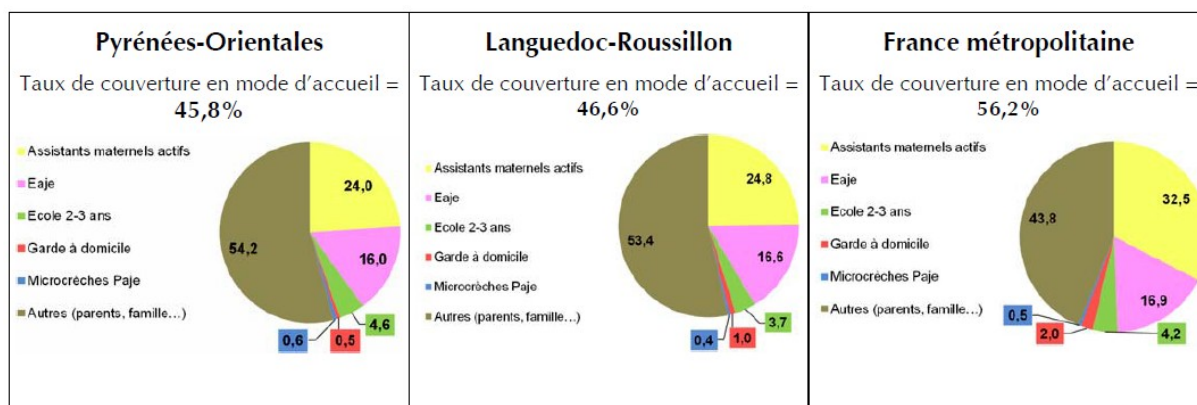
Source : Atlas des EAJE 2013 – CNAF



Accessibilité des crèches sur le département (données BPE – Cartographie EDATER)

Le Schéma des services aux familles (2016-2019) adopté en janvier 2016, et qui s'appuie notamment sur les données et analyses de la CAF 66, indique **un taux de couverture sur le département en mode d'accueil (45,8%)** inférieur à la moyenne régionale (46,6%) et au niveau national (56,2%). Il fait apparaître plusieurs tendances ou caractéristiques en la matière:

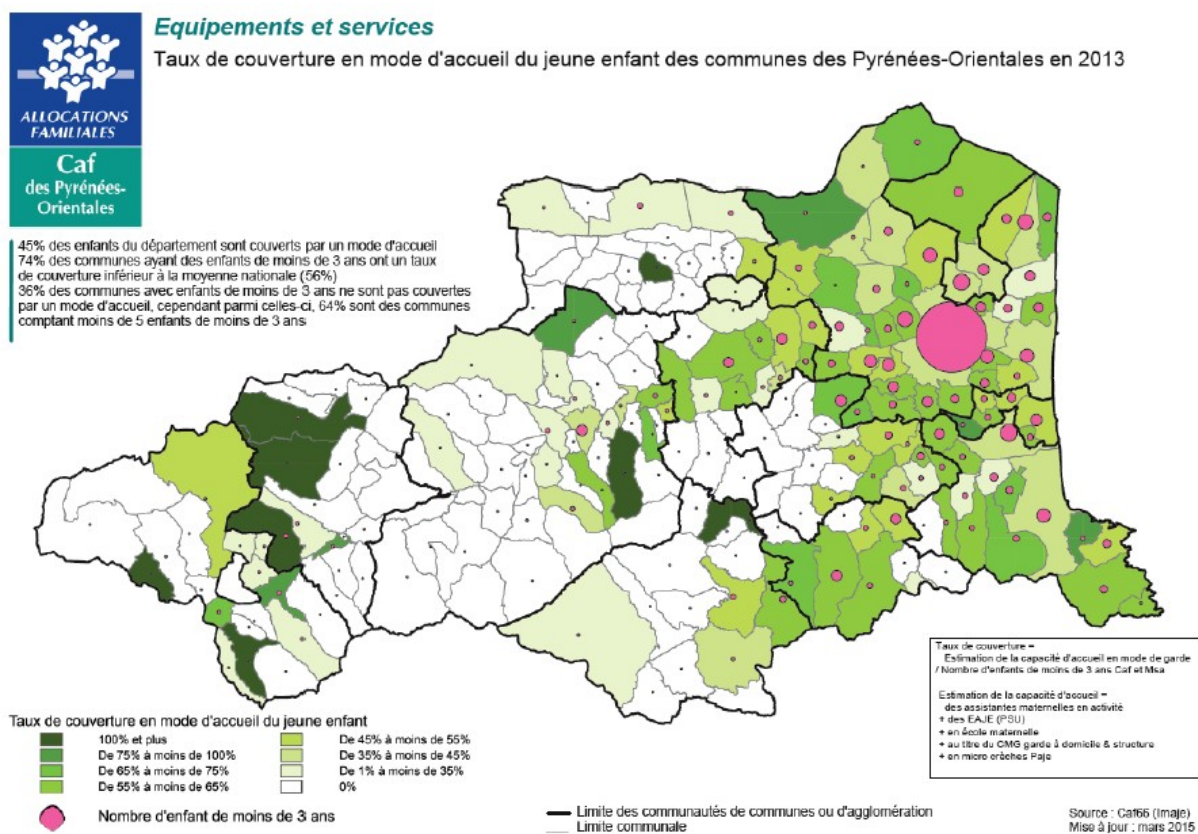
- **Le nombre d'enfants de moins de 3 ans augmente sur le département depuis 2013** en raison principalement de l'arrivée de nouvelles familles,
- **Près de 80% des enfants de moins de 3 ans résident sur la partie Est du département.** À l'image de la population globale, ils sont ainsi très fortement concentrés dans les zones de plaine et sur le littoral,
- **Le taux d'activité des parents avec enfants de moins de 3 ans des Pyrénées-Orientales est bien plus bas que la moyenne nationale** (en 2014, 40% ont un emploi en Pyrénées-Orientales contre 51% en France métropolitaine). Il s'agit d'un paramètre important en matière de besoin de garde, car les parents qui travaillent représentent la majeure partie des usagers. Par ailleurs, une offre d'accueil satisfaisante peut être un facteur favorable à l'emploi,
- Parmi les facteurs influant sur le choix du mode d'accueil, **le coût est un facteur important**: très peu de familles ont recours à la garde à domicile comme mode d'accueil principal (1% des familles) et **le mode privilégié est l'accueil collectif**. Aussi pour des raisons non financières (socialisation de l'enfant, plus grande confiance envers le personnel, ...), le coût des modes d'accueil est aussi le principal axe d'amélioration mentionné par les parents utilisateurs des modes d'accueil.
- D'autres points d'insatisfaction sont indiqués, qui ont trait plutôt aux **plages de fonctionnement des services**: l'adaptation aux contraintes professionnelles, les horaires, les difficultés d'accueil pendant les périodes de vacances scolaires,



Source : Schéma des services aux familles (2016-2019) adopté en janvier 2016 et qui s'appuie notamment sur les données et analyses de la CAF 66

On observe **des disparités marquées dans la couverture territoriale** en matière d'accueil petite enfance.

Ces disparités sont à **nuancer au regard du nombre d'enfants de moins de 3 ans**, très faible sur de nombreuses communes.



Source : Schéma des services aux familles (2016-2019) adopté en janvier 2016

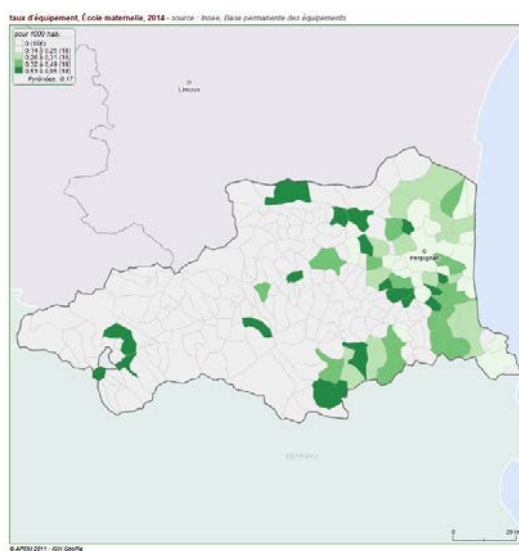
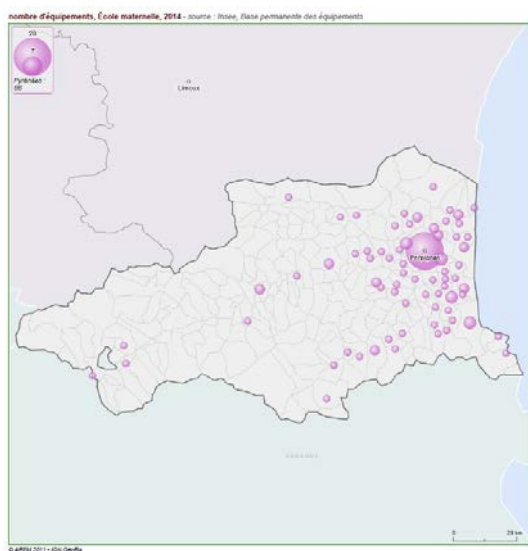
Des similarités apparaissent dans le maillage territorial des écoles maternelles et primaires avec celui des modes d'accueil de la petite enfance.

En effet, selon les données BPE 2014, sur le département **les écoles maternelles sont très majoritairement situées à l'est** du département, en zone de plaine, et quelques-unes, plus rares, à l'ouest en zone montagneuse (à Font-Romeu, Saillagouse et Bourg-Madame).

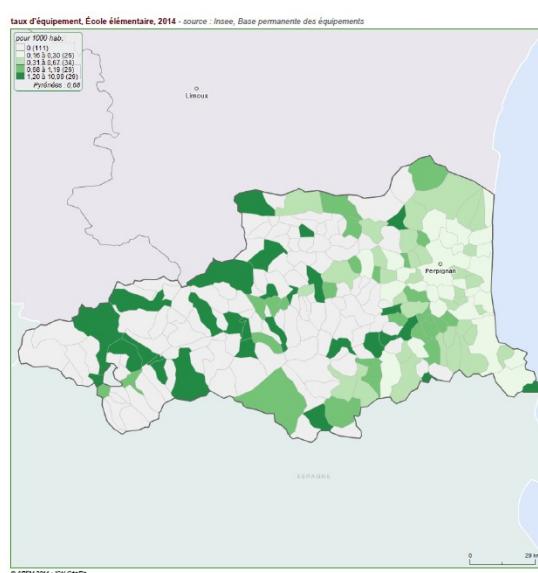
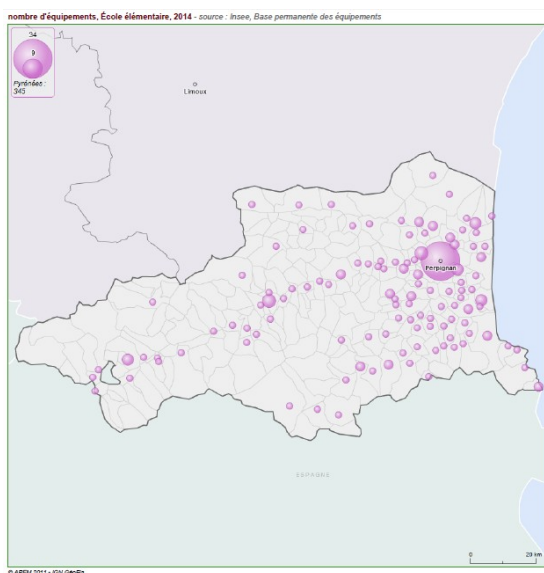
Notons que 3 classes maternelles en regroupement pédagogique intercommunal dispersé existent aussi sur le département (à Villefranche de Conflent, Matemale et Ossejà).

Les écoles élémentaires sont elles aussi implantées pour la plupart dans les plaines et sur le littoral. Un certain nombre d'entre elles se situent également sur l'axe Perpignan-Prades-Olette-Mont Louis, jusqu'à l'extrême ouest du département.

Par ailleurs, le département compte **20 classes de niveau élémentaire en RPI dispersé** : elles se trouvent dans les EPCI de Pyrénées-Méditerranée (2), Agly Fenouillèdes (1), Roussillon Conflent (3), Aspres (1), Conflent Canigou (1), Pyrénées Catalanes (3) et Pyrénées-Cerdagne (9).



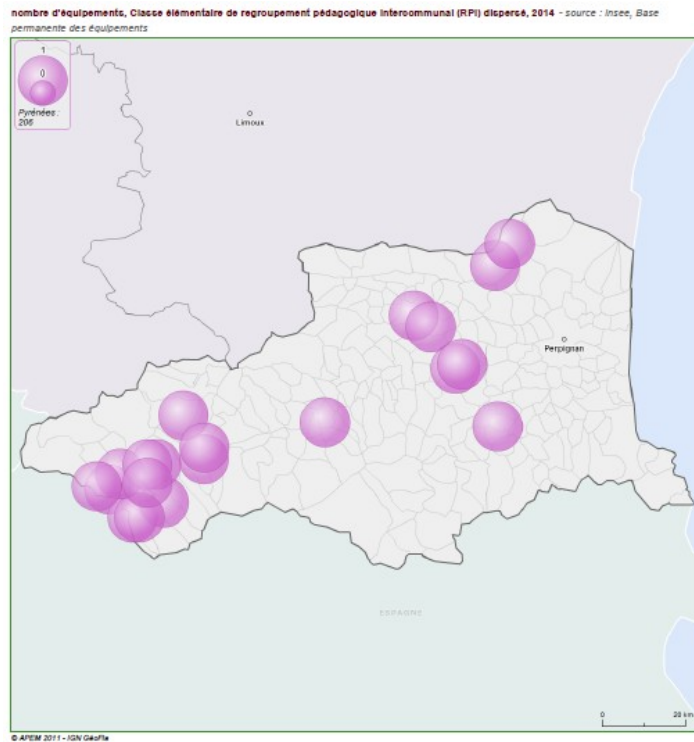
Implantations des **écoles maternelles** (à gauche) et taux d'équipement (à droite). *Source* : BPE 2014, cartographie SIG Pyrénées



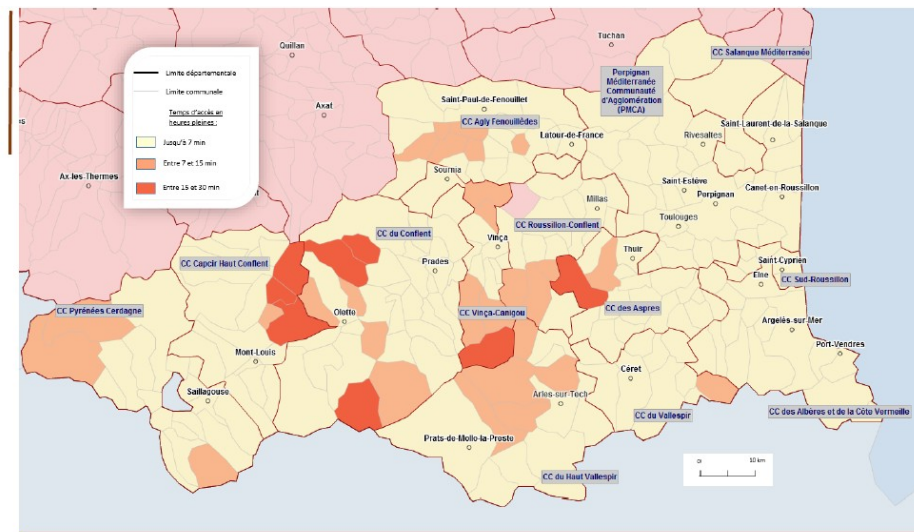
Implantations des **écoles élémentaires** (à gauche) et taux d'équipement (à droite). *Source* : BPE 2014, cartographie SIG Pyrénées

L'enjeu principal sur le département **concerne le maillage territorial des écoles primaires, qui est déterminé par la démographie scolaire des territoires**. Certains territoires sont en perte démographique, ce qui peut entraîner la fermeture de classes, notamment dans les villages reculés. D'autres au contraire, connaissent une croissance de leur population et cela donne lieu à des ouvertures de nouvelles classes.

Actuellement, **les Regroupements Pédagogiques Intercommunaux (RPI)** ont vocation à mutualiser des équipements scolaires pour faire face au problème de renouvellement scolaire dans certaines communes. Les RPI sont de deux types : dispersés (plusieurs communes passent une convention et chaque école accueille un niveau scolaire différent) ou concentrés (une seule école accueille tous les élèves concernés par le regroupement). Le modèle dispersé existe notamment dans la zone de massif du sud-ouest du département.



Implantations des **classes élémentaires en RPI dispersé**. Source : BPE 2014, cartographie SIG Pyrénées



Accessibilité des écoles maternelles/élémentaires en Pyrénées-Orientales (données BPE – Cartographie EDATER)

La carte ci-dessus met en évidence l'éloignement de certaines zones, peu nombreuses (essentiellement dans le Conflent) des écoles maternelles et/ou élémentaires.

Zoom sur le ressenti des acteurs

Les EPCI relèvent peu d'enjeux sur le thème de la petite enfance et des écoles maternelles et primaires.

La CDC du Haut Conflent indique un enjeu fort sur la halte-garderie dans son territoire.

La CDC des Aspres signale pour sa part un besoin de professionnels de la petite enfance/parentalité pour appréhender des situations complexes, ainsi que des difficultés pour connaître l'offre d'aide départementale (institutionnelle, privée et associative).

Sur la question de la démographie scolaire, les CDC d'Agly Fenouillèdes et de Pyrénées-Cerdagne signalent **des fermetures ou risques de fermeture de classes ou écoles**, en raison du trop faible nombre d'enfants présents sur certaines communes.

Les résultats de l'enquête habitants

Les **écoles maternelles et primaires** sont jugées très utiles ou utiles par 84% de la population enquêtée. Ce chiffre est de 76% concernant les services de la petite enfance.

Les écoles maternelles et primaires font partie des équipements de services les plus faciles d'accès, en étant situées à **seulement 8 minutes en moyenne du domicile** des enquêtés et 11 minutes de leur lieu de travail.

Elles sont **faciles d'accès selon près de 94% des répondants** à l'enquête.

Enjeux prioritaires

- L'adéquation du maillage des écoles maternelles et primaires avec la démographie scolaire / en tenant compte du rôle important de ces équipements dans la dynamique démographique elle-même,
- L'accessibilité économique aux modes d'accueil petite enfance.

Initiatives territoriales

EPCI	Actions / solutions mises en place
Agly Fenouillèdes	Compétence de la CDC : RAM, périscolaire, ALSH, restauration scolaire, NAP
Vallespir	Récente prise de compétence « petite enfance » et « enfance » à l'échelle de la CDC

Pistes potentielles d'actions

- Convention avec l'Éducation Nationale, la Préfecture, le Conseil Départemental, les élus départementaux et locaux pour définir les engagements possibles en matière de maillage territorial des écoles primaires,
- Informer, communiquer sur l'offre d'accueil départementale, et sur les aides au financement de l'accueil (outils de simulation, site www.mon-enfant.fr, ...).

4 Annexes

4.1 Retour sur les ateliers techniques avec les EPCI effectués en 2015

Chaque EPCI du territoire a été sollicité sur la base d'ateliers techniques (format: 1/2 journée dédiée par EPCI) organisés selon le déroulé suivant :

- ➔ Présentation du schéma départemental et rappel des objectifs, du processus d'élaboration et d'adoption (méthode / calendrier) – 10'
- ➔ Séquence 1 : Présentation des caractéristiques territoriales pouvant influencer les enjeux de services (présentation des données socio -démographiques / EPCI) – 30'
- ➔ Séquence 2 : Présentation des résultats clés de l'enquête à la population pouvant servir de support aux échanges sur les besoins et pratiques des habitants sur le territoire de l'EPCI et du bassin de vie
- ➔ Séquence 3 : Stabilisation des besoins des habitants à partir de la grille des services étudiés, informations et échanges sur le rôle et les actions mises en œuvre par l'EPCI en matière de services (actions menées et projets)
- ➔ Séquence conclusive : Caractérisation collective des enjeux prioritaires en matière de services au public à l'échelle de l'EPCI.

INTITULE EPCI	ENJEU COMMUN TELEPHONIE ET NUMERIQUE	ENJEU COMMUN SANTE	TRANSPORTS / MOBILITE	SERVICES COURANTS AU PUBLIC	SERVICES SOCIAUX	EMPLOI	JEUNESSE ET CULTURE	AUTRES
PYRENEES CERDAGNE	- Améliorer la couverture numérique	- Développer l'offre de santé		- Développer la MSAP existante - Informer et communiquer sur l'offre de services - Maintenir les derniers commerces		- Permettre l'accès aux services par visio-guichet	- Mettre en place un RAM	
ROUSSILLON CONFLENT	- Améliorer la couverture numérique - Accompagner aux usages	- Développer l'offre de santé et les médecins généralistes	- Améliorer l'information sur l'offre de transports	- Mettre en place un réseau entre la MSAP et les mairies - Améliorer le dialogue avec les référents chez les opérateurs présents dans la MSAP - Développer la MSAP - Informer et communiquer sur l'offre de services et sur la MSAP				
CORBIERES SALANQUE MEDITERRANEE	- Améliorer la couverture numérique	- Renforcer l'offre de santé	- Solliciter un transport urbain vers zones commerciales et desserte TER	- Renforcer et redynamiser les petits commerces de proximité				
SUD ROUSSILLON	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique	- Renforcer l'accessibilité aux spécialistes		- Positionner les mairies dans le dispositif d'information autour de services - Lancer une réflexion autour de la création d'une MSAP				
PMCA	- Accéder au THD	- Maintenir l'offre de santé	- Harmoniser les réseaux de bus de PMCA et du Département pour une couverture globale et efficace	- Mobiliser les conseils citoyens pour pérenniser et communiquer autour des services au public				
VALLESPR	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique	- Améliorer l'accessibilité aux spécialistes		- Réfléchir à une mise en réseau des partenaires dans le cadre de la création d'une Maison des Services au Public	- Permettre l'accès aux services de la CPAM et de la CARSAT		- Projet de RAM à mettre en place prochainement	

INTITULE EPCI	ENJEU COMMUN TELEPHONIE ET NUMERIQUE	ENJEU COMMUN SANTE	TRANSPORTS / MOBILITE	SERVICES COURANTS AU PUBLIC	SERVICES SOCIAUX	EMPLOI	JEUNESSE ET CULTURE	AUTRES
AGLY FENOUILLEDES	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique	- Accéder aux spécialistes	- Valoriser le Train Rouge	- Dynamiser les commerces de proximité - Prendre la compétence MSAP itinérante en liens avec associations - Informer et communiquer sur les services existants				
ALBERES CONTE VERMEILLE ILLIBERIS	- Accéder au THD			- Maintenir l'existant et travailler en réseau - Envisager la création d'une MSAP itinérante pour maintenir du lien avec les mairies	- Communiquer sur les opérateurs déjà présents sur le territoire			- Communiquer et informer sur les risques incendies, inondations etc...
ASPRES	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique			- Envisager la création d'une MSAP itinérante - Informer sur les services existants			- Développer l'offre sur la parentalité	
PYRENEES CATALANES	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique - Accompagner aux usages	- Développer l'offre d'aide à domicile et l'accès aux spécialistes	- Valoriser le Train Jaune - Informer sur le TAD	- Renforcer et développer la MSAP existante - Informer et communiquer sur les services		- Former les saisonniers	- Constituer une offre de services liée à la petite enfance, l'enfance et l'attractivité des jeunes	
CONFLENT CANIGOU	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique - Accompagner aux usages	- Développer l'offre de santé et de premiers secours		- Envisager la création d'une MSAP - Informer et communiquer sur les services	- Accompagner le vieillissement de la population			
HAUT VALLESPIR	- Améliorer la couverture téléphonique et numérique			- Développer la MSAP d'Arles sur Tech - Informer et communiquer sur les services	- Accompagner les publics les plus en difficultés	- Renforcer et permettre la qualification des jeunes		- Permettre l'accessibilité à l'assainissement

POINTS CLÉS ISSUS DES ATELIERS TECHNIQUES

Pas de territoire désert ou en « sentiment » d'abandon sur le territoire départemental .

Pour l'ensemble des EPCI :

- ➔ des enjeux de maintien de l'offre existante en matière de services au public,
- ➔ des enjeux en matière de Haut débit, de numérique, d'accompagnement aux usages informatiques et d'internet, de téléphonie,
- ➔ des enjeux en matière de santé : maintien des médecins généralistes, accueil de spécialistes,
- ➔ EPCI : opérateurs de services au public.

Cartographie des EPCI :

- ➔ présence d'enjeux plus spécifiques et territorialités par EPCI,
- ➔ présence de potentiel de création de Maisons de Services au Public,
- ➔ présence d'enjeux et/ou de liens en matière de services au public à mettre en place avec les communes.,
- ➔ présence d'enjeux de développement.

Schéma départemental d'accessibilité des services au public Enjeux communs de services au public pour les EPCI du Département



0 10 20 km

Date : 08/03/2018
Source : Département 66

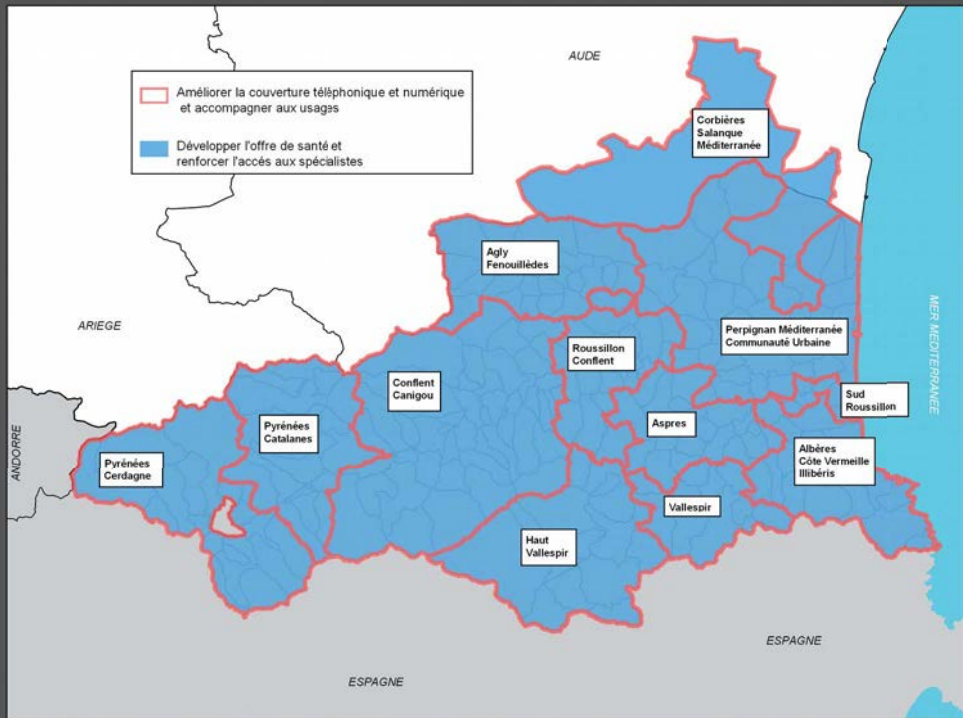


Schéma départemental d'accessibilité des services au public
Enjeux des services publics - CdC Agly Fenouillèdes



0 10 20 km

Date : 26/03/2018
Source : Département 66

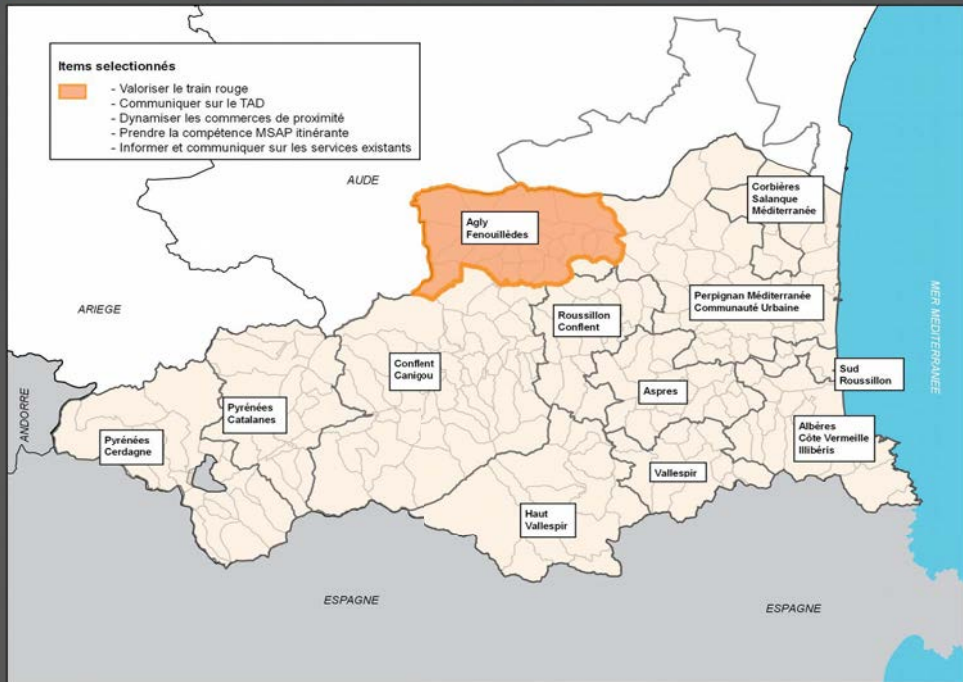


Schéma départemental d'accessibilité des services au public
Enjeux des services publics - CdC Albères Côte Vermeille Illibérés



0 10 20 km

Date : 26/03/2018
Source : Département 66

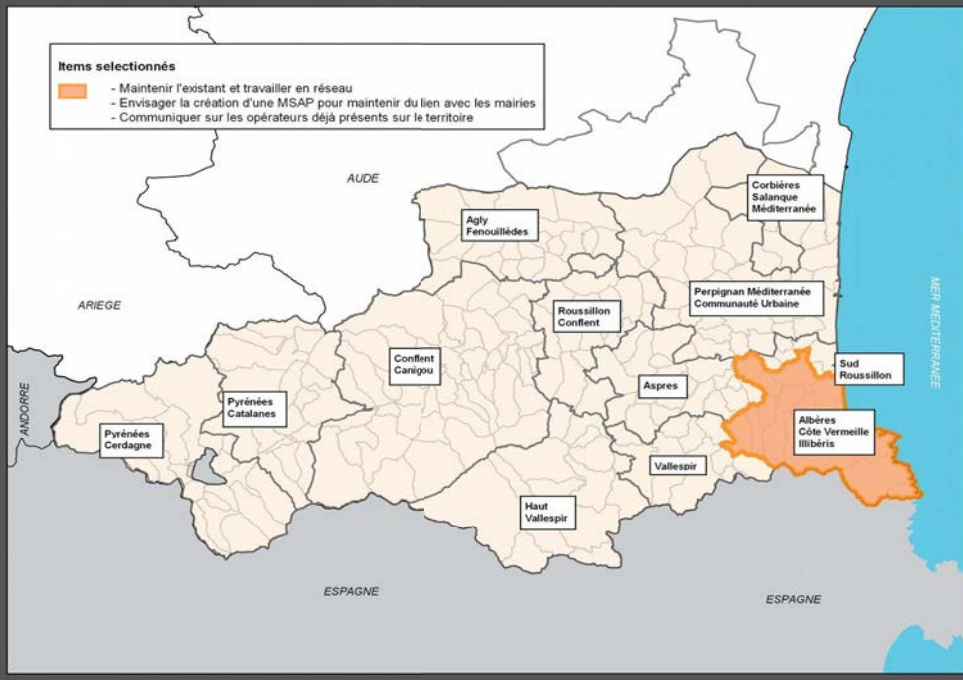


Schéma départemental d'accessibilité des services au public
Enjeux des services publics - CdC des Aspres



0 10 20 km

Date : 26/03/2018
Source : Département 66

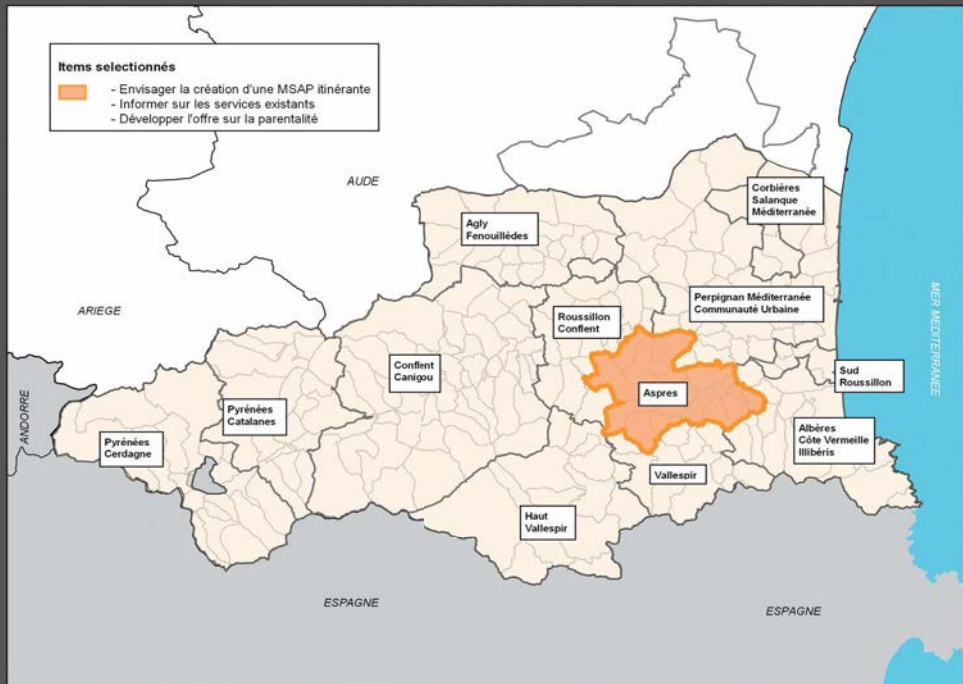
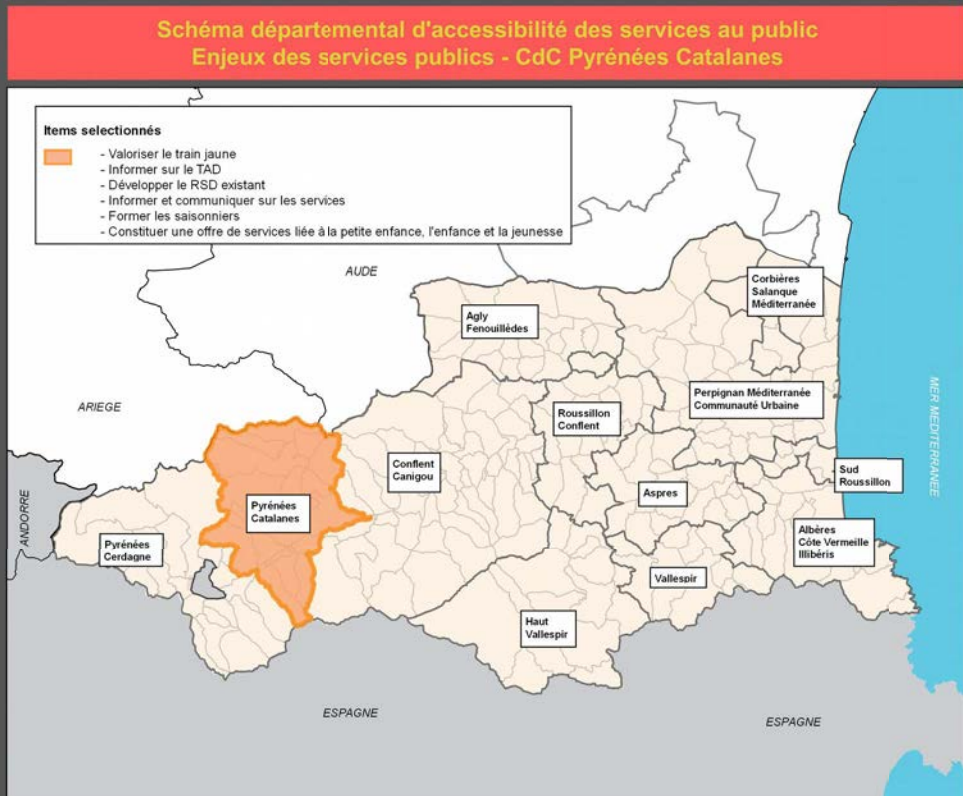


Schéma départemental d'accessibilité des services au public
Enjeux des services publics - CdC Pyrénées Catalanes



0 10 20 km

Date : 08/03/2018
Source : Département 66



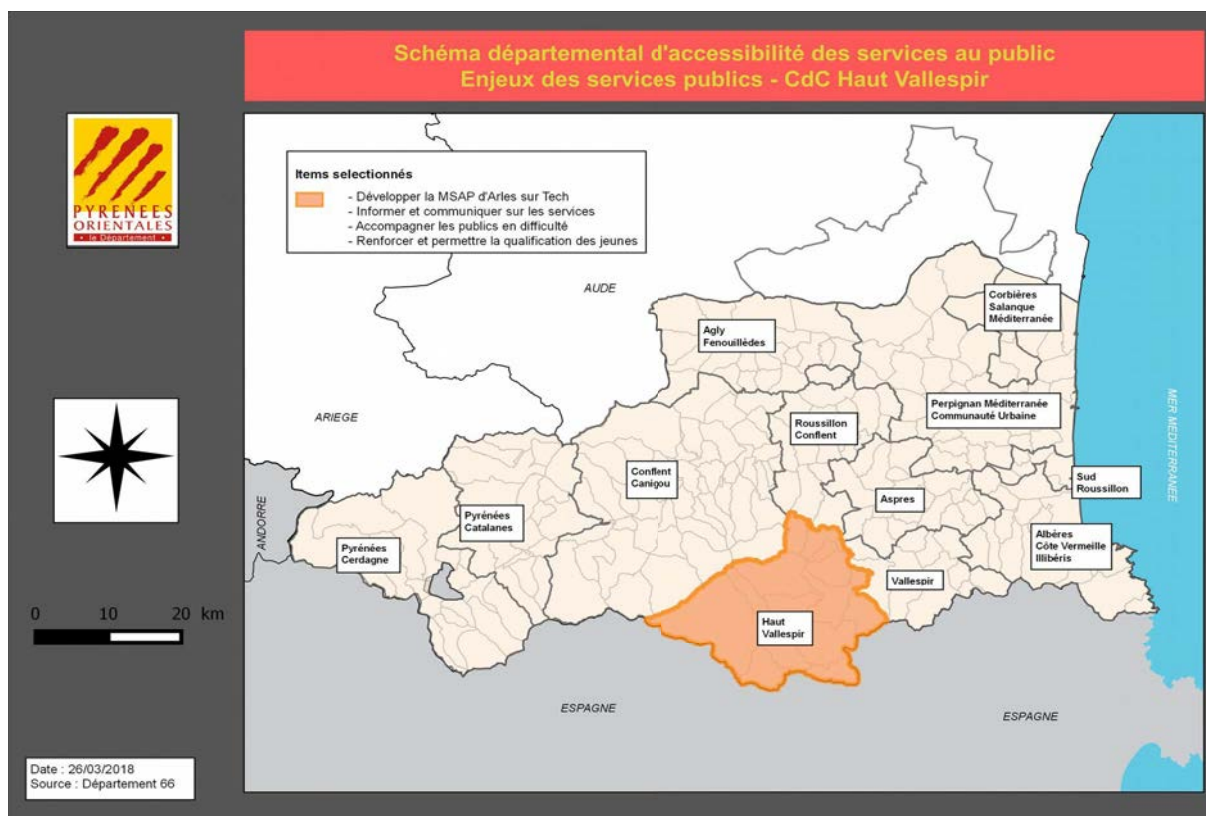
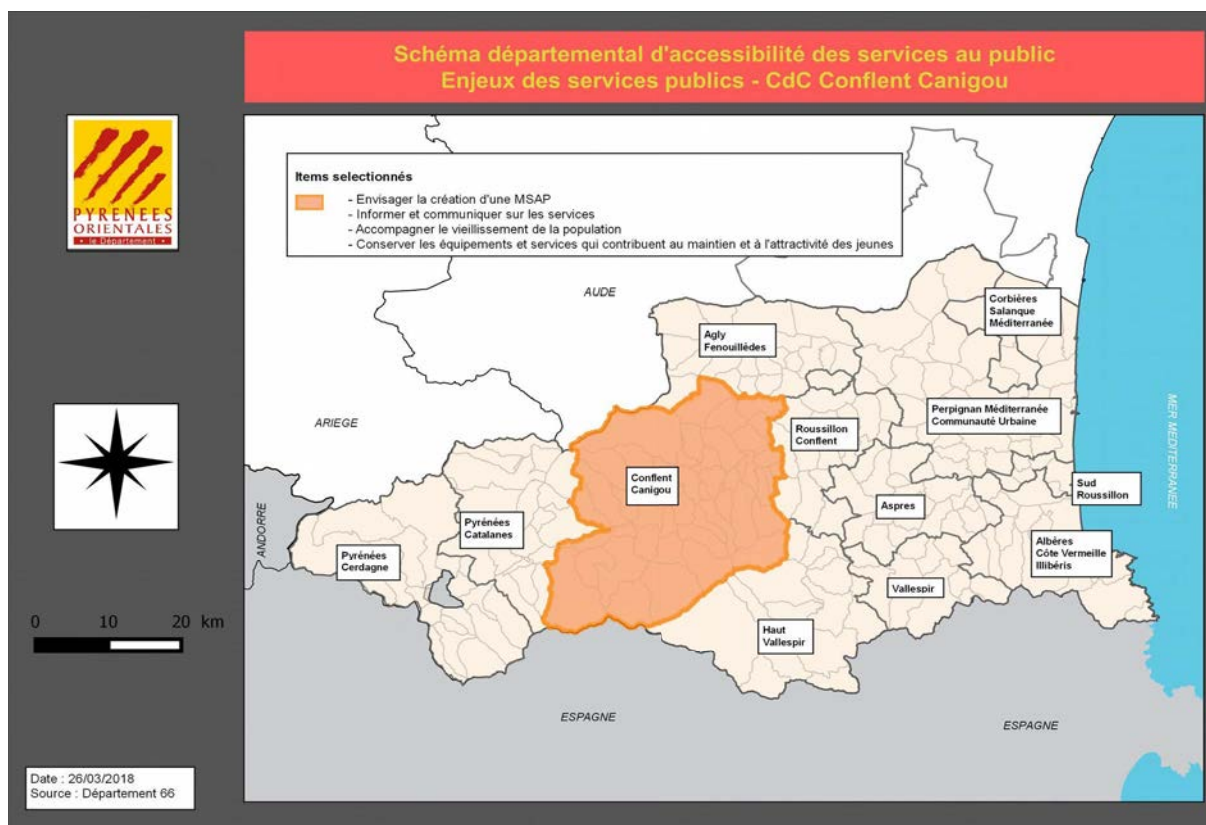


Schéma départemental d'accessibilité des services au public Enjeux des services publics - CdC Pyrénées Cerdagne



0 10 20 km

Date : 26/03/2018
Source : Département 66

- Items sélectionnés**
- Développer le RSP existant
 - Informer et communiquer sur l'offre de services
 - Maintenir les derniers commerces
 - Permettre l'accès aux services par visio-guichet
 - Mettre en place un RAM

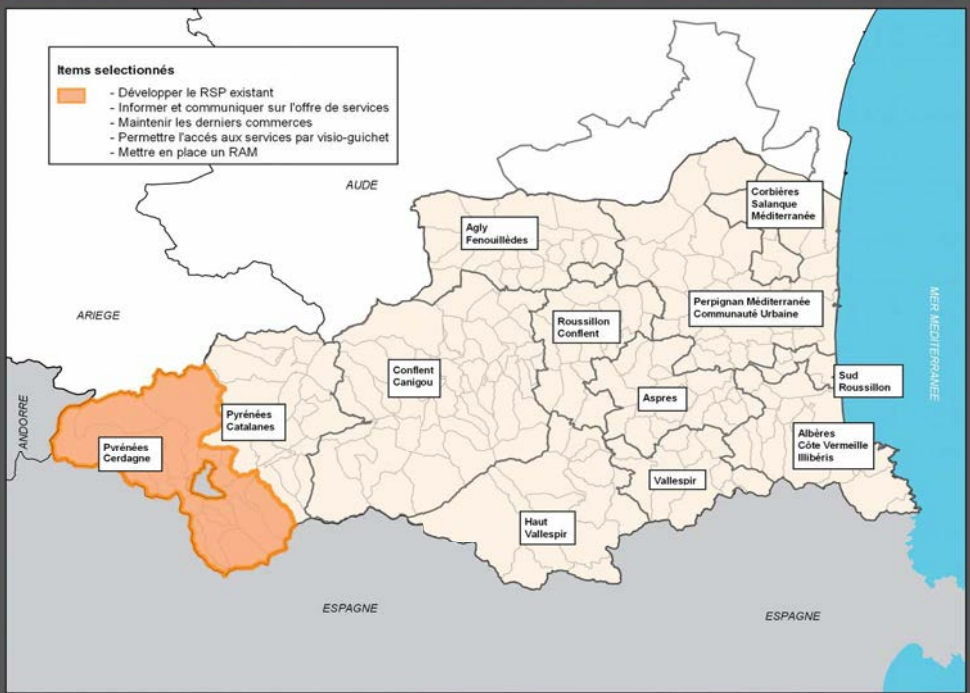


Schéma départemental d'accessibilité des services au public Enjeux des services publics - CdC Roussillon Confient



0 10 20 km

Date : 26/03/2018
Source : Département 66

- Items sélectionnés**
- Améliorer l'information sur l'offre de transport
 - Mettre en place un réseau entre la MSAP et les maires
 - Améliorer le dialogue avec les opérateurs présents dans la MSAP
 - Développer la MSAP
 - Informer et communiquer sur l'offre de services et sur la MSAP

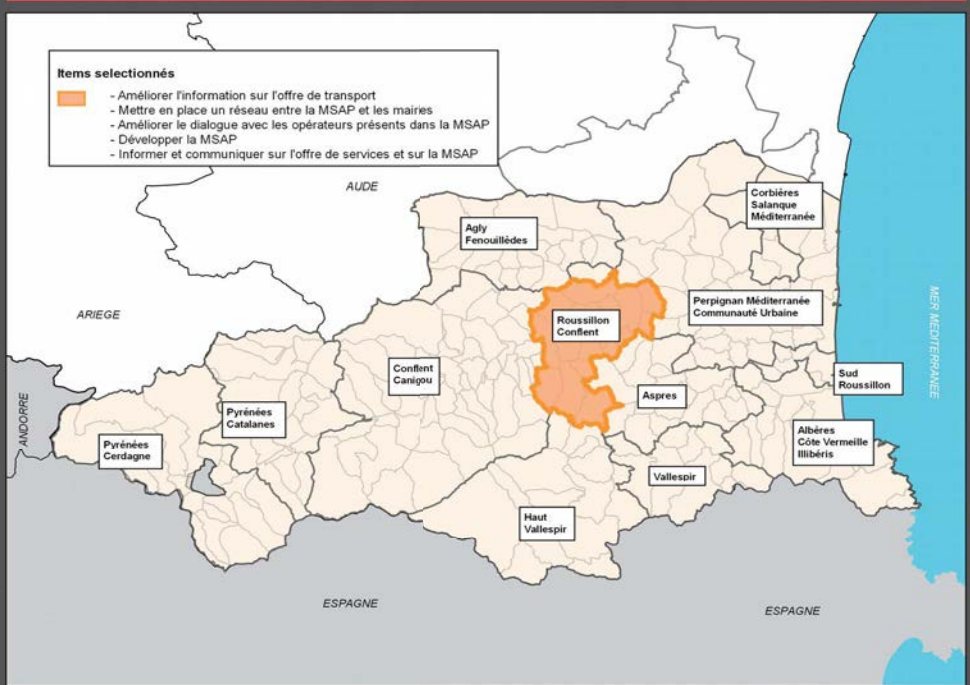
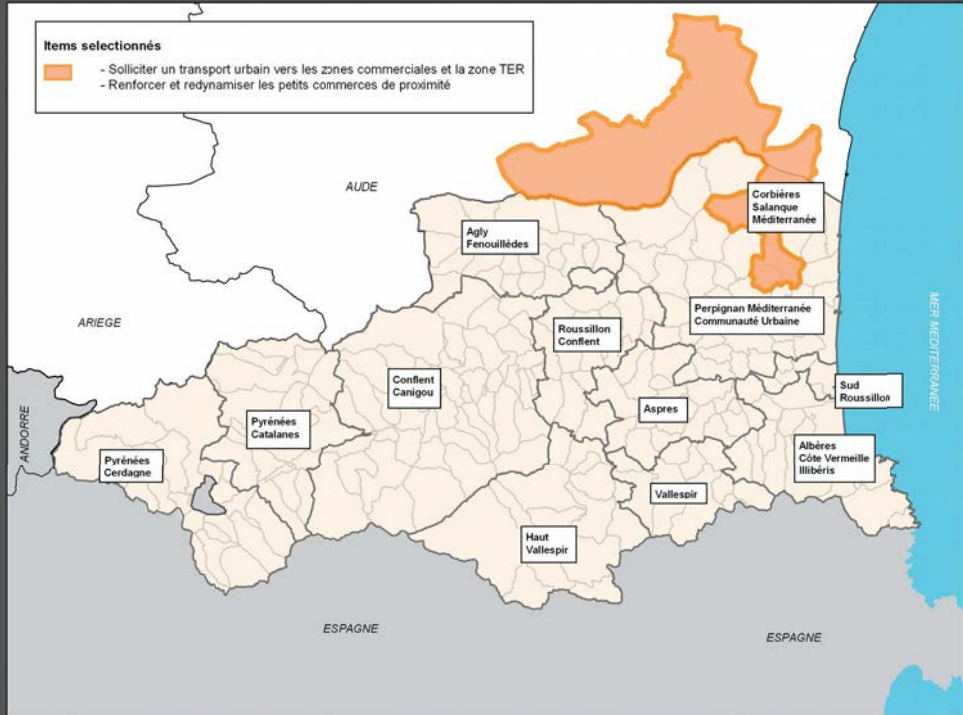


Schéma départemental d'accessibilité des services au public Enjeux des services publics - CdC Corbières Salanque Méditerranée



0 10 20 km

Date : 08/03/2018
Source : Département 66



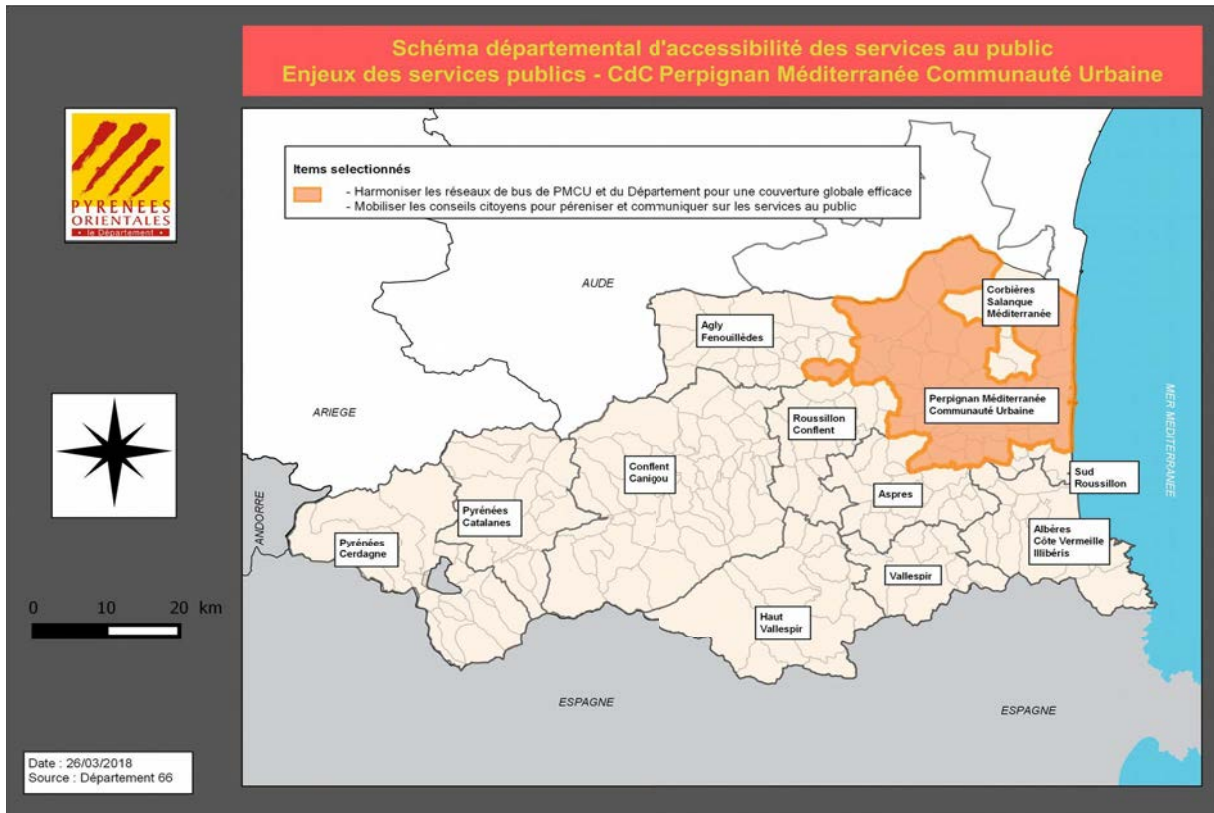
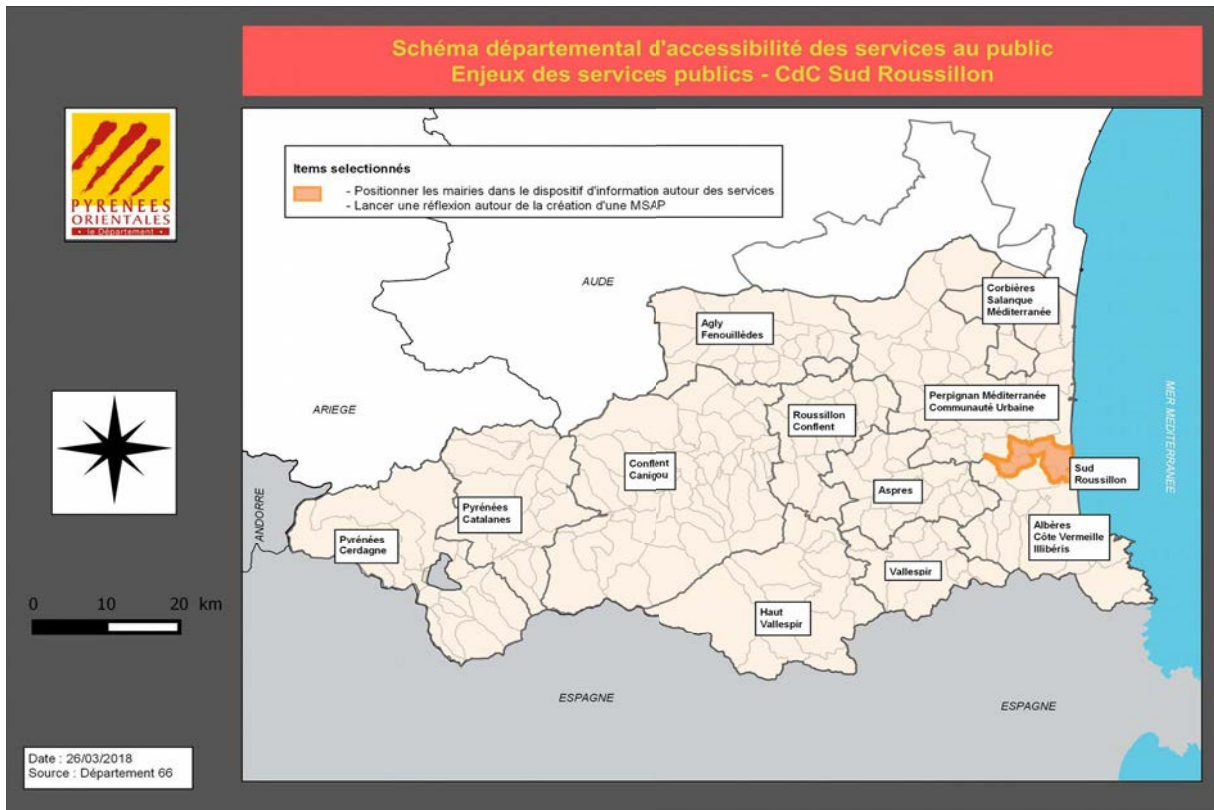


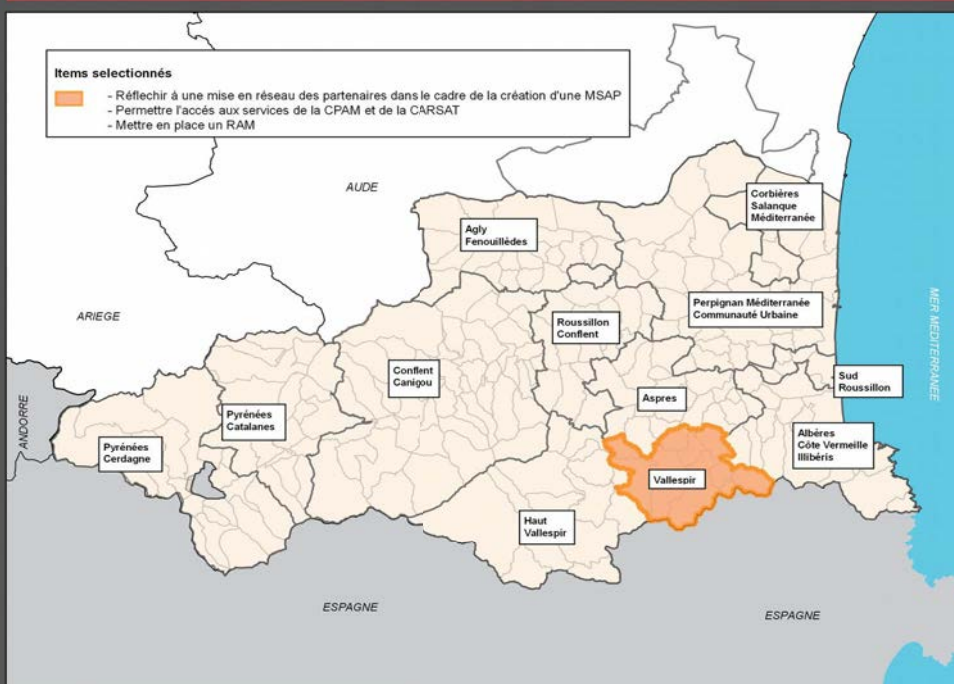
Schéma départemental d'accessibilité des services au public Enjeux des services publics - CdC du Vallespir



0 10 20 km



Date : 26/03/2018
Source : Département 66



4.2 Rappel des enjeux issus de l'enquête habitants effectuée en 2015

2 - Les niveaux d'utilité et d'accessibilité des services pour les répondants (les services les plus utiles sont globalement les plus accessibles)

Niveau d'appréciation de l'utilité des services	Les services	Les temps d'accès à ces services depuis son domicile
Services considérés comme très utiles par plus de 50% des répondants	Santé 1 recours Ecoles maternelles et primaires Commerces alimentaires Services postaux Distributeurs de billets Médecins spécialistes	11 mn 8 mn 9 mn 8 mn 10 mn 25 mn
Services considérés comme très utiles par plus de 40% des répondants mais moins de 50%	Transports locaux Stations services Equipements culturels Petite enfance Gendarmerie Equipements sportifs Aide à la personne	10 mn 12 mn 16 mn 16 mn 13 mn 12 mn 12 mn
Services considérés comme très utiles par plus de 20% des répondants mais moins de 40%	Prestations sociales (CAF, MSA, CPAM, CARSAT) Pôle emploi, Mission locales Préfectures Trésorerie	30 mn 27 mn 37 mn 20 mn

Code couleur accessibilité (apprécié en fonction des jours et horaires d'ouverture) :

Vert = services faciles d'accès pour plus de 80% des répondants

Orange = services faciles d'accès pour plus de 70% des répondants mais moins de 80%

Rouge = services faciles d'accès pour plus de 40% des répondants mais moins de 70%

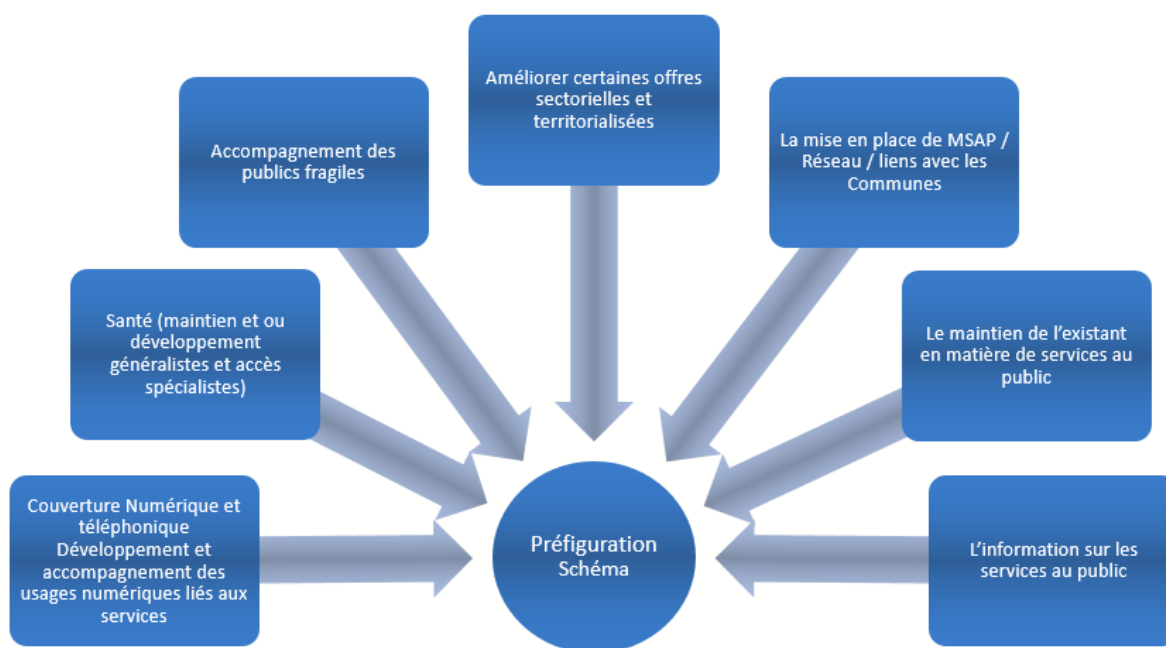
Les enjeux issus de l'enquête

- L'information, la communication sur l'offre de service (et en particulier les MSAP),
- L'accompagnement des publics fragiles/spécifiques (financièrement, physiquement, sur les procédures...),
- L'offre de santé et en particulier l'accès aux spécialistes,
- La desserte des services par l'offre de transport,
- Permettre à plus d'utilisateurs l'accès à distance des services,
- Prendre en compte la crainte de perte de lien social dans les services à distance,
- La couverture en téléphonie et internet,
- Les amplitudes d'ouverture pour certains services.

Les enjeux issus de l'enquête

- L'information, la communication sur l'offre de service (et en particulier les RSP)
- L'accompagnement des publics fragiles/spécifiques (financièrement, physiquement, sur les procédures...)
- L'offre de santé et en particulier l'accès aux spécialistes
- La desserte des services par l'offre de transport
- Permettre à plus d'utilisateurs l'accès à distance des services
- Prendre en compte la crainte de perte de lien social dans les services à distance
- La couverture en téléphonie et internet
- Les amplitudes d'ouverture pour certains services

Mise en évidence des enjeux qui préfigurent le périmètre de réflexion du le schéma



Une stratégie d'intervention ancrée dans le territoire départemental, à destination des publics les plus fragiles et des espaces à enjeux

Le diagnostic qui a été conduit dans une démarche participative a permis d'identifier clairement les **principaux enjeux** en matière d'accessibilité des services au public.

Les enjeux qui résultent de l'analyse recouvrent quatre natures différentes :

- ➔ Des enjeux **thématiques** (santé, social, mobilité, services de proximité...),
- ➔ Des enjeux **territoriaux** (les espaces ruraux et montagneux...),
- ➔ Des enjeux liés aux **publics** (problématiques particulières pour les publics en fragilité...),
- ➔ Des enjeux **transversaux** (mutualisation, gouvernance, communication).

À partir de ces enjeux une stratégie a été conçue pour que le **schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Pyrénées-Orientales** soit pertinent et donc le plus adapté aux spécificités du département et de ses besoins.

Une attention particulière a été portée à la mise en cohérence avec d'autres cadres stratégiques en particulier les schémas relatifs aux solidarités afin de garantir la cohérence de l'action publique.

La volonté des acteurs départementaux a été d'inscrire cette stratégie dans une approche véritablement ancrée dans le territoire. En effet l'offre de services, leur accessibilité et leur qualité contribuent significativement à l'attractivité et au cadre de vie des Pyrénées Orientales mais aussi à la cohésion sociale.

Cette stratégie se veut porteuse d'orientations permettant de répondre à **7 finalités** :

- **Maintenir l'offre actuelle** de service qui maille le département et qui constitue un socle important,
- **Anticiper les risques de déficits** dans certains secteurs importants pour la vie quotidienne des habitants,
- **Rendre plus accessible les services** par l'amélioration des mobilités physiques et le développement du numérique,
- **Permettre le développement de nouveaux services,**
- **Intervenir pour les publics les plus en fragilité** et en éloignement des services,
- **Inscrire la stratégie** du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public **en cohérence avec les projets portés par les EPCI et les communes** car ce seront les principaux maîtres d'ouvrages des opérations qui seront réalisées,
- **Favoriser les mutualisations et le travail en réseau** entre les opérateurs de service.

La **stratégie du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Pyrénées-Orientales**, a été construite autour des **5 axes stratégiques thématiques**, retenus par l'instance de dialogue et de concertation.

Chacun de ces axes est traduit en objectifs opérationnels, déclinés eux-mêmes en une ou plusieurs fiches-actions. Ces fiches actions permettront de mettre en œuvre durant les 6 années du schéma des opérations (d'échelle locale ou départementale).

✚ Axe 1 - AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES AU PUBLIC POUR CEUX QUI EN SONT LES PLUS ÉLOIGNÉS

Ce premier axe vise deux objectifs :

- **Adapter et améliorer l'offre de mobilité** (transports classiques, plate-forme, mobilité douce...),
- **Permettre une couverture numérique et téléphonique** satisfaisante et développer les usages (accompagner aux usages croissants des outils numériques en matière d'accessibilité aux services, déploiement des infra-structures numériques, résorption des zones blanches, tablettes dans les collèges...).

✚ Axe 2 - RENFORCER L'OFFRE DE SANTÉ ET OPTIMISER SA TERRITORIALISATION

Ce deuxième axe vise deux objectifs :

- **Développer une stratégie d'attractivité territoriale** auprès des professionnels (généralistes et spécialistes) de santé (accueil stagiaire, accompagnement à l'installation, démarches proactives...),
- **Soutenir les initiatives de réseaux et de pôles santé** et mailler le territoire (soutenir les initiatives des professionnels et des collectivités, contrats locaux de santé...).

✚ Axe 3 - MAINTENIR LES SERVICES DU QUOTIDIEN ET ANTICIPER LES RISQUES DE DÉFICIT DE SERVICE

Ce troisième axe vise deux objectifs :

- **Maintenir et développer le tissu des commerces et services** de proximité (soutien aux services marchands, aux initiatives et innovations de types multiples ruraux, bistrots de pays...),
- **Favoriser la revitalisation des bourgs centre** (soutien aux services de conseil en urbanisme et logement, accompagner les revitalisations des bourgs centres...).

✚ **Axe 4 - RENFORCER LA COHÉSION SOCIALE EN FACILITANT L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS ET AUX SERVICES SOCIAUX**

Ce quatrième axe vise trois objectifs :

- **Maintenir l'offre de services de sécurité, d'incendie et de secours** (maintien des forces de l'ordre, promouvoir et soutenir les Sapeurs Pompiers volontaires, initiatives de communication auprès du public type inond'actions...),
- **Accompagner l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux** (accès directs aux opérateurs /MSAP) et permettre une accessibilité pour tous (développer l'information et la communication, soutien au Conseil Départemental d'Accès aux Droits, maintien des permanences des missions locales...),
- **Favoriser la mise en réseau des opérateurs sociaux et le partenariat** (mise en place du réseau de premier accueil social inconditionnel de proximité...).

✚ **Axe 5 - SOUTENIR LES SERVICES AU PUBLIC POUR AMÉLIORER LE CADRE DE VIE ET L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE**

Ce cinquième axe vise deux objectifs :

- **Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement** (offre de service en matière de parentalité et de famille, soutien aux trains rouge et jaune),
- **Soutenir la vie associative, intergénérationnelle et solidaire** (tisser des liens avec les dispositifs de l'économie sociale et solidaire...).

Au-delà des approches thématiques, il était ressorti de la réflexion, 3 enjeux transversaux à tous les thèmes sectoriels : la mutualisation, la communication et le gouvernance du schéma. Cela a donc donné lieu à **3 axes transversaux** qui viennent compléter la stratégie thématique :

• **Axe Transversal 1 : PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES MUTUALISATIONS**

Deux objectifs :

- **Déployer le réseau des Maisons de Services au Public (MSAP), le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP** (création MSAP, soutien aux MSAP existantes et à leur développement qualitatif, cellule animation et évaluation des MSAP, dispositif Visio, animer le réseau des MSAP...),
- **Animer et faire vivre le réseau technique départemental sur la thématique des services publics de proximité ainsi que la plate-forme d'échanges et de mutualisation du Département** (poursuivre la plate-forme interdépartementale, organiser des rencontres interdépartementales...).

- **Axe Transversal 2 : COMMUNIQUER SUR L'OFFRE DE SERVICES AU PUBLIC**

Un objectif :

- **Faciliter l'accessibilité aux services par une meilleure information sur l'offre** (communication vers le grand public, mettre en place une application, « mes services 66 »...)

- **Axe Transversal 3 : PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DU SCHÉMA D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC**

Un objectif :

- **Suivre la mise en œuvre du schéma et évaluer le plan d'actions sur 6 ans** (poursuite de l'instance de dialogue et de concertation, suivre et évaluer...)

Le schéma, qui sera piloté et suivi, pourra donc être amené à évoluer pour s'adapter aux évolutions et aux besoins du territoire et de ses habitants sur la question des services.

Le schéma porte ainsi des finalités, des objectifs, servis par des dispositifs d'intervention qui sont mis à disposition des maîtres d'ouvrages potentiels. Il est également, de par son instance de dialogue et de concertation, un lieu d'échanges qui permettra une amélioration en continue de l'accessibilité aux services.

Le schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public des Pyrénées-Orientales est donc constitué de :

↳ **5 axes thématiques qui servent 11 objectifs opérationnels déclinés en 27 fiches actions,**

↳ **3 axes transversaux qui servent 4 objectifs opérationnels déclinés en 14 fiches actions.**

Le programme d'actions détaillé

Les fiches actions du schéma sont présentées dans la suite du document. Elles sont regroupées par axe stratégique et détaillent les rubriques suivantes :

- **AXE** : rappel de l'axe stratégique auquel se rattache l'action.
- **OBJECTIF OPÉRATIONNEL** : rappel de l'objectif opérationnel auquel se rattache l'action.
- **RESPONSABLE /PILOTE DE LA FICHE-ACTION** : acteur en charge du pilotage de la fiche-action. Le pilote aura la responsabilité du suivi de la mise en œuvre des opérations constituant la fiche dont il fera un bilan annuel auprès du comité de suivi du schéma.
- **DOCUMENT DE RÉFÉRENCE** : si l'action est en lien avec un document stratégique celui-ci est cité.
- **MAÎTRE D'OUVRAGE ÉLIGIBLE** : les maîtres d'ouvrages potentiels qui pourront réaliser les opérations.


- **LIENS VERS D'AUTRES FICHES ACTIONS** : sont citées les fiches pour lesquelles il y a des liens et de enjeux de cohérence.
- **PARTENAIRES** : acteurs qui peuvent contribuer à l'action.
- **BÉNÉFICIAIRES** : catégories d'usagers susceptibles de bénéficier de l'action.
- **PRÉSENTATION DE L'ACTION ET DES OPÉRATIONS QUI LA COMPOSENT** : Les objectifs et le processus de mise en œuvre de l'action sont énoncés selon le niveau de maturation de l'action. Ainsi certaines fiches sont plus des fiches « chantiers » qui doivent donner lieu à un travail de faisabilité et de définition plus précise.
- **RÉALISATION ET RÉSULTATS ATTENDUS** : des indicateurs sont proposés pour suivre l'action.
- **MOYENS DE MISE EN ŒUVRE** : les moyens humains, technologiques et financiers sont cités quand ils sont renseignables.
- **CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE** : les éléments et objectifs calendaires connus sont indiqués dans cette rubrique.
- **POINTS DE VIGILANCE / FACTEURS DE SUCCÈS** : les facteurs qui peuvent influencer positivement ou négativement sur la mise en œuvre de l'action sont énoncés afin d'être en vigilance sur ces points particuliers.
- **COMMUNICATION** : les actions de communication relative à l'action et/ou aux opérations qui se réaliseront peuvent figurer dans cette rubrique.
- **VOLET TERRITORIAL** : si des enjeux /projets territorialisés ont été signalés lors du processus d'élaboration du schéma ils figurent dans cette rubrique.

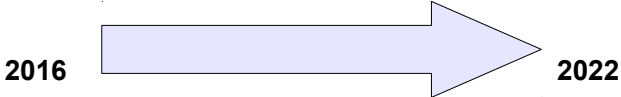
Le schéma ayant vocation à évoluer en fonction des besoins des territoires et des usagers, des opérations voire des fiches actions pourront venir compléter ce premier programme d'actions au fil de l'application du schéma.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	FICHES ACTIONS	PILOTE DE L'ACTION
VOLET MOBILITES, ACCES AUX SERVICES ET AUX SOINS			
Axe 1 : AMELIORER L'ACCES AUX SERVICES AU PUBLIC POUR CEUX QUI EN SONT LES PLUS ÉLOIGNÉS	Adapter, améliorer l'offre de mobilité	FA 1 : Maintenir et améliorer l'offre de transports de niveau départemental	Région/ Département
		FA 2 : Maintenir le transport scolaire handicapé et périscolaire	Département
		FA 3 : Soutenir le développement de dispositifs de mobilité douce	Région / Département
		FA 4 : Mettre en place une plate-forme mobilité d'insertion solidaire à destination des publics fragiles	DIRECCTE / Département
		FA 5 : Communiquer sur l'ensemble de l'offre de transports	Région / Département
	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages	FA 6 : Développer et accompagner les usages au numérique - volet interne	Département
		FA 7 : Développer et accompagner les usages au numérique – volet externe	Etat / Département /
		FA 8 : Mutualiser le matériel et la maintenance informatique Département- Organismes satellites ayant des missions de services	Département
		FA 9 : Résorber les zones blanches (téléphonie) en faisant du lobbying auprès des opérateurs	Etat / Département
		FA 10 : Déployer le Très Haut Débit à destination de la population des Pyrénées-Orientales	Département
		FA 11 : Mutualiser et prêter des tablettes dans tous les collèges publics à partir de la 5eme	Département
Axe 2 : RENFORCER L'OFFRE DE SANTE ET OPTIMISER SA TERRITORIALISATION	Développer une stratégie d'attractivité territoriale auprès des professionnels (généralistes et spécialistes) de santé	FA 12 : Améliorer et promouvoir l'attractivité médicale en zones vulnérables	Etat/ ARS / CPAM
		FA 13 : Agir auprès des étudiants en médecine pour favoriser leur installation (accueil de stage)	ARS
	Soutenir les initiatives de réseaux et de pôles santé et mailler le territoire	FA 14 : Définir et déployer une offre de santé satisfaisante à l'échelle des territoires	ARS
VOLET REVITALISATION DES BOURGS CENTRE ET TRANSITION ECOLOGIQUE			
Axe 3 : MAINTENIR LES SERVICES DU QUOTIDIEN ET ANTICIPER LES RISQUES DE DEFICIT DE SERVICE	Maintenir et développer le tissu des commerces et services de proximité	FA 15 : Mobiliser tous les dispositifs de soutien au maintien de services marchands en milieu rural et favoriser les initiatives et innovations de type multiples ruraux et bistrot de pays	Etat / Département
	Favoriser la revitalisation des bourgs centre	FA 16 : Soutenir les services de conseil à destination de la population en matière d'urbanisme et de logement	Etat DDTM / Département
		FA 17 : Mettre en œuvre une politique innovante de revitalisation des bourgs centres et d'amélioration de la qualité de vie des habitants	Etat/ Région / Département
VOLET COHESION SOCIALE			
Axe 4 : RENFORCER LA COHESION SOCIALE EN FACILITANT L'ACCES AUX SERVICES PUBLICS ET AUX SERVICES SOCIAUX	Maintenir l'offre de services de sécurité, d'incendie et de secours	FA 18 : Maintenir l'offre de services de sécurité, les renforcements saisonniers et les initiatives type inond'actions	Préfecture SIDPC / DDTM
		FA 19 : Promouvoir et soutenir les Sapeurs Pompiers volontaires	Département
	Accompagner l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux (accès directs aux opérateurs /MSAP) et permettre une accessibilité pour tous	FA 20 : Améliorer l'information et la communication sur les services sociaux et services de l'emploi	Département
		FA 21 : Aider au maintien des permanences des Missions locales	Mission Locale Jeunes 66
		FA 22 : Soutenir le développement du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) et les contrats locaux de santé	Etat/ ARS /Département /EPCI
Favoriser la mise en réseau des opérateurs sociaux et le partenariat	FA 23 : Définir et mettre en place le premier accueil social inconditionnel de proximité	Département	
VOLET ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE			
Axe 5 : SOUTENIR LES SERVICES AU PUBLIC POUR AMELIORER LE CADRE DE VIE ET L'ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement	FA 24 : Valoriser et diffuser l'offre de services du Département en matière de parentalité et de famille	CAF
		FA 25 : Soutenir le Train Rouge du Pays Cathare et des Fenouillèdes	Département
		FA 26 : Soutenir le Train Jaune	Région
	Soutenir la vie associative, intergénérationnelle et solidaire	FA 27 : Établir des liens avec les dispositifs existants de soutien du Département sur la thématique de l'Economie Sociale et Solidaire, la vie intergénérationnelle et solidaire	Région / Département

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	FICHES ACTIONS	PILOTE DE L'ACTION
AXES TRANSVERSAUX			
AT1/ PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES MUTUALISATIONS	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public (MSAP), le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP	FA 28 : Soutenir la création et le déploiement des MSAP dans les Pyrénées Orientales à l'horizon 2021	Etat
		FA 29 : Mettre en place les services « visio » grâce aux opérateurs dans les MSAP	Etat / Département / MSAP
		FA 30 : Extension de la Maison des Services Publics de Céret	Sous Préfecture de Céret
		FA 30 /1- 12- : Déclinaison des MSAP du Département	Etat
		FA 31 : Définir et mettre en place la cellule d'animation et d'évaluation des MSAP	Etat/ La Poste
		FA 32 : Améliorer qualitativement le fonctionnement des MSAP	Etat
		FA 33 : Animer le réseau des MSAP du département en coordination avec les acteurs nationaux de la Caisse des Dépôts	Etat/Département
	Animer et faire vivre le réseau technique départemental sur la thématique des services publics de proximité ainsi que la plate-forme d'échanges et de mutualisation du Département	FA 34 : Faire vivre et alimenter la plate-forme interdépartementale dédiée au SDAASP et à la thématique des services publics de proximité	Département
		FA 35 : Organiser des rencontres interdépartementales sur le thème de l'accessibilité des services au public et les services publics de proximité	Département
AT2/ COMMUNIQUER SUR L'OFFRE DE SERVICES AU PUBLIC	Faciliter l'accessibilité aux services par une meilleure information sur l'offre	FA 36 : Communiquer à destination du grand public de façon régulière sur l'Accent Catalan	Département
		FA 37 : Communiquer en interne sur l'avancement du schéma	Département
		FA 38 : Mettre en place l'application multi-services du Département intitulée « Mes Services 66 »	Département
AT3/ PILOTER LA MISE EN OEUVRE DU SCHEMA D'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC	Suivre la mise en œuvre du schéma et évaluer le plan d'actions sur 6 ans	FA 39 : Utiliser le Design de services comme un outil d'évaluation du Schéma	Région / Département
		FA 40 : Piloter, suivre et évaluer le schéma départemental d'accessibilité des services au public	Etat /Département


4.5 Déclinaison en fiches actions


	Action n° 1	Maintenir et améliorer l'offre de transports de niveau départemental	
Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Adapter, améliorer l'offre de mobilité		
Pilote	Région / Département	Document de référence	- Plan de Transport - Schéma Directeur d'Accessibilité du Réseau de Transport (SDA-RT de 2010)
Maître d'ouvrage éligible	Région / Département / PMCU / Entreprises de transports	Lien vers autres fiches actions	FA 2 – FA 3 – FA 5
Partenaires	PMCU / Entreprises de transports		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Malgré une offre conséquente de transports en commun, l'enquête auprès de la population a permis d'identifier les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Recours très majoritaire au véhicule individuel, ➔ Offre de transports qui n'est, à ce jour, pas assez utilisée par les usagers. <p>La modalité de déplacement dominante dans le Département des Pyrénées Orientales demeure le véhicule individuel. Il est donc nécessaire d'améliorer l'offre de transports de niveau départemental pour tendre vers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ un maintien de l'offre de services, ➔ une adaptation de l'offre à la demande, ➔ une meilleure mise en place de l'intermodalité et de l'articulation des réseaux. <p>Par ailleurs, les évolutions induites par la Loi NOTRe doivent également être prises en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Transfert à la Région de la compétence de transport interurbain prévu pour janvier 2017, ➔ Transfert à la Région du transport à la demande (TAD) pour janvier 2017 et du transport scolaire pour septembre 2017. <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Maintien de l'offre de service, <ul style="list-style-type: none"> . pour les Lignes voyageurs, en adaptant l'offre à la demande, . pour le Transport Adapté à destination des personnes en situation de handicap, ➔ Maintien de la grille tarifaire, 		

	➔ Mise en œuvre d'une réelle intermodalité entre AOM.					
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	<ul style="list-style-type: none"> - Maintien de l'offre de services « Lignes » - Maintien de l'offre de services TADH - Maintien de la grille tarifaire - Intermodalité entre AOM 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptation de l'offre à la demande - Maintenu selon SDA - RT - Intermodalité effective 	<ul style="list-style-type: none"> -0% de hausse tarifaire -0% de hausse tarifaire -Étude commune en cours
	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	- <u>Département</u> : Agents de la Direction Adjointe des Déplacements		- <u>Département</u> : Logiciels PEGASE + AUTOCAD + Contrôleurs de bus		- Budget annexe de la Direction des Transports	
Calendrier de mise en œuvre	<p>➔ Maintien de l'offre de service : en œuvre depuis 2010</p> <p>➔ Maintien de la grille tarifaire : en œuvre depuis 2008</p> <p>➔ Mise en œuvre de l'intermodalité entre AOM : études en cours, permettra de définir un calendrier précis</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>2016 ➔ 2022</p> </div>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>➔ <u>Point de vigilance</u> :</p> <p>Dans le cadre de la loi NOTRe, les compétences "Transport Interurbain de Voyageurs et Scolaires" sont amenées à être transférées dès 2017 à la Région. C'est pourquoi, le Département doit être vigilant au maintien du niveau d'offre de service et de la grille tarifaire (Bus à 1€, Cart'Astuce) par la Région.</p> <p>➔ <u>Facteur de succès</u> :</p> <p>La réussite de la mise en œuvre de l'intermodalité avec l'AOM de Perpignan dépend du maintien d'un dialogue sur le sujet avec PMCU.</p>					
Communication	<p>➔ Augmentation de l'offre de service ayant permis de passer en 10 ans de 300 000 à 1 500 000 voyages/an sur les Lignes (x5)</p> <p>➔ 0 % d'inflation sur le prix du ticket de bus depuis 10 ans</p>					

Volet territorial

→ PMCU : Échanges en cours avec l'AOM Perpignan en vue de mettre en place l'intermodalité – à valoriser dans le cadre du volet territorial du SDAASP

	Action n° 2		Maintenir le transport scolaire handicapé et périscolaire			
Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont le plus éloignés					
Objectif	Adapter, améliorer l'offre de mobilité					
Pilote	Département	Document de référence		Loi NOTRe		
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions		FA 1 – FA 5		
Partenaires	PMCU / Entreprises de transports					
Bénéficiaires	Enfants et parents des Pyrénées Orientales Ensemble des usagers					
Présentation de l'action	<p>Malgré une offre conséquente de transports en commun, l'enquête auprès de la population a permis d'identifier les points suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ un recours très majoritaire au véhicule individuel, ➔ une offre de transports qui n'est, à ce jour, pas assez utilisée par les usagers. <p>La modalité de déplacement dominante dans le Département des Pyrénées Orientales demeure le véhicule individuel.</p> <p>Il est donc nécessaire d'améliorer l'offre de transports de niveau départemental notamment en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ le maintien du transport des élèves handicapés, ➔ le maintien du transport périscolaire. <p>En effet, ces deux modalités de transports relatifs aux enfants jouent également un rôle important dans la cohésion sociale et l'accès aux services pour des publics plus fragiles.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Maintien du transport des élèves handicapés (TEH), ➔ Maintien du transport périscolaire (TP). 					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de transport d'élèves handicapés maintenus / an	...

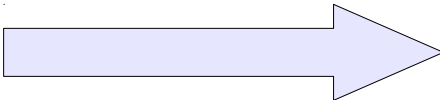
					- Nombre de transport périscolaire maintenus/an	
	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	- <u>Département</u> : Agents de la Direction Adjointe des Déplacements		- <u>Département</u> : moyens déjà mis en place au sein de la Direction Adjointe des Déplacements		- <u>Département</u> : Budget de la Direction des Transports	
Calendrier de mise en œuvre	<p>→ Courrier d'information Région pour procédure de séparation des compétences : réalisé,</p> <p>→ Lancement des consultations des entreprises de transports : réalisé dès début 2017,</p> <p>→ Mise en œuvre des marchés dédiés : septembre 2017</p> <p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>→ <u>Point de vigilance</u> : Les compétences "Transport Elèves Handicapés" et "Transports Périscolaires" ne sont pas transférées à la Région de part la Loi NOTRe, le Département conserve donc la responsabilité de ces transports spécifiques.</p> <p>→ <u>Facteur de succès</u> : - Mise en œuvre des marchés spécifiques dans les temps impartis, - Définition du cadre hiérarchiques des agents, non transférés, en charge de ces actions, - Accompagnement de ces agents dans leur nouvelle structure.</p>					
Communication	Maintien de ces services spécifiques sous la responsabilité du Département à valoriser dans l'Accent Catalan.					
Volet territorial						





Action n° 3

Soutenir le développement des dispositifs de mobilité douce

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Adapter, améliorer l'offre de mobilité		
Pilote	Région / Département	Document de référence	- SRADDET / Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires
Maître d'ouvrage éligible	Département / EPCI / Communes	Lien vers autres fiches actions	FA 1 – 2 – 4 – 5
Partenaires	EPCI / SNCF / AURCA		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales, touristes en séjour		
Présentation de l'action	<p>La Loi NOTRe, à l'occasion de la mise en place des nouvelles Régions en 2016, crée l'obligation pour ces nouvelles régions de produire un nouveau schéma de planification, dénommé SRADDET (ou Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires) qui fusionnera plusieurs documents sectoriels ou schémas existants.</p> <p>À l'intérieur de ce document de référence, figureront les enjeux de mobilité, notamment douce, auxquels il est nécessaire de répondre afin de faciliter l'accès aux services en augmentant l'offre et la diversité des modes de mobilité.</p> <p><u>Descriptif de l'action :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Inciter les communes à aménager des rabattements cyclables vers les grandes vélo-routes départementales ou les collèges, ➔ Contribuer techniquement à l'élaboration des plans locaux de déplacements (y compris la communauté urbaine), ➔ Signaler les itinéraires de rabattement cyclable vers sites départementaux et collèges (conception et pose de signalisation directionnelle), ➔ Aménager les vélo-routes d'intérêt départemental, ➔ Projet de coopération POCTEFA portant sur la connexion du réseau de vélo-routes franco-espagnol et le développement de services intermodaux train + vélo dans l'espace transfrontalier. 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	Nombre de plans locaux élaborés dans les PO	...	Intitulé de l'indicateur	Nombre de liaisons cyclables aménagées	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<ul style="list-style-type: none"> - Département : - DAD - CPCARD et partenariat transfrontalier 				<ul style="list-style-type: none"> - Département : Maximum 50k€/an et projet POCTEFA (budget non arrêté) 	
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016 – 2022 : Mise en œuvre du schéma des vélo-routes départementales, - mi 2017 – mi 2020 : projet POCTEFA (en cours de montage). 					
Points de vigilance / facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - Concertation avec les services de la Région nécessaire pour développer l'intermodalité vélo + train, - Supports de communication pour faire connaître les services. 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Relais dans la presse locale et l'Accent Catalan nécessaire pour atteindre le public, - Développement d'une application smartphone prévue dans le projet transfrontalier pour promouvoir tous les modes de déplacements dans l'espace transfrontalier (vélo-routes, bus à 1€, train TER, SNCF-RENFE) avec calculs d'itinéraires multimodes. 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Voie verte / EPCI concernées 					


	Action n° 4	Mettre en place une plate-forme mobilité d'insertion solidaire à destination des publics fragiles	
Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Adapter, améliorer l'offre de mobilité Diversifier l'offre de mobilité départementale en direction des minima sociaux, travailleurs précaires, jeunes etc... Créer une plate-forme mobilité proposant une offre de mobilité diversifiée		
Pilote	DIRECCTE / Département	Document de référence	Pacte Territorial pour l'Insertion 2014-2020 Axe 2 : Lever les principaux freins à l'emploi – volet mobilité Fiche Action 11
Maître d'ouvrage éligible	DIRECCTE / Département	Lien vers autres fiches actions	FA 3 – FA 1 - FA 5
Partenaires	Préfecture, Direccte, acteurs locaux de la mobilité (publics et privés), Pôle emploi, CAF, MSA, MLJ, UDAF etc...		
Bénéficiaires	Minima sociaux, demandeurs d'emploi, travailleurs précaires, jeunes etc...		
Présentation de l'action	<p>Certains types de publics rencontrent des difficultés pour accéder aux services du fait de contraintes sociales, physiques ou générationnelles pouvant se matérialiser par un manque d'autonomie dans l'accès aux services, un manque de mobilité et nécessitent donc qu'un accompagnement particulier leur soit dévolu.</p> <p>Pour ce faire et afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Favoriser l'insertion sociale et professionnelle du public en parcours d'insertion, ➔ Acquérir une meilleure connaissance des représentations de la mobilité et du territoire, ➔ Faciliter la mobilité de toute la population. <p>Il a été décidé de mettre en place une plate-forme mobilité d'insertion solidaire à destination des publics fragiles.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réaliser un cahier des charges des besoins à couvrir, ➔ Réaliser un inventaire de l'existant, ➔ Réaliser un complément d'étude action pour la faisabilité d'une plate-forme mobilité, mobilisation des réseaux, ➔ Lancer un appel à projet avec le concours de la DIRECCTE, ➔ Mettre en œuvre la plate-forme mobilité départementale. 		


	<p>Public cible de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Minima sociaux, demandeurs d'emploi, → Travailleurs précaires, → Jeunes <p>Etat d'avancement de l'action:</p> <ul style="list-style-type: none"> → En cours de construction avec les pilotes de l'action 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en œuvre	<p>Moyens humains</p> <p>- <u>Département</u> : chargé de projet PTI, services contributeurs pour l'état des lieux</p> <p>- <u>DIRECCTE</u> : chargée de mission de la DIRECCTE, institutions contributrices pour l'état des lieux</p>		<p>Moyens technologiques</p> <p>- <u>Département</u> : DSI pour aide à la création et construction de la plate-forme</p>		<p>Moyens financiers</p> <p>- <u>FSE subvention globale 2014-2020</u> : Dispositif 1 de l'axe 3 sous dispositif 1-3 levers les freins à la reprise d'activité professionnelle (mobilité, garde d'enfants...) - Autres piste possibles politique de la ville et enveloppe CPE « Convention Promotion de l'Emploi », CAF/MSA, Pôle emploi</p>	
Calendrier de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> → Premier semestre 2017 : Réalisation de l'état des lieux , → Autres phases : en cours de programmation avec la DIRECCTE <p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> → <u>Points de vigilance :</u> - État des lieux et besoin à couvrir, - Faire en sorte que cette plate-forme soit envisagée par ses bénéficiaires comme un service. 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département - Site Internet de la DIRECCTE 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Aide au recensement des besoins pour l'état des lieux, - Renvoi et valorisation possible de la FA 1 et 5 sur l'utilisation des transports de niveau départementauxl - Renvoi et valorisation FA 10 du PTI 2014-2020 « Lever les freins psychologiques et logistiques à la mobilité ». 					

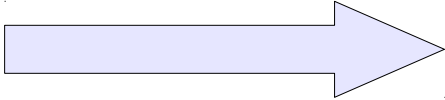


Action n° 5 Communiquer sur l'ensemble de l'offre de transports

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont le plus éloignés		
Objectif	Adapter, améliorer l'offre de mobilité		
Pilote	Région / Département	Document de référence	- SRADDET / Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires
Maître d'ouvrage éligible	Région / Département	Lien vers autres fiches actions	FA 1 – 2 – 3 - 4
Partenaires	PMCU / ADT		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales, touristes en séjour		
Présentation de l'action	<p>La Région Occitanie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Gère les TER, ➔ Aménage et exploite les ports maritimes de commerces, ➔ Aménage, entretien et gère les aérodromes civils, ➔ Organise les transports routiers et scolaires non urbains (2017). <p>C'est pourquoi, il conviendrait, en matière de transports, de communiquer conjointement avec la Région.</p> <p>Description de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Mise à jour du site internet du Département, ➔ Édition de supports d'appel pour promouvoir les vélo-routes départementales, ➔ Vente du topo-guide « Pirinexus », boucle cyclo-touristique transfrontalière (en vente 5 euros dans les boutiques des sites départementaux), ➔ Articles à paraître dans l'Accent catalan, ➔ Développement d'une application smartphone prévue dans le cadre d'un projet de coopération transfrontalière POCTEFA, déposé en novembre 2017, et portant sur les calculs d'itinéraires multimodaux (train, bus à 1 euro, itinéraires cyclables), ➔ Comité d'itinéraire EuroVelo8 : 2016-2018 ; la convention de partenariat prévoit le développement du site internet de l'EuroVelo8, le référencement national dans la base de France Vélo-Tourisme, ➔ Renseigner les bases open sources (Open Street Map) largement plébiscitées par le grand public pour faire connaître les points d'arrêt et les services de transport départementaux y compris itinéraires cyclables. 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	Nombre de topo-guides vendus	...	Intitulé de l'indicateur	Nombre de visiteurs des pages Internet « Transports et Vélo »	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	-DAD, -CPCARD, -ADT				Budget communication prévu dans le projet POCTEFA en cours de montage actuellement pour valoriser l'intermodalité dans l'espace transfrontalier	
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p> <p>2016 – 2018 : Comité d'itinéraire de l'EuroVélo mi 2017 – mi 2020 : Projet POCTEFA si retenu</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Points de vigilance :</p> <p>-Travail en cohérence et en collaboration avec la Région.</p>					
Communication						
Volet territorial						

	Action n° 6		Développer et accompagner les usages au numérique – volet interne			
Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés					
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages					
Pilote	Département (DSI, DRH)	Document de référence				
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions				
Partenaires	Directions et services du Département					
Bénéficiaires	Agents du Département					
Présentation de l'action	<p>L'enquête à la population a démontré un besoin d'accompagnement aux usages du numérique afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Valoriser les atouts pour l'accueil et les services mis à disposition sur le territoire départemental, ➔ Permettre la réalisation de davantage de démarche en ligne. <p>C'est pourquoi, il a été décidé de mettre en place des actions à destination des agents de la Collectivité et en faveur de l'accompagnement des usages au numérique et de l'accueil du public.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Former tous les agents du Département à la bonne utilisation des outils informatique mis à leur disposition dans le cadre de leur travail quotidien, ➔ <u>Avec la recrudescence de virus</u> : former les agents au bon usage d'internet, de leur messagerie, de la sécurité et confidentialité des données à caractère personnel, du respect de la charte informatique, ➔ S'adapter aux usages de la modernisation (GED, parapheur électronique...), ➔ Mettre en place avec la DRH un parcours de formation informatique dès la journée d'intégration puis évolutif tout au long de la carrière. 					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre d'agents formés au bon usage numérique /an - Taux de satisfaction des agents lié à ces formations (enquête,	...


					sondage) - Engagement de la DRH sur ce site de formation / nombre de réunion/an	
	Moyens humains	Moyens technologiques		Moyens financiers		
Moyens de mise en œuvre	Département : Agents de la DSI et de la DRH à moyen constant	Département : Outils mis en place par la DSI (logiciels, applications etc.)		Département : Ligne financière DSI à budget constant		
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p> <p>Actions mises en place régulièrement lors :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ de l'arrivée d'un nouvel agent dans la collectivité, ➔ d'un changement de fonction ou de service, ➔ tout le long de la carrière des agents (plan de formation du Département) 					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Points de vigilance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Sensibilisation des Directeurs et les chefs de service au besoin de formation en informatique pour un fonctionnement de la Collectivité plus efficient. 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - DRH en interne, - Intranet et messagerie professionnelle (diffusion générale) pour diffusion des dates de formation aux agents 					
Volet territorial						





Action n° 7

Développer et accompagner les usages au numérique – volet externe

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages		
Pilote	État / Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 6 - 8
Partenaires	Département / Services civiques		
Bénéficiaires	Usagers du service public		
Présentation de l'action	<p>L'enquête à la population a démontré un besoin d'accompagnement aux usages du numérique afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Valoriser l'existant : bornes numériques et postes informatiques mis à disposition du public, ➔ Permettre la réalisation de davantage de démarche en ligne donc l'accès aux services dématérialisés de plus en plus nombreux. <p>À titre d'exemple, en 2017, l'État a mis en œuvre la dématérialisation des demandes de titres : CNI, passeports, CIV et permis de conduire,</p> <p>C'est pourquoi, il a été décidé de mettre en place des actions aidées en faveur de l'accompagnement des usages au numérique et de l'accueil du public.</p> <p><u>Descriptif de l'action:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Améliorer l'offre « bornes numériques, de points de contact numérique ou des postes informatiques en libre service » dans les Maisons Sociales de Proximité du Département, les structures communales, intercommunales ou autres, ➔ Mettre en place des points d'accès numériques (PAN) à la Préfecture et dans les Sous-préfectures, ➔ Renseigner les usagers à l'accueil des Maisons Sociales de Proximité et les aider à se repérer, ➔ Actions menées par des contrats « service civique » du Département, de l'État et des collectivités locales pour aider à l'accompagnement aux usages des services numériques. 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur			Intitulé de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'emplois en service civique recruté pour accomplir ces actions - Nombre de personnes aidées dans le cadre de ce dispositif - Taux de satisfaction des usagers (enquête / sondage) à l'accueil des MSP 	
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	Services civiques de l'État et du Département		Bornes ou postes informatiques en libre service		Moyen constant	
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p> <p>-Au fur et à mesure d'installation de bornes interactives sur le territoire</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Points de vigilance</u> : - Bonne utilisation d'Internet - Veiller à une bonne formation des agents d'accueil 					
Communication	- Valorisation de l'action possible sur l'Accent Catalan (focus thématique) ou sur le site Internet du Département					
Volet territorial						

	Action n°8	Mutualiser le matériel et la maintenance informatique du Département	
Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département – DSI - DI	Lien vers autres fiches actions	FA 6 - 7
Partenaires	Mémorial de Rivesaltes, ADT66, Musée de Céret, Syndicat Mixte Canigo Grand Site		
Bénéficiaires	Mémorial de Rivesaltes, ADT66, Musée de Céret, Syndicat Mixte Canigo Grand Site		
Présentation de l'action	<p>Dans le cadre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, sont apparues de nouvelles demandes de mutualisation d'organismes satellites du Département notamment concernant le matériel et la maintenance informatique.</p> <p>Ces demandes concernent pour le moment, les organismes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ le Mémorial de Rivesaltes, ➔ l'Agence de Développement du Tourisme des Pyrénées Orientales, ➔ le Musée de Céret, ➔ le Syndicat Mixte Canigo Grand Site. <p>Cette mutualisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Permettra des économies de coûts et offrira la possibilité à ces organismes de disposer de services et de moyens réservés à une collectivité d'une taille supérieure, ➔ Sera la garantie de disposer d'une expertise technique au service des métiers des collectivités, facilitant l'exploitation et l'évolution du système d'information, ➔ Permettra de disposer d'applications communes répondant aux exigences du plus grand nombre et des collectivités tout en permettant d'héberger des applications propres à un organisme pour un domaine d'action spécifique, ➔ Garantira la modernisation des outils mis à disposition du grand public ainsi qu'une meilleure accessibilité. <p>Descriptif de l'action:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Apporter une aide technique, financière et humaine à la mise en place des outils informatiques, ➔ Mutualiser les moyens des organismes partenaires avec le Département des Pyrénées Orientales, ➔ Permettre au public une meilleure utilisation des outils informatiques mis à sa 		

	<p>disposition.</p> <p>L'ensemble de ces organismes sont par ailleurs soutenus financièrement par le Département (dotation de fonctionnement) et bénéficie également au titre de leur dotation d'une mutualisation de matériel et de services.</p> <p>La Direction Système Informatique du Département assure également l'ingénierie et le suivi matériel et logiciel.</p>					
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> - Économie réalisée grâce à la mutualisation - Valorisation de la dotation de fonctionnement de ces organismes - Nombre de mutualisation d'applications informatiques et de services 	...
	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Agents de la DSI - Effectif supplémentaire à prévoir 		<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance - Logiciels informatiques 		<ul style="list-style-type: none"> - Dotation financière de ces organismes versées par le Département - Ligne financière de la DSI pour le matériel informatique et la mutualisation de maintenance - Budget DSI à moyen constant 	
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action déjà mise en place pour certains organismes (Musée de Céret, Syndicat Mixte du Canigo Grand Site). - Autres sites à venir d'ici 2022 					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Points de vigilance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une maintenance en tenant compte des métiers de chaque organisme (besoins différents), 					

	<ul style="list-style-type: none">- Passer des conventions avec chaque organisme aidé en tenant compte des statuts juridiques de ces structures.
Communication	<ul style="list-style-type: none">- Élus des structures aidées- Structures aidées sur leur site Internet- Accent Catalan
Volet territorial	

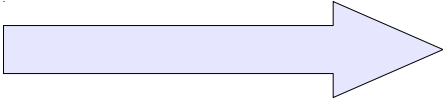


Action n°9

Résorber les zones blanches de téléphonie mobile en s'appuyant sur les engagements des opérateurs

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages		
Pilote	État / Département	Document de référence	France THD - AAP
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 10 – 11
Partenaires			
Bénéficiaires	Communes du Département des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Dans le cadre du programme « zones blanches centres-bourgs », l'État mobilise une enveloppe de 30 millions d'euros afin de prendre à sa charge la construction des infrastructures (pylônes) destinées à accueillir les antennes mobiles des opérateurs. Ce financement représente un investissement plafonné à 100 000 € par commune rurale et 130 000 € en montagne.</p> <p>Descriptif de l'action:</p> <p>Dans ce cadre, l'État a publié:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Un premier appel à projets permettant aux collectivités territoriales de manifester leur intention d'assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux de construction des points hauts dans lequel le Département a inscrit OMS, PRUGNANES. Ces communes ont été reconnues en 2015 comme zones blanches à l'issue des mesures effectuées sous contrôle de l'ARCEP(Autorité de régulation des communications électroniques et des postes). ➔ Un second appel à projets "sites stratégiques" ou le Département a inscrit L'ALBERE, COUSTOUGES (Hameau Villeroge), MAUREILLAS-LAS ILLAS (hameau Illas) comme zones blanches à l'issue de la campagne de mesure effectuée fin 2016. La maîtrise d'ouvrage pour l'étude et la construction est confiée par le Département au CIDAP. <p>Un arrêté ministériel du 5 mai 2017 reconnaît les communes de L'Albère, Coustouges et Maureillas Las Illas en zones blanches.</p> <p>Depuis le début de l'année 2017, l'Etat (Agence du Numérique) a mis en place une plateforme web "France Mobile" qui permet aux communes de signaler les problèmes de réception téléphonique et d'accès internet sur tout ou partie de leur territoire. Grâce à ce dispositif ont été recensées les communes de: Les Angles, Angoustrine, Caudies de Fenouillèdes, Estavar, Llo, Tressère et Vives.</p>		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de Pylônes construits - Amélioration de la couverture pour les usagers - Nombre de zones blanches résorbées
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<ul style="list-style-type: none"> - 0,5 ETP Département --1 ETP État : Délégué régional au numérique - Agents du CIDAP 					
Calendrier de mise en œuvre	<p>→ <u>AAP zones blanches Centres-bourgs</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Octobre 2016</u> : Lancement du marché de travaux pour OMS et PRUGNANES, - Réception en février 2018 puis installation des opérateurs. <p>→ <u>AAP zones blanches « sites stratégiques »</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>2016</u> : La liste va être comparée avec les communes ayant déjà fait l'objet d'un programme de résorption des zones blanches. Dans ce cas, la commune est supprimée de la liste car traitée au titre d'un programme précédent. Par la suite, la liste va être envoyée aux opérateurs afin qu'ils vérifient la couverture théorique sur les centres-bourgs de ces communes. <p>→ <u>Deux possibilités</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si les opérateurs reconnaissent qu'il n'y a pas de couverture, la commune obtient automatiquement le statut de « zone blanche » et sera listée dans un arrêté. - Si les opérateurs affirment qu'au moins l'un d'entre eux couvre le centre-bourg, des mesures contradictoires sur site devront être réalisées. <p><u>2017</u> : Étude et Construction de pylônes (Points Hauts) pour les communes validées, dans le cadre d'un futur appel à projets « 1300 sites » piloté par l'Agence du numérique.</p> <p>Depuis le mois de janvier 2017, les communes ont la possibilité de signaler sur « France Mobile » leurs difficultés de réception, sans attendre un appel à projets national. Ces données sont priorisées, en lien avec les sous-préfectures et le Conseil Départemental, par la préfecture de Région, puis elles sont transmises au niveau national afin d'être examinées par les opérateurs. Ceux-ci sont incités à répondre progressivement à ces difficultés, en fonction des solutions techniques à leur disposition.</p>					

	 <p style="text-align: center;">2016 2022</p>
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> - Associations de défense, - Emprise des pylônes (foncier)/ Financement de l'État, - Attente des usagers, - Développement économique et touristique.
Communication	- EPCI - Maires de communes - État (SGAR)
Volet territorial	- Action à valoriser dans le volet territorial / EPCI



Action n°10


Déployer le Très Haut Débit à destination de la population des Pyrénées Orientales

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés																
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages																
Pilote	Département - DSI	Document de référence	- Schéma Directeur Territorial d'Aménagement du Numérique - Dossier FSN														
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 9 - 11														
Partenaires	Europe / État / Région																
Bénéficiaires	Département hors PMCU																
Présentation de l'action	<p>Le diagnostic (enquête, entretiens...) a permis de mettre en évidence les besoins majeurs de pouvoir disposer d'une infrastructure numérique sur le haut débit qui réponde aux besoins d'usages pour les habitants, les acteurs économiques, les collectivités etc ...</p> <p>Plus précisément, l'<u>Etat des lieux en matière de Haut Débit</u> a été le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 240 700 lignes téléphoniques sur l'ensemble du département, ➔ 161 Noeuds de Raccordement Abonnés (NRA) dont : 101 raccordés à la fibre optique, 71 dégroupés par au moins un opérateur, autour de 10 % des lignes ont un débit inférieur à 3 Mbit/s, soit environ 24 000 lignes, 80% des sites éligibles à plus de 8 Mbit/s 																
	<table border="1"> <caption>Etat des lieux en matière de Haut Débit</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inéligible</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Moins de 3 Mbit/s</td> <td>9.5%</td> </tr> <tr> <td>3 à 8 Mbit/s</td> <td>10.6%</td> </tr> <tr> <td>8 à 30 Mbit/s</td> <td>37.5%</td> </tr> <tr> <td>30 à 100 Mbit/s</td> <td>22.1%</td> </tr> <tr> <td>100 Mbit/s et plus</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>			Catégorie	Pourcentage	Inéligible	-	Moins de 3 Mbit/s	9.5%	3 à 8 Mbit/s	10.6%	8 à 30 Mbit/s	37.5%	30 à 100 Mbit/s	22.1%	100 Mbit/s et plus	20%
Catégorie	Pourcentage																
Inéligible	-																
Moins de 3 Mbit/s	9.5%																
3 à 8 Mbit/s	10.6%																
8 à 30 Mbit/s	37.5%																
30 à 100 Mbit/s	22.1%																
100 Mbit/s et plus	20%																

C'est pourquoi, dans le cadre de Schéma Directeur Territorial d'Aménagement du Numérique et le dossier FSN, le Département a décidé de déployer le Très Haut Débit à l'échelle du territoire départemental.

Description de l'action:

- ➔ Le projet concerne environ 149 000 prises "fibre jusqu'à l'abonné" (FTTH) déployées entre 2018 et 2022 sur le Département hors périmètre PMCU (49% prises du Département).
- ➔ En complément, il est prévu de réaliser, dès 2017, de la montée en débit sur les zones non concernées par le déploiement du FTTH, pour 5600 lignes environ dont une majorité est aujourd'hui mal desservie.
- ➔ Enfin, pour les zones les plus difficiles d'accès sur lesquelles une montée en débit n'est pas envisageable, il sera proposé des kits d'inclusion numérique (satellite ou hertzien) permettant à un maximum d'habitations d'être éligibles au haut débit dès 2017.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Taux de pénétration - Atteinte des objectifs figurant dans le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement du Numérique	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	-2,5 ETP -DSI / Direction Routes / SM / DF		- Fibre optique		- 120 M d'€	
Calendrier de mise en œuvre	<p>Phase 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 2017 - 2018 : Travaux Montée en débit, ➔ 2018 - 2022 : Travaux Fibre jusqu'à l'abonné (FTTH), ➔ 2017 - 2032 : Délégation de service public en affermage. <p>Phase 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Après 2022 (étude à réaliser) <p>2016  2022</p>					


Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> - La conception / réalisation des travaux amènera des ajustements, - La complexité des marchés, - La coordination avec les EPCI / Direction des routes et les partenaires institutionnels.
Communication	- EPCI - Maires - CCSPL - Site Internet du Département
Volet territorial	- Valorisation du déploiement du THD sur le site Internet des EPCI et dans le volet territorial de chaque EPCI



Action n° 11

Mutualiser et prêter des tablettes dans tous les collèges publics à partir de la 5eme

Axe 1	Améliorer l'accès aux services au public pour ceux qui en sont les plus éloignés		
Objectif	Permettre une couverture numérique et téléphonique satisfaisante et développer les usages		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 10
Partenaires	Académie de Montpellier et EPLE		
Bénéficiaires	Élèves et enseignant(e)s des collèges publics du Département		
Présentation de l'action	<p>Contexte et description de l'action :</p> <p>Cette action s'inscrit dans le Plan numérique pour l'éducation qui a été lancé par le Président de la République en mai 2015. La participation des collèges à ce plan permet de doter leurs élèves et leurs enseignants d'équipements individuels mobiles (tablettes) déployés par le Département. Cette action contribue par ailleurs à favoriser l'éducation aux usages du numérique pour le plus grand nombre</p> <p>Chaque nouveau collège candidat doit répondre aux appels à projets lancés successivement par le ministère de l'Éducation. La sélection des collèges retenus se fait conjointement par l'Académie de Montpellier et le Département. Les établissements perçoivent alors une dotation annuelle afin d'acquérir des ressources pédagogiques numériques. L'acquisition des tablettes par le Département lui ouvre droit, quant à lui, à une subvention exceptionnelle versée par l'État.</p> <p>Les équipements acquis par le Département restent propriété de ce dernier. Les tablettes ne sont que prêtées aux élèves pour l'année scolaire. Il s'agit d'une mise à disposition conventionnée annuellement entre le Département, l'élève, ses représentants légaux (ou l'enseignant) et le chef d'établissement.</p> <p>La Direction des Systèmes d'Information assure toute la partie achat et installation technique du matériel dans les établissements. La Direction de l'Éducation, de la Jeunesse et du Sport assure le suivi administratif du déploiement des tablettes et le suivi des conventions qui y sont liées.</p> <p>Cette action a débuté à la rentrée scolaire 2015 par l'équipement des classes de 5^e de 3 collèges publics du Département.</p> <p>À la rentrée 2016, 7 autres collèges publics ont vu leurs classes de 5^e équipées + les nouvelles classes de 5^e des 3 premiers collèges. Pour ces derniers, les équipements déployés en 2015 suivent les classes de 4^e pour cette rentrée 2016. Ainsi, au 30 octobre 2016, 10 collèges publics du département sur 31 participent au plan numérique, soit 32,26 %.</p> <p>L'objectif du gouvernement est d'atteindre 70 % des collèges participant au plan numérique à la rentrée 2017 et 100 % à la rentrée 2018.</p>		

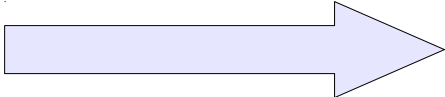
	Indicateur local	Valeur ciblée	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Déploiement des tablettes dès la rentrée 2015 - Déploiement des tablettes dès la rentrée 2016	- <u>2015</u> : 550 tablettes distribuées - <u>2016</u> : 2271 tablettes distribuées
	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	- Agents de la DSI - Aucun effectif supplémentaire		- Liens internet collèges, WIFI		<u>2015</u> : 400 000 € <u>2016</u> : 1 000 000 € <u>Prévu 2017</u> : 2 000 000 €	
Calendrier de mise en œuvre	<p>→ <u>Septembre 2015</u> : participation de 3 collèges au plan numérique, → <u>Septembre 2016</u> : participation de 10 collèges au plan numérique (32,26%), → <u>Septembre 2017</u> : En attente des dossiers de candidatures des EPLE, → En attente du décret pour les rentrées jusqu'en 2020.</p> <p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> <ul style="list-style-type: none"> → Suivi de la mise en place avec les principaux de collèges, → Formation des enseignants (réseau Canopé), → Wifi dans les collèges, → Étude de l'Université sur le dispositif. 					
Communication	- Remise de tablettes à chaque rentrée scolaire dans un collège concerné par le plan numérique par la Présidente du Département (présence de la presse), - Valorisation sur le site Internet du Département.					
Volet territorial	- Valorisation de l'action dans le volet territorial					





Action n° 12

Améliorer et promouvoir l'attractivité médicale en zones vulnérables

Axe 2	Renforcer l'offre de santé et optimiser sa territorialisation		
Objectif	Développer une stratégie d'attractivité territoriale auprès des professionnels de santé		
Pilote	Etat – ARS – CPAM	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Etat – ARS – CPAM	Lien vers autres fiches actions	FA 13 – 14
Partenaires	Département - EPCI		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>En matière d'attractivité médicale, le diagnostic a révélé les enjeux prioritaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Une offre de soin qui a tendance à se polariser sur la plaine du Roussillon, au détriment des vallées, ➔ Le départ à la retraite de médecins généralistes et spécialistes à anticiper, ➔ Le renouvellement de médecins spécialistes (ophtalmologistes et gynécologues en particulier), ➔ La vulnérabilité de certains territoires, surtout situés à l'ouest du département. <p>Découle des précédents constats, la volonté d'améliorer et de promouvoir l'attractivité médicale en zones vulnérables. Pour ce faire, plusieurs outils ont été identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Des aides financières individuelles aux médecins généralistes : <p>La CPAM verse des aides financières conventionnelles individuelles aux médecins généralistes installées en zones et territoires vulnérables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide à l'installation et/ou au maintien du professionnel, - Contrat de Santé Solidarité Territoriale, - Contrat d'Engagement de Service Public (CESP), - Aides aux étudiants en médecine ou internes sous réserve d'une installation obligatoire pendant la même durée que celle du financement et au moins 2 ans dans une zone vulnérable. <ul style="list-style-type: none"> ➔ Création de conditions d'exercice attractives : <p>Peuvent être regroupées ici l'ensemble des initiatives concourant à rapprocher les conditions d'exercice en milieu rural de celles recherchées par les médecins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Point de garde fixe avec trajet effectué par le patient, - Travail en équipe, - Mutualisation des coûts et des moyens de fonctionnement, - Installation dans un local communal ou intercommunal etc. 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Nombre de médecins installés en zone rurale et vulnérable - Nombre d'aide financière ou innovante attribuées /an
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	- Équipe de l'ARS et CPAM avec une coordination État -EPCI volontaires				- Contrat d'Engagement de Service Public - Contrat de Santé Solidarité Territoriale	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	Point de vigilance : Une nécessaire communication spécifique à réaliser auprès des étudiants en médecine et/ou des internes pour valoriser l'action					
Communication	- Site Internet de l'État - Site Internet du Département - Sites Internets des EPCI					
Volet territorial	- ECPI volontaires pour participer au programme					

	Action n° 13		Agir auprès des étudiants en médecine pour favoriser leur installation (accueil de stage)			
Axe 2	Renforcer l'offre de santé et optimiser sa territorialisation					
Objectif	Développer une stratégie d'attractivité territoriale auprès des professionnels de santé					
Pilote	ARS	Document de référence				
Maître d'ouvrage éligible	ARS	Lien vers autres fiches actions			FA 12 – 14	
Partenaires	Département - EPCI – Ordre des médecins					
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales					
Présentation de l'action	<p>Dans la continuité des actions à mettre en place dans la fiche action 12, une attention particulière devra être portée pour favoriser l'accueil de stage des étudiants en médecine dans le Département des Pyrénées Orientales et plus particulièrement dans les zones vulnérables en matière d'attractivité médicale.</p> <p>Pour atteindre cet objectif ambitieux, les actions suivantes pourront être proposées et retravaillées avec l'ARS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Accompagner les étudiants en médecine (interne en médecine) qui choisissent le Département des Pyrénées Orientales comme lieu de stage en leur offrant des solutions pratiques et peu coûteuses notamment sur les questions d'hébergement, mais aussi de déplacements, ➔ Organiser à l'attention des étudiants en médecine qui choisissent le Département des Pyrénées Orientales, une journée départementale d'accueil et de rencontres avec les territoires situés en zone fragile et déficitaire en matière d'attractivité médicale, ➔ Inciter les médecins ruraux à se former à la maîtrise de stage et à l'accueil de nouveaux étudiants internes en médecine, ➔ Réaliser avec le Département et l'ordre des médecins, une plaquette de communication pour expliquer la démarche engagée dans les Pyrénées Orientales auprès des étudiants en médecine, ➔ Appuyer les communes et EPCI souhaitant accueillir un étudiant en médecine puis un médecin dans leur démarches administratives, techniques et financières, ➔ Inculquer aux médecins ruraux, une culture de renouvellement des pratiques et d'accueil d'étudiants en médecine en apportant de nouvelles techniques à mettre en oeuvre sur le territoire départemental (critère d'innovation). 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local Intitulé de l'indicateur	Valeur cible 	Valeur obtenue ...	Indicateur départemental - Nombre d'internes ayant effectué leur stage dans les PO/an	Valeur cible ...	Valeur obtenue ...

				- Nombre de communes et EPCI ayant fait des démarches ayant permis l'accueil et le maintien d'interne en zone rurale et déficitaire		
	Moyens humains	Moyens technologiques		Moyens financiers		
Moyens de mise en œuvre	- Équipe ARS - Département - ECPI et communes volontaires	- Communication sur site Internet du Département		- <u>Département</u> : Aide aux communes rurales		
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	Point de vigilance : Une nécessaire communication spécifique à réaliser auprès des étudiants en médecine et/ou des internes pour valoriser l'action					
Communication	- Site Internet de l'État - Site Internet du Département - Sites Internets des EPCI					
Volet territorial	- ECPI volontaires pour participer au programme					



Action n°14

Définir et déployer une offre de santé satisfaisante à l'échelle des territoires

Axe 2	Renforcer l'offre de santé et optimiser sa territorialisation		
Objectif	Soutenir les initiatives de réseaux et de pôles santé et mailler le territoire		
Pilote	ARS	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	ARS	Lien vers autres fiches actions	FA 12 - 13
Partenaires	Département - EPCI - Communes		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Il s'agit ici de prendre en compte l'ensemble des problématiques de santé, de les organiser et de les valoriser afin de mettre en œuvre et de proposer une offre de santé satisfaisante à l'échelle des territoires.</p> <p>Pour ce faire, une réflexion partenariale devra être lancée avec l'Agence Régionale de Santé prenant pour base les outils suivants :</p> <p>➔ Les projets ou Contrats Locaux de Santé : Il s'agit de définir un projet de santé sur un territoire donné puis de le mettre en œuvre dans le cadre d'un Contrat Local de Santé (CLS).</p> <p>Actuellement dans les Pyrénées Orientales, il existe 3 CLS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Contrat Local de Santé de l'Agly Fenouillèdes porté par la Communauté de Commune Agly Fenouillèdes, - Le Contrat Local de Santé Cerdagne porté par les Communautés de Communes Pyrénées Cerdagne et Pyrénées Catalanes, -Le Contrat Local de Santé porté par la ville de Perpignan. <p>Ces trois contrats de santé réunissent les professionnels de santé, les collectivités territoriales et les usagers autour d'une structure de gouvernance disposant d'un coordinateur.</p> <p>La nouvelle loi santé prévoit une évolution vers des contrats territoriaux de santé. Pour être optimaux, ces nouveaux contrats prévoient l'implication de l'ensemble des opérateurs de services intervenant dans le périmètre de la prise en charge des patients incluant le transport et sa prise en charge.</p> <p>- Une action devra donc être engagée pour travailler collégalement sur les nouveaux projets de santé territoriaux incluant dans la réflexion l'ARS, le Département, les EPCI et les communes le désirant.</p> <p>➔ Les pôles de santé : il s'agit d'organiser le regroupement et la mutualisation de moyens humains, matériels, financiers, immobiliers adéquats à la mise en œuvre d'un projet de santé territorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en réseau des professionnels de santé, 		

- Mutualisation des services aux professionnels de santé et aux patients,
- Système d'information unique et dossier médical commun consultable en ligne.

- Une action devra donc organiser via une unité centrale, plusieurs unités sanitaires de base de type Maison de Santé Pluridisciplinaires, Maisons Médicales de Garde etc.. La nouvelle Loi Santé prévoit en effet, ce type d'organisation avec des communautés professionnelles territoriales de santé regroupant et coordonnant des équipes de soins primaires. Il s'agira ici de passer d'une organisation de soins à une organisation de santé.

- Une seconde action permettra d'accroître et de valoriser le nombre de Maisons de Santé Pluridisciplinaires du Département des Pyrénées Orientales.

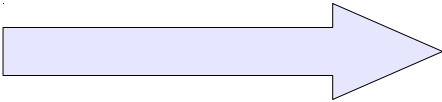
A ce jour, il existe 5 Maisons de Santé Pluridisciplinaires sur le territoire départemental :


- Maison de Santé des Angles,
- Maison de Santé de Saint Paul de Fenouillet,
- Maison de Santé de Latour de France,
- Maison de Santé multi-sites de Font Romeu – Bolquère,
- Maison de Santé de Cerbère.


A venir :

- Maison de Santé de Prades (*horizon 2019*)
- Maison de Santé multi-sites Arles sur Tech – Saint Laurent de Cerdans – Prats de Mollo.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	-Nombre de maisons de Santé implantées dans le Département -Nombre d'établissements mis en réseau -Communication et valorisation de cette démarche auprès des habitants
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	-Équipe ARS				-Aide départementale pour les CLS -financements ARS	

	-Département -EPCI /CLS		
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès	Une nécessaire communication spécifique à réaliser auprès des professionnels de santé pour valoriser l'action et les inciter à participer à la mise en réseau et projet global		
Communication	- plaquette de communication spécifique à réaliser auprès des professionnels de santé - diffusion de cette plaquette sur sites Internet ARS, Département, EPCI		
Volet territorial	-EPCI pour Contrat Local de Santé Agly Fenouillèdes et Pyrénées Cerdagne et Pyrénées Catalanes		

	Action n° 15		Mobiliser tous les dispositifs de soutien au maintien de services marchands en milieu rural et favoriser les initiatives et innovations de type multiples ruraux, bistrotts de Pays et autres initiatives locales			
Axe 3	Maintenir les services du quotidien et anticiper les risques de déficit de service					
Objectif	Favoriser la revitalisation des bourgs centre					
Pilote	État / Département	Document de référence				
Maître d'ouvrage éligible	État / Département	Lien vers autres fiches actions		FA 16 – 17		
Partenaires	Chambres Consulaires					
Bénéficiaires	<p>- Collectivités territoriales, ou syndicats intercommunaux œuvrant pour le développement économique du milieu rural, sur des communes de moins de 2 000 habitants, qui construisent, achètent ou rénovent un bâtiment pour le mettre à la disposition d'un privé selon une formule de location.</p> <p>- Communes et EPCI</p>					
Présentation de l'action	<p>Le maintien des commerces de proximité notamment en centres bourgs est un enjeu majeur, établi par le diagnostic, dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.</p> <p>Il s'agira donc de soutenir les actions menées par les collectivités et de conduire des démarches territoriales de maintien du commerce.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Aide à la création ou au maintien d'activité en milieu rural, ➔ Soutien des actions de collectivités souhaitant mettre en place ou maintenir une activité de première nécessité sur leur territoire. <p>L'activité aidée devra ainsi correspondre à un service de proximité aux populations rurales.</p> <p>L'exemple le plus courant est la mise en place de multiples ruraux ou de commerces alimentaires ayant disparu au village.</p>					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur		...	Nombre de bistrotts de pays et de multiples ruraux construits et/ou maintenus/an	12 à 15	...

	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	- <u>Département</u> : Service aide aux communes et service ESS /Insertion <u>État</u> : DIRRECTE		- <u>Département</u> : Programme d'aide aux communes - <u>État</u> : FDIDE, FISAC
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Point de vigilance</u> : - Fermeture d'établissements, commerces et services <u>Facteur de succès</u> : - Mutualisation ou création de services		
Communication	- Accent Catalan - Site Internet du Département		
Volet territorial	- EPCI intéressées		



Action n° 16

Soutenir les services conseil à destination de la population en matière d'urbanisme et de logement

Axe 3	Maintenir les services du quotidien et anticiper les risques de déficit de service		
Objectif	Favoriser la revitalisation des bourgs-centre		
Pilote	État – DDTM / Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	CAUE / ADIL	Lien vers autres fiches actions	FA 17 - 22
Partenaires	Département / CAUE / ADIL		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>L'information en matière d'urbanisme et de logement/habitat est diffusée par plusieurs structures réparties sur le territoire départemental. Ces dernières contribuent de part leur thématiques à la revitalisation des centre-bourgs et constituent également de véritables services rendus au public.</p> <p><u>Présentation:</u></p> <p>→ <u>Le CAUE et les conseils apportés aux particuliers et aux communes en matière d'urbanisme :</u></p> <p>Le Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement des Pyrénées Orientales (CAUE66) a pour mission la promotion de la qualité architecturale, urbaine, paysagère et environnementale.</p> <p>Le CAUE aide les particuliers ainsi que les communes qui ont un projet de restauration, réhabilitation, rénovation, extension, construction neuve sur le département des Pyrénées Orientales en proposant des conseils gratuits, en matière d'aménagement, d'économie d'énergie et d'environnement.</p> <p>→ <u>L'ADIL et les conseils apportés en matière de logement :</u></p> <p>L'ADIL 66 apporte une information complète, neutre, personnalisée et gratuite sur toutes les questions du logement.</p> <p>L'ADIL propose des conseils en matière de logement à destination des locataires, propriétaires occupants ou bailleurs et met également plusieurs outils à disposition tels que : des outils de calcul (diagnostic de financement, prêt à taux zéro, frais d'acquisition, coût d'une hypothèque), des indices et de plafonds (tableau IRL, indice INSEE du coût de la construction, indice BT 01).</p> <p>Par ailleurs, l'ADIL 66 met en place 7 permanences sur l'ensemble du département. Tous les vendredis, un juriste de l'ADIL assure une permanence mensuelle dans les communes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> x Argelès sur Mer, x Céret, x Trouillas, 		

- x Saillagouse,
- x Maury,
- x Saint-Paul de Fenouillet,
- x Caudiès de Fenouillèdes.

Le public peut dès lors (avec ou sans rendez-vous) bénéficier d'une consultation juridique gratuite sur toutes les questions relatives au Logement et à l'Habitat.




→ L'ANAH et les aides pour améliorer les conditions de logement :

L'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH) peut verser des aides directes permettant le financement de travaux relatifs à la qualité du logement (salubrité, rénovation thermique ...). Elle participe également à des opérations concertées d'aménagement (OPAH, OPAH-RU) en partenariat avec les communes, notamment dans les centres anciens qui disposent d'un parc important de logements vacants et insalubres.

Descriptif de l'action :

- Soutenir et encourager ces services au public qui permettent aux particuliers de bénéficier d'une aide importante dans le cadre de leur projet immobilier ou de logement mais aussi qui permettent aux communes de favoriser la revitalisation des bourgs-centre.
- Encourager la mise en place d'un partenariat avec les MSAP et la désignation d'un référent CAUE, ADIL et ANAH pour permettre d'aiguiller le public au sein de chaque MSAP
- Attribuer annuellement une dotation de fonctionnement pour soutenir CAUE et ADIL,
- Mettre à disposition des locaux du Département pour le CAUE et l'ADIL,
- Engager avec le CAUE et l'ADIL, un travail partenarial d'ingénierie sur les gros projets du Département.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Nombre de particuliers aidés - Nombre de communes aidées pour des projets communaux		...

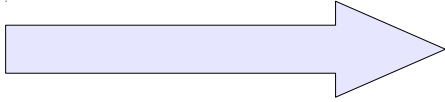
	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - <u>CAUE</u> : 6 personnes - <u>ADIL</u> : 5 personnes - Agents des MSAP 		<p><u>CAUE</u> : subvention de fonctionnement du Département + mise à disposition de locaux du Département</p> <p><u>ADIL</u> : subvention de fonctionnement du Département + mise à disposition de locaux du Département</p> <p><u>État</u> : crédits gérés par le délégué départemental de l'ANAH (DDTM)</p>
Calendrier de mise en œuvre	 <p>2016 → 2022</p>		
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Points de vigilance :</p> <p>Pour être fréquentée - et optimiser le temps agent mobilisé - une permanence doit être régulièrement tenue et les usagers doivent en être régulièrement informés.</p> <p>Le relais de l'information de cette offre au niveau local est essentiel pour la réussite de la permanence (information en mairie, auprès de la MSP du territoire, de l'antenne de la Caf, des associations...).</p>		
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Articles dans l'Accent Catalan - Le calendrier annuel des permanences fait l'objet d'une communication sur dépliants distribués aux partenaires. -L'information est souvent relayée dans le journal institutionnel de la commune ou de l'intercommunalité ou sur le site internet de l'ADIL 66 (www.adil66.org). -L'information est également diffusée par les travailleurs sociaux des MSP. 		
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - <u>EPCI sur lesquels l'ADIL est déjà présent</u> : Albères Côte Vermeille Illibéris, Vallespir, Agly Fenouillèdes, Pyrénées Cerdagne. - Autres EPCI intéressées 		



Action n° 17

Mettre en œuvre une politique innovante de revitalisation des bourgs-centre et d'amélioration de la qualité de vie des habitants

Axe 3	Maintenir les services du quotidien et anticiper les risques de déficit de service		
Objectif	Favoriser la revitalisation des bourgs centres		
Pilote	État / Région / Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Communes / EPCI	Lien vers autres fiches actions	FA 16
Partenaires	État / Région / Département / EPCI		
Bénéficiaires	L'ensemble des communes du Département		
Présentation de l'action	<p>En zone rurale et de montagne, les Pyrénées Orientales se caractérisent par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Un accroissement de la désertification des territoires, ➔ 1/2 des communes situées en zone rurale et ou de montagne. <p>➔ Pour autant, il existe une forte volonté de mettre en place une véritable politique de maintien des services existants ainsi qu'une politique d'attractivité efficace du territoire départemental.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <p>Dans le cadre d'une volonté de maintien des services existants et d'accueil de la population, le Département et les EPCI du territoire travaillent ensemble à la redynamisation de leurs bourgs-centres.</p> <p>Pour ce faire, les principaux items et axes de travail récurrents sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Soutenir le maintien et l'installation des commerces de proximité (SRDEII Région), ➔ Améliorer l'accès physique aux commerces, et aux services du quotidien, ➔ Développer les transports vers ces services, ➔ Mettre aux normes les bâtiments en accessibilité PMR, ➔ Proposer des zones de circulation apaisées et un plan d'action pour les mobilités durables (cf . fiches du CEREMA), ➔ Travailler avec les EPCI et leurs communes membres, ➔ Proposer d'intégrer les petites communes au « Réseau Voirie pour Tous » de la Direction des Routes, notamment pour apporter de l'ingénierie technique etc. 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Nombre d'opérations réalisées - Nombre d'EPCI concernées		...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
					- <u>Département</u> : Soutien aux communes rurales - <u>État</u> : FISAC, DSIL, FNADT, DETR	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	- État et Département					
Volet territorial	- <u>EPCI</u> : Projets à venir ou en cours de revitalisation des bourgs-centres					



Action n°18

Maintenir l'offre de services de sécurité, les renforcements des saisonniers et les initiatives de type inond'action

Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services publics et aux services sociaux					
Objectif	Maintenir l'offre de services de sécurité, d'incendie et de secours					
Pilote	Préfecture SIDPC/DDTM					
Partenaires	Assureurs, SDIS, école IDEM, Education nationale, France Bleu, L'indépendant et l'association des maires					
Bénéficiaires	Scolaires, administrés des communes					
Présentation de l'action	<p>Réalisation de 3 supports de communication sur le risque inondation (calendrier, magnet et une carte de visite) en collaboration avec l'école internationale de multimédias IDEM pour la conception et la réalisation de ces supports.</p> <p>Impression des 3 supports à 60 000 exemplaires remis à 33 000 scolaires lors d'un exercice départemental de sécurité civile avec déclenchement de PPMS (ayant pour thématique le risque inondation), le restant a été mis à disposition des communes pour leurs administrés</p>					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Réduction du risque inondation et adoption de bons comportements	...	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	Création d'un comité de pilotage		néant		24000 € (20 000 € délégués par le MEDEE et 4000 € assureurs)	
Calendrier de mise en oeuvre	<p>Dernières inondations dans le département : 29, 30 novembre 2014 et 1^{er} décembre 2015 (vigilance rouge)</p> <p>Réalisation des supports hiver 2015, exercice novembre 2015 et remise des supports courant décembre 2015</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	Supports pouvant être réutilisés et réactualisés notamment pour le calendrier					
Communication	Exercice de sécurité civile a été médiatisé. Les supports ont été remis à l'ensemble des préfectures du Languedoc Roussillon					
Volet territorial						



Action n°19

Promouvoir et soutenir les sapeurs pompiers volontaires

Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services publics et aux services sociaux		
Objectif	Maintenir l'offre de services de sécurité, d'incendie et de secours		
Pilote	Département	Document de référence	Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques
Maître d'ouvrage éligible	SDIS	Lien vers autres fiches actions	FA 18
Partenaires	État		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Le SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) est un établissement public destiné à assurer la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les accidents, sinistres et catastrophes.</p> <p>Les SDIS sont les acteurs majeurs du quotidien et de l'exceptionnel de la défense et de la sécurité civile.</p> <p>Le Service Départemental d'Incendie et de Secours est un établissement public placé sous l'autorité administrative et financière du Président du Conseil Départemental et opérationnellement sous l'autorité du Préfet.</p> <p>Organisation :</p> <p>Le SDIS comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 50 Centres d'Incendie et de Secours dont 2 Centres de Secours Principaux basés à Perpignan, ➔ 9 tours de guet, ➔ 1 avion de reconnaissance, ➔ 504 véhicules dont 157 véhicules de lutte contre l'incendie, ➔ 73 CCF, 5 EPA et,67 VSAV. <p>2 Centres de Secours Principaux basés à Perpignan assurent non seulement l'activité opérationnelle de leur secteur (environ 10200 interventions) mais interviennent également en renfort sur l'ensemble du groupement territorial centre et dans le reste du département pour des interventions de grande ampleur.</p> <p>Depuis le 1er juillet 2007, les effectifs professionnels sont scindés entre le CSP PERPIGNAN NORD et le récent CSP PERPIGNAN SUD, afin d'assurer une meilleure couverture opérationnelle. Ces effectifs professionnels fonctionnent avec des gardes casernées de 24/48h et des régimes de travail en 12h.</p>		

Huit autres centres de secours accueillent des professionnels, comme le CS Salanque récemment inauguré, Le Barcares, Rivesaltes, Canet, St Cyprien, Elne, Argelès, Le Boulou et deux où seul le chef de centre est professionnel Thuir et Prades.

Chiffres à retenir :

- 34 227 interventions en 2013,
- Temps d'intervention en 2013 : 10 minutes et 59 secondes.

Moyens humains:

Le SDIS des Pyrénées-Orientales compte près de 2500 femmes et hommes, qui oeuvrent ensemble pour mieux servir la population, dans ses détresses quotidiennes.

- 264 SAPEURS PROFESSIONNELS dont 11 femmes

Principalement affectés dans les centres où l'activité est la plus soutenue, les cadres peuvent l'être au sein d'un Groupement où ils se voient attribuer des tâches et des responsabilités administratives. Certains cadres sont également nommés chefs de centre là où la sollicitation ne permet pas à un officier volontaire de concilier sa fonction avec sa vie professionnelle.

- 2141 SAPEURS POMPIERS VOLONTAIRES dont 293 femmes


Ces hommes et ces femmes qui s'investissent personnellement sur leur temps libre pour sauver des vies, représentent plus de 85 % des effectifs. Ils peuvent être sapeurs, caporaux, sous-officiers ou officiers. Dans cet effectif de sapeurs-pompiers volontaires, **164 appartiennent professionnellement au corps médical et sont donc affectés au Service de Santé et Secours Médical** du SDIS en tant que médecins, pharmaciens, vétérinaires ou infirmiers sapeurs-pompiers volontaires.


Descriptif de l'action:

Afin de maintenir cet équilibre fragile (les sapeurs pompiers volontaires représentent 85% des effectifs) et de maintenir l'offre de **sécurité** pour l'ensemble de la population des Pyrénées Orientales, il convient de:

- ➔ Continuer à soutenir financièrement le SDIS / dotation de fonctionnement du Département / mise à disposition des locaux du Département
- ➔ Soutenir la disponibilité des sapeurs pompiers auprès de leur employeur,
- ➔ Faciliter la formation des sapeurs pompiers,
- ➔ Valoriser l'image des sapeurs pompiers volontaires,
- ➔ Assurer la promotion de la fonction « sapeurs pompiers volontaires ».

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de nouveaux sapeurs pompiers volontaires engagés - Suffisance des effectifs	...

	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	- Sapeurs pompiers engagés et volontaires soit un effectif de plus de 2 400 personnes	<u>Matériel</u> : Centres d'incendie et de secours, avion, tour de guet, véhicules etc.	- Dotation de fonctionnement du Département - Mise à disposition de locaux du Département
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Point de vigilance</u> : Perte de mobilisation éventuelle des sapeurs pompiers volontaires.		
Communication	- Accent Catalan		
Volet territorial			

	Action n° 20	Améliorer l'information et la communication sur les services sociaux et services de l'emploi sur le portail Internet du Département Mettre en place une base partenariale de ressources sociales et professionnelles en matière d'insertion	
Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services publics et aux services sociaux		
Objectif	Accompagner l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux et permettre une accessibilité pour tous Améliorer la communication entre les différents professionnels des territoires en identifiant et partageant la connaissance des actions de chacun des acteurs de l'insertion Améliorer la communication à destination des citoyens abordant les thématiques prioritaires transversales dont la santé, la mobilité, la formation, le logement, l'emploi, le budget, etc.		
Pilote	Département	Document de référence	Pacte Territorial pour l'Insertion 2014-2020 Axe 1 : Fluidifier les parcours entre les dispositifs institutionnels d'accompagnement vers l'emploi Fiche Action 3
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 21 – 22- 23
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Services internes du département (DSI), - DIRECCTE, Région, Pôle emploi, DDPS, CPAM, CAF,MSA, MLJ, Adrh Prestation/CAP EMPLOI, UDAF, ADIL66, CRAFTADPEP66, Maison d'Accès aux Droits, - Groupe ressource (public en insertion) 		
Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels de l'accompagnement - Usagers - Population des Pyrénées Orientales 		
Présentation de l'action	<p>Concernant la thématique de l'insertion, et plus précisément de l'accompagnement de l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux, l'enquête à la population a notamment démontré les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Des difficultés de la part des différents acteurs à connaître globalement le dispositif d'insertion (actions d'insertion, aides financières etc ...), ➔ L'absence d'outils d'accompagnement partagés. 		

C'est pourquoi, afin :

- D'améliorer la communication entre les différents professionnels des territoires,
 - D'identifier et de partager la connaissance des actions de chacun en matière d'insertion,
 - D'améliorer la communication à destination des citoyens abordant les thématiques prioritaires transversales dont la santé, la mobilité notamment,
- il a été décidé de mettre en place, sur le portail Internet du Département, une base partenariale de ressources sociales et professionnelles en matière d'insertion.

Lien à faire :

Lien avec l'offre d'insertion du département des Pyrénées Orientales (Programme Départemental d'Insertion 2016-2017) à destination des publics en insertion (Accompagnement à la découverte de l'information et de la communication (TIC) et de la bureautique).

Descriptif de l'action :

L'action prévue comprend la mise en place sur le site internet du Département d'une base partenariale de ressources sociales et professionnelles en matière d'insertion.

Cette action a pour objectif, à terme, de faciliter le parcours des personnes en insertion, il répond à un double enjeu :

- un enjeu d'amélioration du service rendu (réponse donnée au public accompagné par les professionnels).

Ainsi, les professionnels de l'accompagnement accéderont à des informations globales en matière d'emploi, de formation, de mobilité, de santé, de logement, de budget... provenant directement des partenaires. Les informations seront fiables et actualisées,

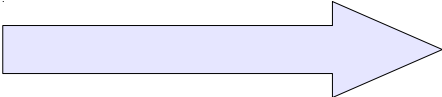
- un enjeu de cohésion sociale

En effet, en fonction de ses difficultés le public concerné pourra retrouver, sur une même base, des informations pratiques, compréhensibles, qui sont actuellement dispersées et pas facilement accessibles. Ce rapprochement de l'information entre acteurs et public permettra de favoriser l'accès aux droits en réduisant l'isolement de certains publics.

Le contenu de la base ainsi que son architecture seront travaillés dans le cadre d'un groupe d'experts composé de professionnels de l'accompagnement et de publics en insertion.

Trois principales phases sont prévues :

- Recensement de l'offre d'informations auprès de nos partenaires et des services internes du Département,
- Formalisation par le groupe de travail du contenu et de l'architecture de la base, au regard de l'offre d'informations recensées et de leur besoin (professionnels et public en insertion),
- Construction technique avec l'appui de la Direction des Systèmes d'Information du Département.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de partenaires impliqués, - Nombre de réunions du groupe de travail, - Nombre de participants au groupe de travail, - Nombre d'informations partagées - Taux de satisfaction des usagers (enquête, sondage en ligne)
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<p><u>Département</u> : chargée de projet PTI, Services contributeurs, professionnels de l'accompagnement, technicien informatique.</p> <p><u>Moyens externes</u> : partenaires contributeurs, professionnels de l'accompagnement, publics en insertion</p>		- DSI et site Internet du Département		Mobilisation de personnels internes et externes	
Calendrier de mise en œuvre	<p>→ <u>Deuxième semestre 2016</u> : recensement de l'offre d'informations auprès de nos partenaires et des services internes du Département</p> <p>→ 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalisation par le groupe de travail du contenu et de l'architecture de la base, au regard de l'offre d'informations recensées et de leurs besoins (professionnels et public en en insertion), • Construction technique avec l'appui de la Direction des Systèmes d'Information du Département. <p style="text-align: center;"> 2016  2022 </p>					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	- Site Internet du Département					
Volet territorial	- Action à valoriser dans le cadre du volet territorial					



Action n° 21 Aider au maintien des permanences des Missions Locales

Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services publics et aux services sociaux		
Objectif	Accompagner l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux et permettre une accessibilité pour tous		
Pilote	Mission Locale Jeunes 66	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Mission Locale Jeunes 66	Lien vers autres fiches actions	FA 4 – FA 20 – FA 22
Partenaires	État / Département / Collectivités Locales / Pôle Emploi		
Bénéficiaires	Jeunes de 16 à 25 ans – Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>La mission locale jeunes 66 est un espace d'intervention et de services permettant d'accélérer la réussite professionnelle des jeunes. Basée sur Perpignan, cette dernière comprend également 13 antennes réparties sur l'ensemble du territoire.</p> <p>Au sein de chaque Mission Locale Jeunes 66 : chaque jeune accueilli bénéficie d'un suivi personnalisé dans le cadre de ses démarches. Les structures d'accueil doivent apporter des réponses aux questions d'emploi, de formation mais aussi de logement ou encore de santé. Chaque jeune, selon son niveau, ses besoins, ses difficultés, peut bénéficier de réponses individualisées pour définir son objectif professionnel ainsi que les étapes de sa réalisation, pour établir son projet de formation et l'accomplir, pour accéder à l'emploi et s'y maintenir.</p> <p>L'objectif de la Mission Locale Jeunes 66 et de ses antennes est donc de favoriser la concertation entre les différents partenaires pour construire des actions adaptées aux besoins des jeunes et aux réalités locales.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <p>En ce sens, plusieurs services sont rendus à l'utilisateur/ au jeune public, au sein de la Mission Locale Jeunes 66:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ l'accompagnement individualisé des 16-25 ans dans les démarches liées à l'emploi, ➔ l'orientation, ➔ la formation, ➔ la recherche de logement, ➔ l'accès aux soins, ➔ les aides financières. ➔ l'accompagnement pour aider les jeunes de 16 à 25 ans à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion sociale et professionnelle. 		


De manière plus précise, la Mission Locale Jeunes 66 comprend :

- **Un service documentation** qui met à disposition des jeunes gratuitement plus de 1000 ouvrages, 10 postes informatiques avec connexion Internet en libre accès ainsi que l'animation d'ateliers thématiques (rédaction de CV, de lettres de motivation, simulation d'entretien d'embauche etc...), un partenariat avec les centres de recrutement des corps d'armées et du Ministère de la Défense ainsi que des informations et orientations sur plusieurs cursus de formation.
- **Un service formation** prescripteur du Conseil Régional, prescripteur de l'Etat et du Pôle Emploi, qui propose des bilans d'orientation, de positionnement et de définition du projet professionnel par la psychologue de la MLJ66, des bilans AFPA et CBEN, de l'accompagnement du public dans les démarches de recherche de formations rémunérées, ou encore de l'instruction de demandes d'aides individuelles.
- **Un service emploi** qui reste la priorité de la Mission Locale Jeunes et qui comprend des propositions de toutes les offres d'emploi en libre accès, la mobilisation d'un réseau de chefs d'entreprises partenaires de la MLJ66, des prescriptions de périodes d'observation gratuites en milieu professionnel, de l'orientation vers la plateforme de vocation pôle emploi, du parrainage et de la mise en réseau professionnel, des prospections d'entreprises et d'opérations de recrutement, l'organisation de forums, des permanences au sein des chambres consulaires.
- **Un service d'insertion sociale** qui prend en charge plus généralement les programmes d'accompagnement sociaux spécifiques (écoute sociale, accompagnement lié à l'hébergement, accompagnement pour les jeunes en zones urbains sensibles, accompagnement renforcé des jeunes placés sous main de justice), le logement (mise à disposition d'appartements en pré-autonomie, hébergement d'urgence, ateliers et recherches de logement, passeport logement), l'accès aux soins (ateliers nutrition et gestion d'un budget, point d'écoute des jeunes avec intervention d'une psychologue clinicienne), les aides mobilisables (délégation de l'Etat et du Département pour gérer des fonds spécifiques dédiés aux jeunes: fonds d'insertion pour les jeunes, allocation CIVIS, fonds d'aide aux jeunes, colis d'urgence MLJ, Parc de scooters MLJ, micro-crédit personnel, prêt formation jeune etc...).

Conscients des services importants fournis par la Mission Locale Jeunes 66 et par ses antennes aux jeunes des Pyrénées Orientales, le Département et l'État soutiennent les actions de la Mission Locale Jeunes 66 inscrites dans des conventions partenariales et financières.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Nombre de jeunes aidés par thématique et par an, - Nombre de jeunes ayant trouvé un emploi et l'ayant conservé /an		...

	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	- Équipe de la Mission Locale Jeunes 66 et ses antennes		- Dotation de fonctionnement et conventions partenariales Département / MLJ66 -Financements de l'Etat
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Point de vigilance :</u> La question des permanences devra faire l'objet d'une attention spécifique lors de leurs renouvellements de conventions.		
Communication	- Accent Catalan par le biais de focus - Site Internet de l'État - Site Internet du Département		
Volet territorial	- Atteindre une couverture maximale du territoire par le biais des permanences et antennes de la Mission Locale Jeunes 66 - Créer un lien entre MSAP et MLJ66 et ses antennes pour la diffusion et la proposition de services		

	Action n° 22	Soutenir le développement du Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD) et les Contrats Locaux de Santé (CLS)	
Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services publics et aux services sociaux		
Objectif	Accompagner l'évolution des modes d'accès aux droits et aux services des opérateurs sociaux et permettre une accessibilité pour tous		
Pilote	État / ARS / Département /EPCI	Document de référence	Loi n° 98-1165 du 18 décembre 1998
Maître d'ouvrage éligible	ARS / Département /EPCI	Lien vers autres fiches actions	FA 16 – 17- 20- 21
Partenaires	Communes		
Bénéficiaires	- Population des EPCI signataires - Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Cette action se divise en 2 sous actions complémentaires, à savoir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Le soutien au Conseil Départemental d'Accès aux Droits, ➔ Le soutien aux Contrats Locaux de Santé. <p><u>Volet 1 -</u></p> <p><u>Constat:</u></p> <p>- <u>Conseil Départemental d'Accès aux Droits :</u></p> <p>Créés au niveau national par la loi n° 98-1165 du 18 décembre 1998 les Conseils Départementaux de l'Accès au Droit (C.D.A.D) ont vocation à rapprocher la justice du citoyen.</p> <p>Le CDAD des Pyrénées-Orientales (CDAD66) est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) dont le siège est situé au Palais de Justice de Perpignan, Place Arago.</p> <p>Ce GIP peut associer des partenaires de statuts divers, tout en garantissant le contrôle de l'Etat sur le bon emploi des fonds publics qui concourent à son financement. Le GIP est une personne morale dotée de l'autonomie financière.</p> <p>Le Président du Tribunal de Grande Instance qui en assure la présidence fixe, lors de Conseils d'administration organisés à intervalle régulier et à l'occasion desquels sont consultés les membres du CDAD66, les orientations générales de la politique départementale de l'accès au droit.</p> <p><u>Descriptif de l'action:</u></p> <p>La maison d'accès aux droits (MAD) de Perpignan et les deux points d'accès au droit (PAD) de Céret et de Prades permettent de rencontrer, parmi un grand nombre d'intervenants, des professionnels du droit tels que des Avocats, des Notaires et des Huissiers de Justice.</p>		

Pour obtenir des consultations gratuites et confidentielles, les rendez-vous doivent être pris en appelant le standard de la Maison d'Accès au Droit (04.68.66.34.56), aussi bien pour des consultations à Perpignan qu'à Prades ou Céret.

Volet 2 -

Constat:

- Contrat Local de Santé :

Un Contrat Local de Santé constitue un engagement contractuel, pour une durée de trois ans, entre l'Agence Régionale de Santé (ARS) et une collectivité territoriale.

Il permet de mettre en œuvre le projet régional de santé à une échelle plus locale, notamment à l'échelle du Pays ou d'un EPCI.

En fonction des enjeux de santé du territoire concerné, le Contrat Local de Santé peut porter sur tout ou partie du champ de compétences de l'ARS :

- Promotion de la santé,
- Prévention,
- Politique de soins ,
- Accompagnement médico-social.

Descriptif de l'action:

- Contrat Local de Santé:

La réalisation de contrats sur l'ensemble du territoire départemental est une condition pour identifier les actions les plus pertinentes pour répondre aux enjeux de santé du territoire.

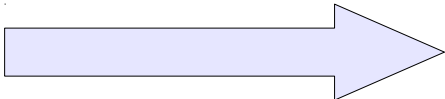
Dans le cadre de la mise en œuvre du schéma, il conviendra d'être particulièrement vigilant au traitement des enjeux d'accessibilité aux services de santé.

Différentes conditions de réussite doivent être prises en compte pour la concrétisation des CLS :

- L'élaboration d'une méthodologie structurée (objectifs précis, méthode de travail incluant un diagnostic précis, évaluation) et organisation des échanges d'expérience entre territoires engagés ;
- L'identification de l'échelle pertinente pour élaborer le CLS en particulier en assurant une cohérence avec les « territoires de santé » ;
- Les moyens d'animation et les moyens permettant aux professionnels de santé de participer ;
- La mobilisation de l'ensemble des acteurs ;
- Une volonté politique.

Sur le territoire, à ce jour, il existe 3 CLS :

- Le Contrat Local de Santé de l'Agly Fenouillèdes porté par la Communauté de Commune Agly Fenouillèdes,
- Le Contrat Local de Santé Cerdagne porté par les Communautés de Communes Pyrénées Cerdagne et Pyrénées Catalanes,
- Le Contrat Local de Santé de Perpignan porté par la ville de Perpignan.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Nombre de personnes aidées dans le cadre du CDAD - Nombre d'EPCI concernées par un CLS
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	- Équipe du CDAD - Équipe des CLS et EPCI concernées				- Aide financière allouée par le Département - crédits du ministère de la Justice - financements ARS	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Facteurs de succès :</u> Étendre et augmenter le nombre de CLS dans le département au regard des données du diagnostic du SDASP et des orientations définies par l'ARS Favoriser l'accès au droit des personnes vulnérables					
Communication	- Site Internet du Département					
Volet territorial	- A insérer dans le volet territorial de les CDC Agly Fenouillèdes, Pyrénées Cerdagne et Pyrénées Catalanes					




Action n° 23

Définir et mettre en place le premier accueil inconditionnel de proximité

Axe 4	Renforcer la cohésion sociale en facilitant l'accès aux services et aux services sociaux		
Objectif	Favoriser la mise en réseau des opérateurs sociaux et le partenariat		
Pilote	Département	Documents de référence	<ul style="list-style-type: none"> - États Généraux du Travail Social - Plan d'action inter-ministériel en faveur du travail social et du développement social
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 38 – 32 – 28
Partenaires	État / MSAP / Opérateurs sociaux / CCAS / CIAS / Pôle Emploi		
Bénéficiaires	Population du Département		
Présentation de l'action	<p>Le premier accueil social a pour objectif de garantir l'amélioration de l'accès aux droits et la mise en place, le cas échéant, d'un accompagnement répondant aux besoins de la personne.</p> <p>Le premier accueil social est inconditionnel et de proximité car il a vocation à recevoir toute personne rencontrant des difficultés d'ordre social.</p> <p>Le premier accueil social inconditionnel de proximité:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ est une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés, ➔ est immédiat, sans obligation de rendez-vous préalable même si des plages de rendez-vous peuvent être organisées pour répondre aux besoins spécifiques, ➔ permet d'accueillir et d'écouter la personne, en lui permettant d'exposer, si elle le souhaite la globalité de la situation, ➔ permet de poser un premier état des lieux de la situation avec la personne, de la renseigner sur ses droits et de s'assurer de l'ouverture de ceux-ci, de la conseiller et de la guider sur les démarches à entreprendre, ➔ permet le cas échéant, en second niveau, de l'orienter vers une institution spécialisée ou un accompagnement adapté à la situation. <p>En tant que chef de file de l'action sociale, le Département veille à la mutualisation, quand elle est possible, des offres d'insertion et au partage des bonnes pratiques au sein du territoire.</p> <p>Au regard de l'éloignement et de l'isolement de certains publics, le premier accueil social inconditionnel doit aussi permettre la mobilité; c'est pourquoi certains accueils devront être mobiles : bus social, permanences tenues dans des lieux itinérants.</p>		

Descriptif de l'action:

- ➔ Réaliser un bilan quantitatif et qualitatif de l'offre disponible en matière d'accueil social de proximité assorti d'une géolocalisation de cette offre et d'une mesure de son accessibilité,
- ➔ Réaliser une analyse des besoins de la population en matière de premier accueil social de proximité (indicateurs démographiques, socio-économiques du territoire et analyse des besoins sociaux),
- ➔ Préciser les perspectives et les objectifs de développement de l'offre départementale en matière de premier accueil social inconditionnel, les modalités de mise en oeuvre de l'accessibilité des différents types de services existants, le cadre de programmation établi entre les acteurs afin de satisfaire les besoins recensés et la démarche d'évaluation des actions mises en oeuvre en matière de premier accueil social inconditionnel,
- ➔ Réaliser un guide départemental sur le premier accueil social inconditionnel de proximité des Pyrénées Orientales,
- ➔ Renforcer les liens entre les Maisons Sociales de Proximité et les Maisons de Services au Public du Territoire des Pyrénées Orientales,
- ➔ Créer, organiser et dispenser aux MSAP du territoire et avec la Caisse des Dépôts, des formations sur la thématique du premier accueil social inconditionnel de proximité.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Comparatif analyse des besoins de l'offre et satisfaction des usagers (enquête/ sondage) - Nombre de guide distribué/an, - Nombre de formations créées, organisées et dispensées/an,
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	- Département : Chef de projet SDASP + agents de la solidarité et de l'insertion - Caisse des Dépôts - Partenaires		- Utiliser les résultats pour alimenter la plate-forme multi-services du Département « Mes services 66 »		A déterminer	
Calendrier de mise en œuvre	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 2016  2022 </div>					


Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> - Travail soutenu à mettre en place pour réaliser le bilan ainsi que l'analyse des besoins - Travail partenarial à mettre en place avec les MSAP et également les secrétaires de mairie
Communication	- Accent Catalan - Site Internet du Département
Volet territorial	- Intégrer les secrétaires de mairies dans la formation au premier accueil inconditionnel de proximité avec les MSAP



Action n° 24

Valoriser et diffuser l'offre de services du Département en matière de parentalité et de famille

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	CAF	Document de référence	Schéma départemental des familles 2011-2016 Chantier 9 Développer et améliorer l'information faite aux familles
Maître d'ouvrage éligible	CAF / Département	Lien vers autres fiches actions	FA 21 – 22
Partenaires	Département / CMSA/ Éducation Nationale / Hand'avant 66/ coordonnatrice Réaap66 / MDPH		
Bénéficiaires	Population du Département		
Présentation de l'action	<p>Pour améliorer l'information des familles, la coordination de la communication des différents partenaires est un enjeu majeur, en particulier la communication en ligne qui s'est largement développée chez l'ensemble des partenaires du domaine petite enfance.</p> <p>Pour y parvenir, l'approche transversale de la communication dans les domaines « petite enfance » et « parentalité » est à privilégier.</p> <p><u>Objectifs poursuivis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Valoriser et diffuser l'offre de services du Département en matière de parentalité et de famille, ➔ Améliorer l'information des familles sur l'offre disponible en matière de « petite enfance » et de « parentalité ». <p><u>Descriptif de l'action :</u></p> <p><u>Poursuite des actions engagées dans le cadre du schéma des familles 2011- 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Développer la communication en direction des familles concernant l'offre petite enfance et parentalité en privilégiant l'approche transversale : <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la diffusion d'information auprès des familles : répertoire des actions parentalité, agenda mensuel des événements, lettre des parents66, journées événementielles comme les rencontres des parents, journal « Accent Catalan » / site Internet du Département - Développer le site « mon-enfant.fr » avec notamment la montée en charge du 		

	volet parentalité (responsable de l'action : CAF)					
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mieux informer les parents avec enfant en situation de handicap en élaborant un guide sur leurs droits et les services pouvant leur apporter un soutien, ➔ Développer les liens des sites Internet institutionnels et ceux des partenaires concernant la petite enfance et la parentalité, <ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir le renvoi du site www.mon-enfant.fr (CAF) et du site du Département sur les sites des partenaires et inversement 					
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	- Évaluation du nombre de connexions au site du Département et au site de la CAF
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	Point de vigilance : Réécriture du Schéma des familles 2017 -2022, en attente de la réactualisation de la fiche action					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site du Département, - Site de la CAF www.mon-enfant.fr 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation du site du Département et du site de la CAF dans le volet territorial - Renvoi des sites précités sur les sites Internet des EPCI 					



Action n° 25

Soutenir le Train Rouge du Pays Cathare et du Fenouillèdes

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	Département	Document de référence	Contrat Local de Santé Communauté de Communes Agly Fenouillèdes
Maître d'ouvrage éligible	Association du Train Corbières Fenouillèdes / Opérateurs	Lien vers autres fiches actions	FA 26
Partenaires	Association du Train Corbières Fenouillèdes / Opérateurs / EPCI Agly Fenouillèdes / EPCI Pyrénées Audoises		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales et de l'Aude		
Présentation de l'action	<p>Le Train Rouge du Pays Cathare et du Fenouillèdes est un train touristique doté du label Tourisme et Handicap, permettant, d'avril à octobre, de relier Rivesaltes à Axat dans l'Aude en traversant des vignobles réputés, quelques châteaux cathares et des forêts profondes.</p> <p>L'activité du Train du Pays Cathare et du Fenouillèdes est assurée par 2 structures complémentaires, l'association TPCF et la Sarl TPCF :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'association TPCF, à l'origine du projet, assure l'exploitation (conduite et opérations de manœuvres). - La Sarl TPCF commercialise le train touristique, entretient le matériel et la voie. <p><u>Descriptif de l'action :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Le maintien du Train Rouge du Pays Cathare et du Fenouillèdes va bien au-delà de sa portée touristique puisqu'il participe également à l'attractivité du territoire et au maintien de ligne ferroviaire de services (slow mobilité). Il permet en effet de se déplacer entre les villages des Pyrénées Orientales et de l'Aude. ➔ Aide au Fonctionnement : 14 693€ pour 2015 ➔ Communication sur les lignes et les opérations découvertes organisées par le Train Rouge. ➔ Valorisation de l'action menée par l'Association du Train Rouge du Pays Cathare et du Fenouillèdes. ➔ Portage de l'action par la Communauté de Communes Agly Fenouillèdes et la Communauté de Communes Pyrénées Audoises. <p>Une déclinaison de l'action existe également au niveau local / Contrat Local de Santé CDC Agly Fenouillèdes</p>		

Descriptif de l'action :

« Montez à bord du train de la santé ! »

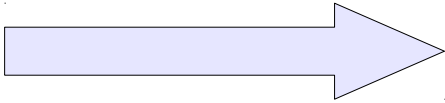
- Action destinée aux plus de 55 ans, qui désirent vieillir actif et en bonne santé.
- Pilotes : Association Animation Sport Emploi 66 et CDC Agly Fenouillèdes et CDC Pyrénées Audoises
- Partenaires : les Caisses de retraite de l'Inter-régime Languedoc-Roussillon, la CPAM et la Mutualité Française

Action :

- Accueil en gare d'Estagel à 9h15
- Départ du train à 9h30
- Durant le trajet en train, des interventions sur les thèmes de la nutrition, du sommeil, de l'accès aux droits et aux soins, de la relaxation, aménagement de l'habitat etc..
- Étape à Saint Paul de Fenouillet : forum avec des professionnels de la santé et de la prévention santé, réunis en deux pôles : prévention, services de santé et action sociale et accès aux droits.
- Sketch : « le train du dépistage » par la Compagnie Les Anachroniques
- Arrivée à Axat à 12h30 : repas offert à partager avec les participants Audois
- Retour en bus.



Activités et repas gratuits, sur réservation.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de passagers/an qui empruntent le train de manière générale et en saison - Nombre de passagers/an qui empruntent le train pour cette manifestation issue du Contrat Local de Santé	...	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<u>Volet 1 :</u> - Membres de l'Association du Train <u>Volet 2 :</u> - Membres de l'Association Animation Sport Emploi 66		-Communication et valorisation		<u>Volet 1 :</u> Aide au fonctionnement du Département (14 693€ pour 2015) <u>Volet 2 :</u> dans le cadre du Contrat Local de Santé -CDC Agly Fenouillèdes	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	- <u>Facteurs de succès</u> : communication et valorisation des actions mises en place par l'association					
Communication	Site Internet CDC Agly Fenouillèdes					
Volet territorial	- <u>Volet 1</u> : ECPI Agly Fenouillèdes et Pyrénées Audoises pour valorisation des actions mises en place par l'association et/ ou communication sur site Internet - <u>Volet 2</u> : « Train de la santé » : une action du Contrat Local de Santé CDC Agly Fenouillèdes					



Action n° 26

Soutenir le Train Jaune

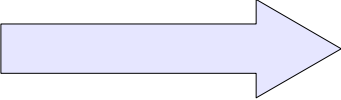
Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	Région	Document de référence	CPER 2015 - 2020
Maître d'ouvrage éligible	SNCF Réseau	Lien vers autres fiches actions	FA 25
Partenaires	État / Département		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales / Touristes		
Présentation de l'action	<p>Le Train Jaune sillonne les Pyrénées catalanes depuis plus de 100 ans et ravie de nombreux amoureux des paysages pyrénéens ! Il est ainsi considéré comme un élément phare du patrimoine régional.</p> <p>Le voyage en Train Jaune, en particulier dans les voitures découvertes, ressemble à un film panoramique : à mi-hauteur des pentes escarpées de la vallée de la Têt, le train tutoie le vide puis traverse en douceur de grands espaces, au pied des massifs du Canigou, du Cambre d'Aze, du Carlit et du Puigmal, avec au loin la silhouette de la Serra del Cadi.</p> <p>Au détour d'une courbe, on aperçoit un village ou une église romane, on devine l'entrée des vallées étroites du Haut-Conflent réservées aux seuls randonneurs; l'hiver on découvre les stations de ski accrochées aux pentes de la Cerdagne.</p> <p>Plus qu'un simple train patrimonial, le Train Jaune est également un vecteur de développements économique et touristique, d'attractivité et de services, de premier plan pour la montagne.</p> <p>Aujourd'hui, le Train Jaune connaît des difficultés car le réseau est vétuste.</p> <p><u>Descriptif de l'action :</u></p> <p>C'est pourquoi, prenant en compte l'ensemble de ces éléments l'opération de soutien au Train Jaune a été actée dans le CPER 2015-2020.</p> <p>« <u>Le Train Jaune</u> : L'état de vétusté de son infrastructure et des matériels roulants est telle que sa pérennité est mise en question. Ainsi, l'Etat, la Région, le Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales et SNCF Réseau s'engagent dans l'élaboration d'un schéma directeur du Train Jaune portant sur l'infrastructure, le matériel roulant et la gouvernance. Sans attendre, en complément des travaux réalisés dans le CPER précédent, les partenaires financeront les travaux urgents d'infrastructures permettant le maintien en exploitation de la ligne. Pour la phase suivante, les participations seront revues en fonction de la réflexion engagées sur le schéma directeur de la ligne.</p>		

Rappel action :

- La modernisation du réseau,
- Schéma stratégique du Train Jaune portant sur l'infrastructure, le matériel roulant et la gouvernance
- Maintien en exploitation de la ligne.

Financements apportés dans le cadre du CPER 2015-2020 :

Train Jaune : schéma stratégique	100 000	25 000	25 000	CD66 : 25 000	25 000
Train Jaune : travaux urgents	4 000 000	800 000	1 400 000	CD66 : 1 400 000	400 000
Train Jaune : matériel roulant Autres travaux d'infrastructures	9 900 000	0	3 245 000	CD66 : 905 000	0


	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de passagers empruntant le Train - Nombre de kilomètre de ligne	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
					- CPER 2015-2020	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	- Accent Catalan					
Volet territorial	- Valorisation et communication EPCI Pyrénées Cerdagne , Capcir Haut Conflent, Conflent Canigou					



Action n° 27

Établir des liens avec les dispositifs existants de soutien du Département sur la thématique de l'Économie Sociale et Solidaire

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Soutenir la vie associative, inter-générationnelle et solidaire		
Pilote	Région /Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Région /Département	Lien vers autres fiches actions	FA 20 -21 - 22
Partenaires	Entrepreneurs et porteurs de projet, Université de Perpignan, acteurs économiques et collectivités territoriales		
Bénéficiaires	Entrepreneurs et porteurs de projet		
Présentation de l'action	<p>Le Département s'attache à mettre en place les conditions de réussite au développement de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) sur le territoire et à favoriser une économie plus solidaire, plus proche, plus juste.</p> <p>En effet, aussi diverses soient-elles, les entreprises de l'ESS combinent souvent, dans des proportions variables, trois dimensions qui reprennent les valeurs de la République :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Liberté / principe de liberté d'adhésion, → Égalité / principe d'une personne = une voix, → Fraternité / principe de solidarité. <p>En matière de services et d'accessibilité des services au public, les entreprises de l'ESS sont très souvent liées aux approches de développement local et territorial. En ce sens, l'ESS permet notamment la mise en place d'approches innovantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Pour trouver des réponses aux besoins locaux, contribuant à la création d'emplois et de dynamiques locales, → Par les emplois qu'elle crée, par son inscription dans le développement local et son impact sur l'attractivité des territoires, → Par sa capacité à mobiliser des citoyens autour de projets variés, l'ESS est un levier majeur visant la solidarité, l'amélioration du cadre et de la qualité de vie. 		

	<p>Descriptif de l'action :</p> <p>Le Pôle de développement de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) des Pyrénées-Orientales - réseau informel qui fédère les têtes de réseaux et organismes d'accompagnement de l'ESS - porte une offre visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Soutenir les entrepreneurs et porteurs de projets en leur proposant une offre d'accompagnement et d'hébergement dédiée, → Professionnaliser les porteurs de projets et les dirigeants grâce à une offre de sensibilisation et de formation :notamment la mise en place d'un Diplôme Universitaire « Conduite de projets dans l'ESS », en lien avec l'Université de Perpignan Via Domitia, → Faire connaître l'entrepreneuriat social et promouvoir ses valeurs, auprès des jeunes, des entrepreneurs, des acteurs économiques, des collectivités, ... 																
Réalisations et résultats attendus	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateur local</th> <th>Valeur cible</th> <th>Valeur obtenue</th> <th>Indicateur départemental</th> <th>Valeur cible</th> <th>Valeur obtenue</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intitulé de l'indicateur</td> <td></td> <td>...</td> <td>Intitulé de l'indicateur</td> <td>- Nombre d'entreprises et de porteurs de projet aidés/an -Nombre de personnes ayant suivi le DU sur la thématique de l'ESS/an</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table>	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre d'entreprises et de porteurs de projet aidés/an -Nombre de personnes ayant suivi le DU sur la thématique de l'ESS/an	...				
Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue												
Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre d'entreprises et de porteurs de projet aidés/an -Nombre de personnes ayant suivi le DU sur la thématique de l'ESS/an	...												
Moyens de mise en œuvre	<p>Moyens humains</p> <p>Département : Agents du Pôle Économie Sociale et Insertion - Agents de la Région</p>		<p>Moyens technologiques</p>		<p>Moyens financiers</p> <p>-Département : Ligne budgétaire pôle Économie Sociale et Insertion à moyen constant</p>												
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p>																
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Points de vigilance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conventonnement Région / Loi NOTRe sur la répartition des actions à mettre en place par chaque collectivité (Région / Département) -Travail partenarial important à mettre en place avec la Région et ses acteurs économiques afin d'élargir le champ de travail du Département 																
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département, - Accent Catalan 																
Volet territorial																	



Action n° 28

Soutenir la création et le déploiement des MSAP dans les Pyrénées Orientales

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations		
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public (MSAP), le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	État	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	État / Structures porteuses (EPCI, Communes, Associations) / Opérateurs en lien avec les MSAP / La Poste	Lien vers autres fiches actions	FA 29 -30 -31 -32 -33
Partenaires	Département / Opérateurs en lien avec les MSAP / EPCI / Communes / Associations / La Poste / Caisse des Dépôts		
Bénéficiaires	Population du Département des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action			

Cette fiche action s'articule en 2 parties distinctes mais en liées entre elles :

- Une première partie sur la création et processus de soutien des MSAP,
- Une deuxième partie sur le déploiement des MSAP à l'échelle du territoire départemental.

Partie 1 : Création et processus de soutien des MSAP

Actuellement, il existe au sein du Département des Pyrénées Orientales :

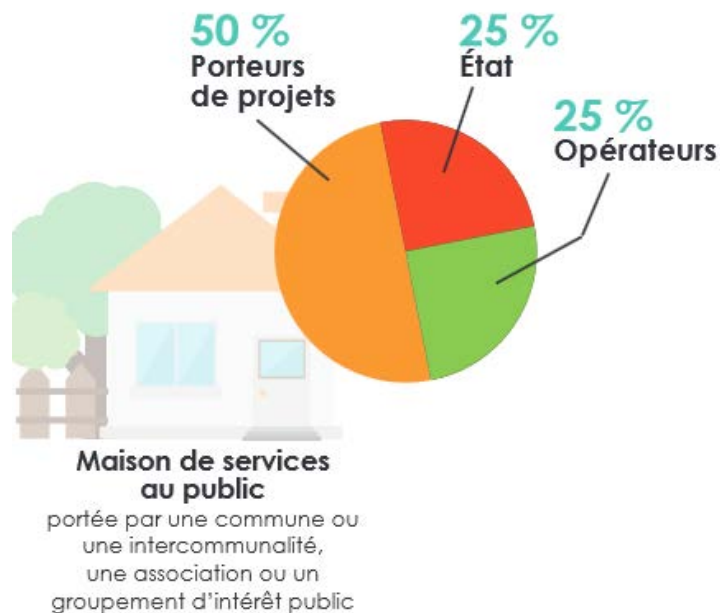
- des MSAP dites classiques avec aide financière de l'État,
- des MSAP postales,
- des projets en devenir.

→ 6 MSAP avec aide financière de l'État :

Ces structures labellisées par le Préfet, peuvent prétendre à un soutien financier pour leur fonctionnement.

MSAP labellisées en 2017: Arles sur Tech, Banyuls sur Mer, Estagel, Ille sur Têt, Olette et Tautavel.

Une demande d'aide financière aux services de l'État, dans le respect du cahier des charges imposé par le CGET, entraîne l'aide financière suivante, dans la limite des plafonds fixés par le CGET :

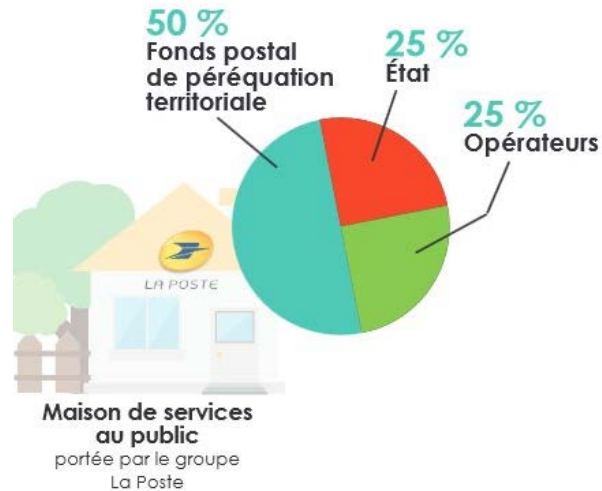


→ 6 MSAP postales :

Ont été mises en service en 2017 : Corneilla la Rivière, Les Angles, Vernet les Bains,

Montescot, Saint Paul de Fenouillet et Saillagouse.

Les MSAP postales sont financées comme suit :



→ Les projets en devenir :

Par ailleurs, d'autres structures porteuses : communes, associations (etc..) essaient aujourd'hui de s'inscrire dans cette démarche :

- l'association Médiance 66 qui souhaite développer son offre de services dans les quartiers prioritaires du contrat de ville de Perpignan et évoluer vers une MSAP,
- la commune de Pia qui a le projet d'ouvrir une Maison du Citoyen offrant de nombreux services à la population, notamment un point d'accueil numérique permettant d'effectuer des démarches en ligne avec un accompagnement.

Descriptif de l'action :

Les 12 MSAP existantes actuellement au sein du département des Pyrénées Orientales, de statut intercommunal, communal ou encore postal, ont chacune adapté leur offre aux attentes du public et aux besoins spécifiques de leur territoire. Il est donc important de préserver leur diversité de fonctionnement.

Cependant et afin de garantir une égalité d'accès aux services, de traitement pour la population, et de favoriser une communication départementale sur le réseau des MSAP, les conventions partenariales signées avec les opérateurs doivent être respectées.

Il est donc proposé d'étudier les points suivants :

- Aider à la création des MSAP en partenariat avec les collectivités ou le groupe La Poste lorsqu'il existe des besoins identifiés sur un territoire,
- Élargir et harmoniser autant que possible, la liste des opérateurs partenaires pour chacune des MSAP existantes en fonction des attentes des habitants,
- Développer la formation via les modules proposés par la Caisse des Dépôts, notamment, l'apprentissage aux outils, aux services numériques,


Partie 2 : Déploiement des MSAP à l'échelle du Département

Le deuxième volet de cette fiche porte sur le déploiement des MSAP sur les zones non couvertes et pour lesquelles le déficit de services aura été identifié par le diagnostic du schéma départemental d'accessibilité des services au public.

Un aide en ingénierie et au montage de dossier peut être proposée aux structures porteuses souhaitant devenir MSAP lorsqu'elles répondent aux critères d'éligibilité fixés par le CGET.

Le maillage territorial sera évalué dans le cadre de l'Instance de Dialogue et de Concertation.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur			Intitulé de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de nouvelle MSAP créé - Aide apportée par l'Instance de Dialogue et de Concertation - Nombre d'opérateurs par MSAP - Nombre de formations délocalisées et ayant été suivies par les MSAP - Définition, rédaction et signature de la convention bilatérale de partenariat entre le Département, les MSAP et les opérateurs de services, en complément de la convention cadre fixée par le Décret n°2016-403. 	
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<p>-<u>État</u> : Référent Accessibilité des Services au Public</p> <p>-<u>Département</u> : Chef de projet SDAASP66</p>				<p>- <u>Ouverture de MSAP</u> :</p> <p>- Financement apporté par l'État</p> <p>-Financement apporté par les opérateurs nationaux</p> <p>-Financement apporté par La Poste</p>	

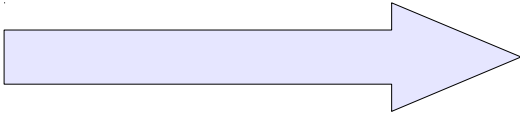
Calendrier de mise en œuvre	<p style="text-align: center;">  </p>
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Point de vigilance</u> : ne pas « abandonner » une structure porteuse qui souhaiterait devenir MSAP et l'accompagner dans le cadre de la Cellule d'Animation et d'Évaluation des MSAP</p> <p><u>Facteur de succès</u> : Communiquer sur les nouvelles MSAP et sur l'offre de services proposée</p>
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département et de la Préfecture - Portail dédié aux MSAP de la Caisse des Dépôts - Valorisation du SDAASP66 par le biais de focus thématiques diffusés dans l'Accent Catalan
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Structures porteuses des MSAP : Communes, EPCI, La Poste et Association





Action n° 29

Proposer et mettre en place les services « visio » dans les MSAP

Axe AT1	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	État / Département / MSAP	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	CAF / Pôle Emploi	Lien vers autres fiches actions	FA 28- 30 – 31 -32 – 33
Partenaires	Opérateurs de service / La Poste / CAF / Pôle Emploi		
Bénéficiaires	L'ensemble de la population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>L'outil « Visio » est un outil financé et imaginé par les opérateurs de services (CAF, Pôle Emploi). Il s'agit d'un guichet virtuel, permettant aux usagers d'échanger directement avec un conseiller de la CAF et/ ou du Pôle Emploi, de signer un document et de l'envoyer.</p> <p>A l'occasion d'une réunion en présence de l'État, du Département, des Opérateurs de services et des MSAP, cet outil a été présenté par le Directeur de la CAF et par le Directeur du Pôle Emploi, et jugé très intéressant.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Descriptif de l'action:</p> <p>L'objectif est de permettre l'accès aux informations de plusieurs partenaires à un public résidant dans des zones rurales reculées et le plus souvent dépourvues de services publics.</p> <p>Actuellement, inexistant dans les Pyrénées-Orientales, cet outil " visio" qui doit être mis en place par les opérateurs de services, a été demandé par l'ensemble des MSAP.</p> <p>C'est pourquoi, sa mise en oeuvre et son déploiement dans les MSAP des Pyrénées-Orientales devraient être planifié d'ici 2021, en débutant tout d'abord par les services de la CAF et du Pôle Emploi.</p>		

	<p>Cependant, cet outil ne deviendra réellement attractif et incontournable qu'à partir du moment où :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il sera déployé dans l'ensemble des MSAP des PO, - Il donnera accès à un panel important de services proposés par plusieurs opérateurs au-delà de la CAF et du Pôle Emploi : MSA ou CARSAT etc... <u>A titre d'exemple</u>: le guichet unique retraite. Cette évolution est tributaire des orientations nationales de chaque opérateur. <p>Les premiers opérateurs de services (CAF et Pôle Emploi) devront définir, avec les partenaires, les conditions d'intégration des autres opérateurs à l'outil "Visio", dans le cadre des conventions partenariales signées avec les MSAP.</p>					
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de connexions / entretiens réalisés par l'outil « visio » - Taux de satisfaction des usagers (enquête/ sondage via MSAP) 	...	Intitulé de l'indicateur	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de déploiement de l'outil « visio » à l'échelle des MSAP des PO - Nombre d'opérateurs accessibles via cet outil 	...
	Moyens humains		Moyens technologiques	Moyens financiers		
Moyens de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - CAF - Pôle Emploi - Agents des MSAP - Autres opérateurs de services à venir 		<ul style="list-style-type: none"> - Outil « Visio » à déployer par les opérateurs de service 			
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Points de vigilance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller au déploiement global et dans toutes les MSAP de l'outil « visio » - Veiller au nombre d'opérateurs susceptibles d'utiliser cet outil avec succès 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département - Site Internet de la Préfecture - Sites Internets des structures porteuses de MSAP 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Structures porteuses de MSAP 					

	Action n° 30 Extension de la Maison de Services Publics de Céret					
Axe AT 1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public (MSAP), le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	Sous -préfecture de Céret	Document de référence				
Maître d'ouvrage éligible	Préfecture des Pyrénées Orientales	Lien vers autres fiches actions				
Partenaires	Mairie de Céret					
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales					
Présentation de l'action	<p>➔ Des locaux communs accueillent actuellement la sous-préfecture de Céret, l'antenne de la DDTM, la MLJ, le Pays Pyrénées Méditerranée, les permanences des Délégués du Défenseur des Droits, l'association de lutte contre les violences faites aux femmes et l'accès aux droits des familles (CIDFF).</p> <p>➔ Suite à des travaux de réaménagement, ces locaux, qui appartiennent à la commune, pourrait accueillir des permanences d'organismes publics (CARSAT, MSA, CAF) ainsi que celles d'associations (ADIL, PESV, FMHUD66...).</p>					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
					31 090€ DETR soit 40 % du coût total du projet 77 262,62 €HT	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	Points de vigilance : - Veiller au bon engagement des partenaires dans le projet					
Communication	- Valorisation sur le site Internet de l'Etat					
Volet territorial						



Action n°30 -1

Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services Postale de Corneilla la Rivière

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État / La Poste	Document de référence				
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires						
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'Etat, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public : « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagements, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1^{er} janvier 2016)</p>					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 agent				Fonds de péréquation de la Poste + fonds inter-opérateurs	
Calendrier de mise en oeuvre	Juillet 2016					
Points de vigilance / facteurs de succès	Veiller à ce que La Poste soit invitée aux réunions organisées sur ce sujet.					
Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député, Conseiller Départemental et Président de la Communauté des Communes Roussillon Conflent Robert Olive, Sénateur François Calvet.					

ÉTAPES

Réunion en préfecture le 8 septembre 2015 invitant les acteurs (dont La Poste) et les opérateurs à la formalisation et réalisation des projets de MSAP

- ✓ Vérification des critères d'éligibilité MSAP pour le BP de Corneilla la Rivière (voir étude ci-après)
- ✓ Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi et CPAM
- ✓ Faisabilité technique validée: travaux effectués en mai 2016
- ✓ Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 15/12/15 et avis favorable Etat le 05/12/2015
- ✓ Validation du projet et du budget des travaux de création et fonctionnement de la MSAP par les membres de la Commission Départementale de Présence Postale et Territoriale (commission composée de 2 conseillers régionaux, 2 conseillers départementaux, 1 représentant des communautés de communes, 1 représentant des communes de moins 2000 hab, 1 représentant des communes de +2000hab, 1 représentant des communes de +100 000 hab et 1 représentant de l'Etat.)
- ✓ Signature de la convention MSAP entre la commune, La Poste et les opérateurs.

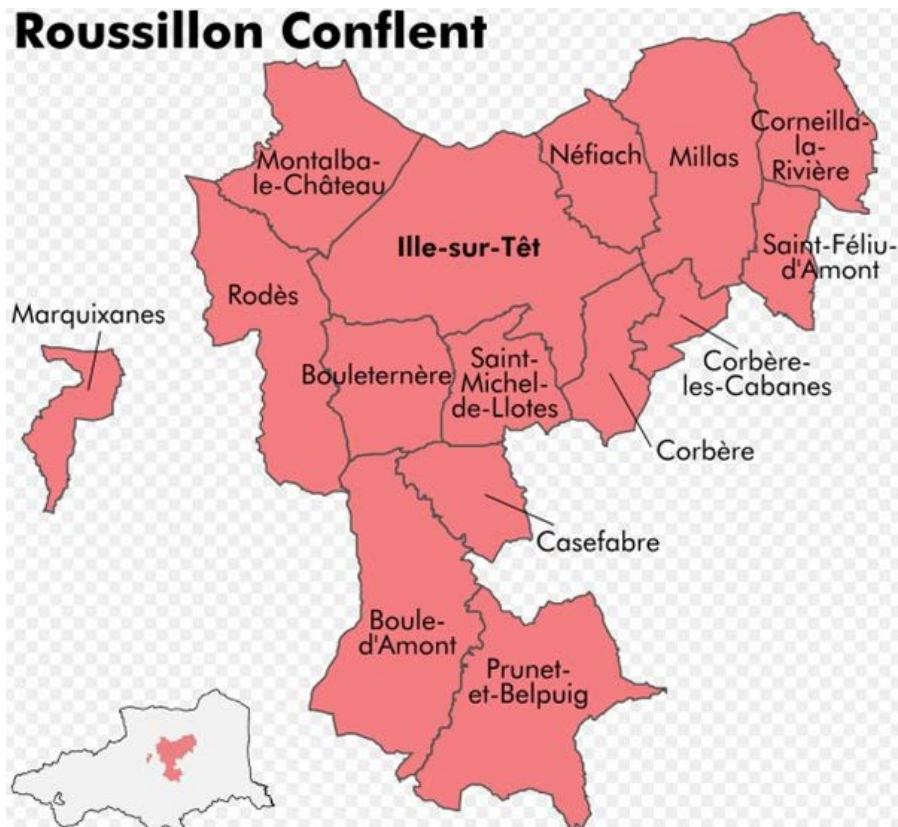
Étude territoriale

1. Données d'environnement de CORNEILLA LA RIVIERE:

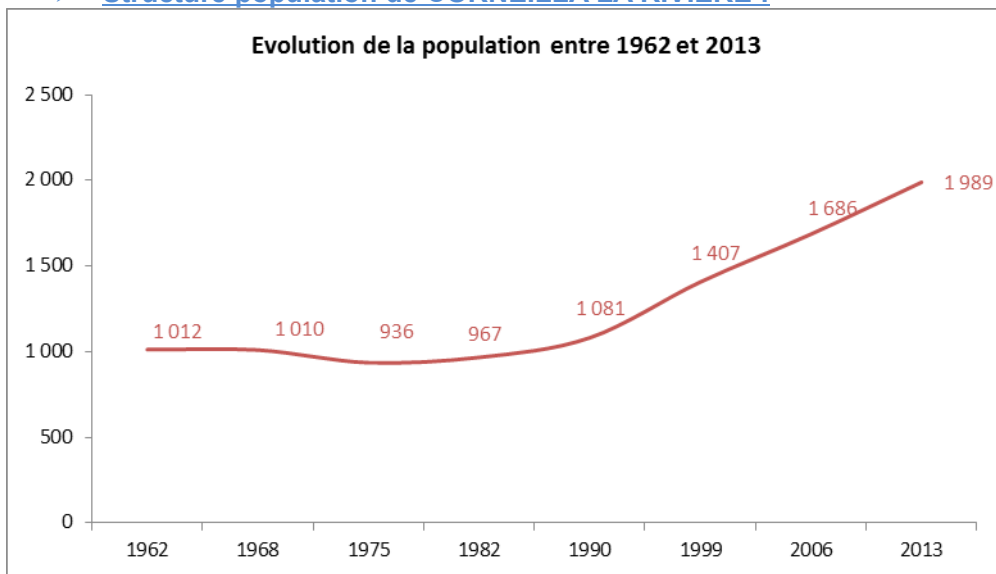
1989 habitants (2013)

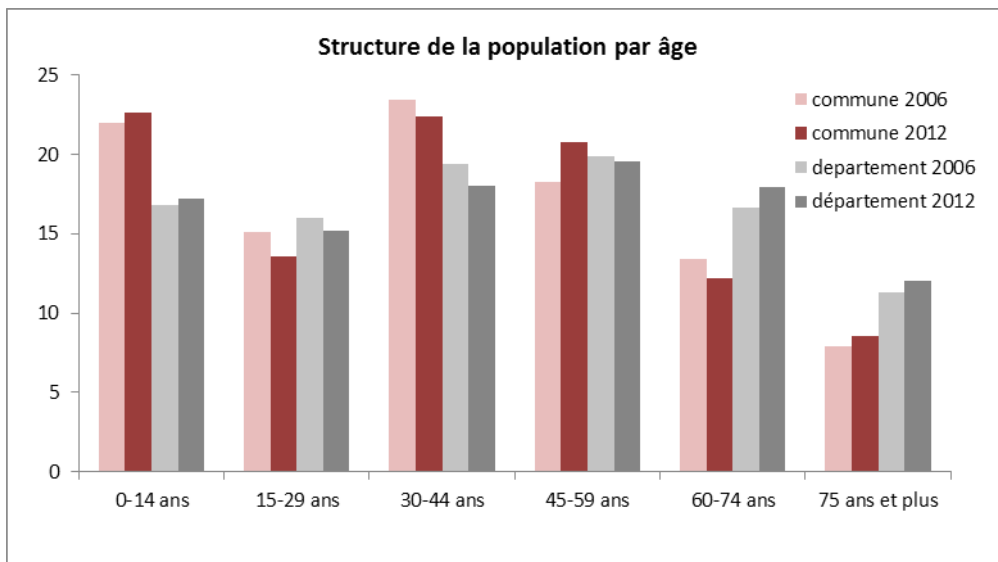
Fait partie de la communauté de Communes de Roussillon -Conflent

Roussillon Conflent



> Structure population de CORNEILLA LA RIVIERE :





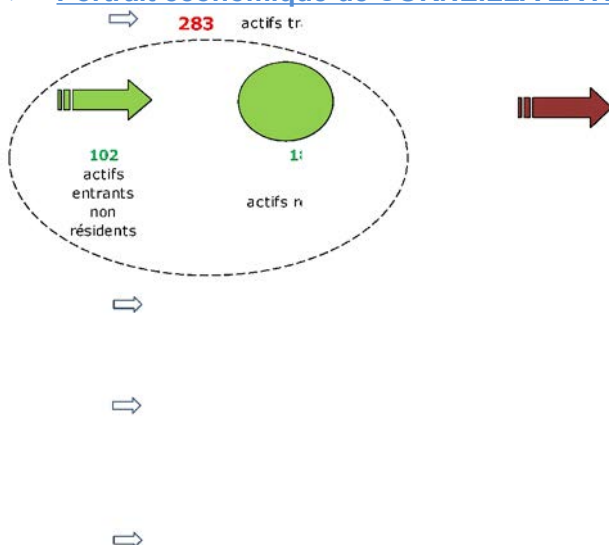
Revenus	Corneilla-la-Rivière (66058)
Nombre de ménages fiscaux en 2012	762
Part des ménages fiscaux imposés en 2012, en %	
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2012, en euros	18 059,5
Taux de pauvreté en 2012, en %	

Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage	Corneilla-la-Rivière (66058)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013	251
<i>dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %</i>	59,9
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %	+3,0
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013	75,6
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013	12,8

Sources : Insee, RP2008 et RP2013 exploitations principales

➤ Portrait économique de CORNEILLA LA RIVIERE:



2. Projet Maison de Services Au Public CORNEILLA LA RIVIERE

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État.

La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ **OPERATEURS**

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste : la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI et la CPAM ont signé la convention

➤ **HORAIRES (24h15 hebdomadaires)**

horaires	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
bureau de	08:45-12:00	08:45-12:00	08 :45-12 :00	08:45-12:00	08:45-12:00
poste	13:30-15:30	13:30-15:30		13:30-15:30	13:30-15:30

➤ **SURFACE**

Espace public 20,6 m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)

➤ **MATERIEL**

En salle public : meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi



Action n°30 - 2

**Déclinaison des MSAP du Département
Maison de Services Postale des Angles**

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État / La Poste		Document de référence			
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires	Population des PO					
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'État, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public: « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagement, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1er janvier 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réunion préfecture du 08/09/2015 : les Angles font l'unanimité des participants , intégrant une MSAP en bureau de poste en remplacement du RSP à la LLagonne qui ne fonctionne pas. ➔ Présentation du projet en CDPPT et validation par les élus en séance CDPPT de janvier 2016 . ➔ Visite au maire (9 février 2016); vif intérêt de la commune pour le projet. ➔ Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi , CPAM, CAF et MSA ➔ Faisabilité technique validée ➔ Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 15/12/15 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 agent		meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi		Fonds de péréquation postal+ fonds inter-	

		opérateurs
Calendrier de mise en œuvre	15 novembre 2016	
Points de vigilance / facteurs de succès		
Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député, Sénateur François Calvet + Communauté des Communes Capcir Haut Conflent	
Volet territorial		

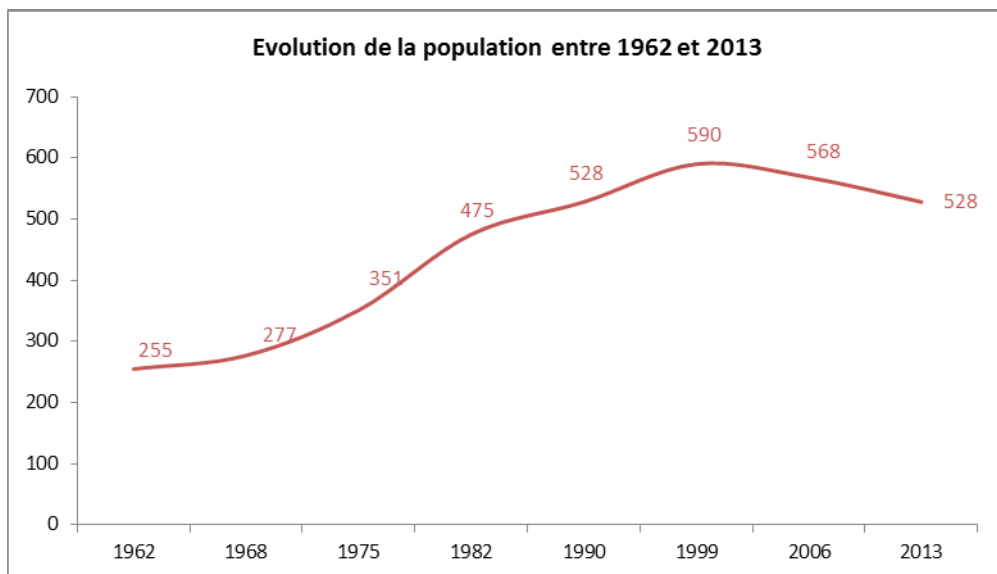
Étude territoriale

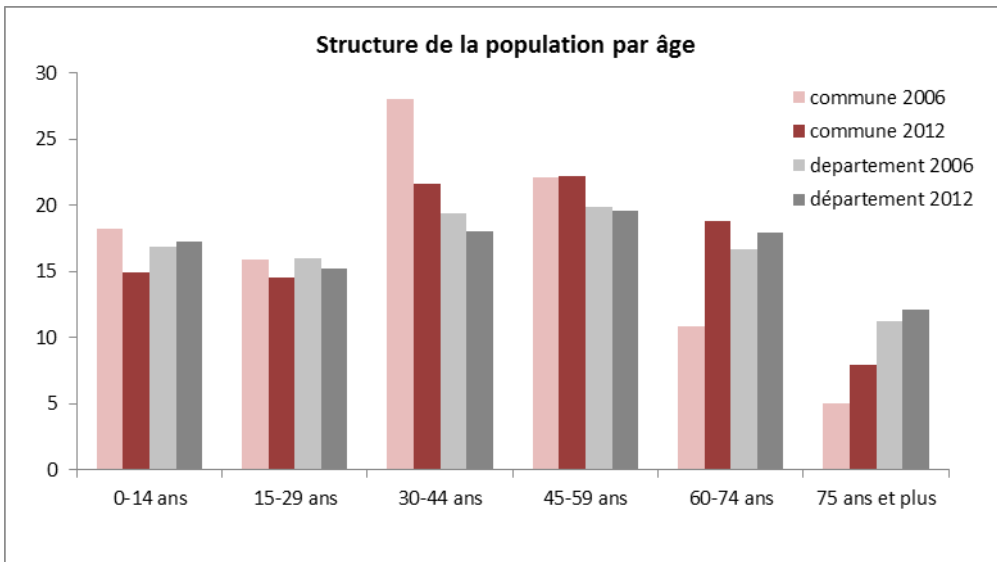
1. Données d'environnement des ANGLES

528 Habitants dans la commune

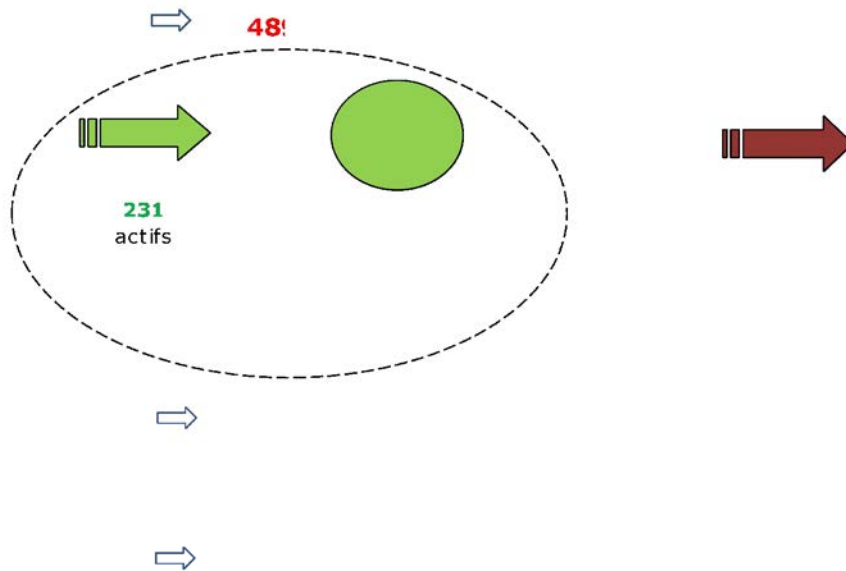
Fait partie de la communauté de Capcir Haut Conflent qui compte 5931 habitants.

➤ Structure population des ANGLES:





➤ **Portrait économique des ANGLES:**



Revenus	Les Angles (66004)
Nombre de ménages fiscaux en 2013	306
Part des ménages fiscaux imposés en 2013, en %	
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2013, en euros	17 471,7
Taux de pauvreté en 2013, en %	

Insee-DGFiP-Cnaf-Cnav-Cmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage	Les Angles (66004)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013	527
dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %	78,1
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %	+1,2
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013	80,9
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013	4,4

Sources : Insee, RP2008 et RP2013 exploitations principales

Établissements	Les Angles (66004)
Nombre d'établissements actifs au 31 décembre 2014	367
Part de l'agriculture, en %	1,4
Part de l'industrie, en %	1,6
Part de la construction, en %	7,1
Part du commerce, transports et services divers, en %	74,4
dont commerce et réparation automobile, en %	7,9
Part de l'administration publique, enseignement, santé et action sociale, en %	15,5
Part des établissements de 1 à 9 salariés, en %	17,2
Part des établissements de 10 salariés ou plus, en %	2,5

2. Projet Maison de Services Au Public LES ANGLES

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État.

La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ OPERATEURS

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste :

la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI , la CPAM , la MSA ont signé la convention (en attente CAF)

➤ HORAIRES (30H hebdomadaires)

horaires bureau de poste	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
	08h45-12h00	08h45-12h00	08h45-12h00	08h45-12h00	08h45-12h00	09h00-11h30
	14h00-16h15	14h00-16h15	14h00-16h15	14h00-16h15	14h00-16h15	

➤ SURFACE

Espace public 20,6 m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)

- **MATERIEL** : En salle public : meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi



Action n°30 - 3

Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services au Public de Tautavel

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire					
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement					
Pilote	État		Document de référence :		décret 2016-403 du 4/04/2016	
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires	Public de la commune de Tautavel et des villages environnants					
Présentation de l'action	<p>Cette structure est née de la nécessité d'apporter une offre de services adaptée au milieu rural, dans une commune excentrée des organismes sociaux. Elle permet aux personnes ne pouvant se déplacer d'obtenir les aides nécessaires au maintien à domicile, personnes qui souvent n'ont pas les connaissances pour utiliser internet.</p> <p>La MSAP communale de Tautavel est située dans un local facilement accessible en centre bourg et identifié par une signalétique appropriée. La structure dispose d'un équipement informatique, d'une ligne téléphonique directe, d'une connexion internet à haut débit, d'un hall d'accueil aménagé.</p> <p><u>Horaires d'ouverture :</u> lundi, mardi, jeudi : de 15h à 19h mardi, mercredi, jeudi, vendredi : de 9h15 à 12h 15</p> <p><u>objectifs poursuivis</u> - offre de service aux habitants de Tautavel et villages voisins - maintien à domicile d'une population vieillissante - proximité, écoute, accueil des usagers qui n'ont pas accès à internet</p> <p><u>opérateurs partenaires</u> - Pôle Emploi - Caisse primaire d'assurance maladie - Caisse d'allocations familiales - Mutualité sociale agricole</p>					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction : - des usagers	-questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)

					- des opérateurs	
	Moyens humains	Moyens technologiques			Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	1 agent d'accueil dédié	1 poste informatique avec imprimante et accès haut débit, téléphone			Budget de fonctionnement de 21.200 € <i>(soutien de l'État dans la limite de 50 % de ce montant)</i>	
Calendrier de mise en œuvre	Structure labellisée selon le cahier des charges du CGET le 10 octobre 2016					
Points de vigilance / facteurs de succès	Relation plus étroite à construire avec les opérateurs partenaires : désignation de référents, formations métier Amélioration de la qualité de l'offre et du service par un travail en réseau avec les partenaires du schéma départemental d'accessibilité des services au public, ainsi que par une évaluation régulière de l'activité de la structure					
Communication	Communication à améliorer pour mieux faire connaître la structure et les services apportés auprès du public : outils du CD66, site préfecture					
Volet territorial	Développement des relations avec les opérateurs et les autres structures dans le cadre de l'animation du schéma départemental					



Action n°30 - 4

**Déclinaison des MSAP du Département
Maison de Services Postale de Montescot**

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État / La Poste		Document de référence			
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires						
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'État, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public : « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagement, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1er janvier 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réunion préfecture du 08/09/2015 : ➔ Présentation du projet en CDPPT et validation par les élus en séance CDPPT de janvier 2016 . ➔ Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi , CPAM, CAF et MSA ➔ Faisabilité technique validée ➔ Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 29/06/2016 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 agent		meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi		Fonds de péréquation postal+ fonds inter-opérateurs	
Calendrier de mise en oeuvre	18/11/16					
Points de vigilance / facteurs de succès						

Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député , Sénateur François Calvet
Volet territorial	

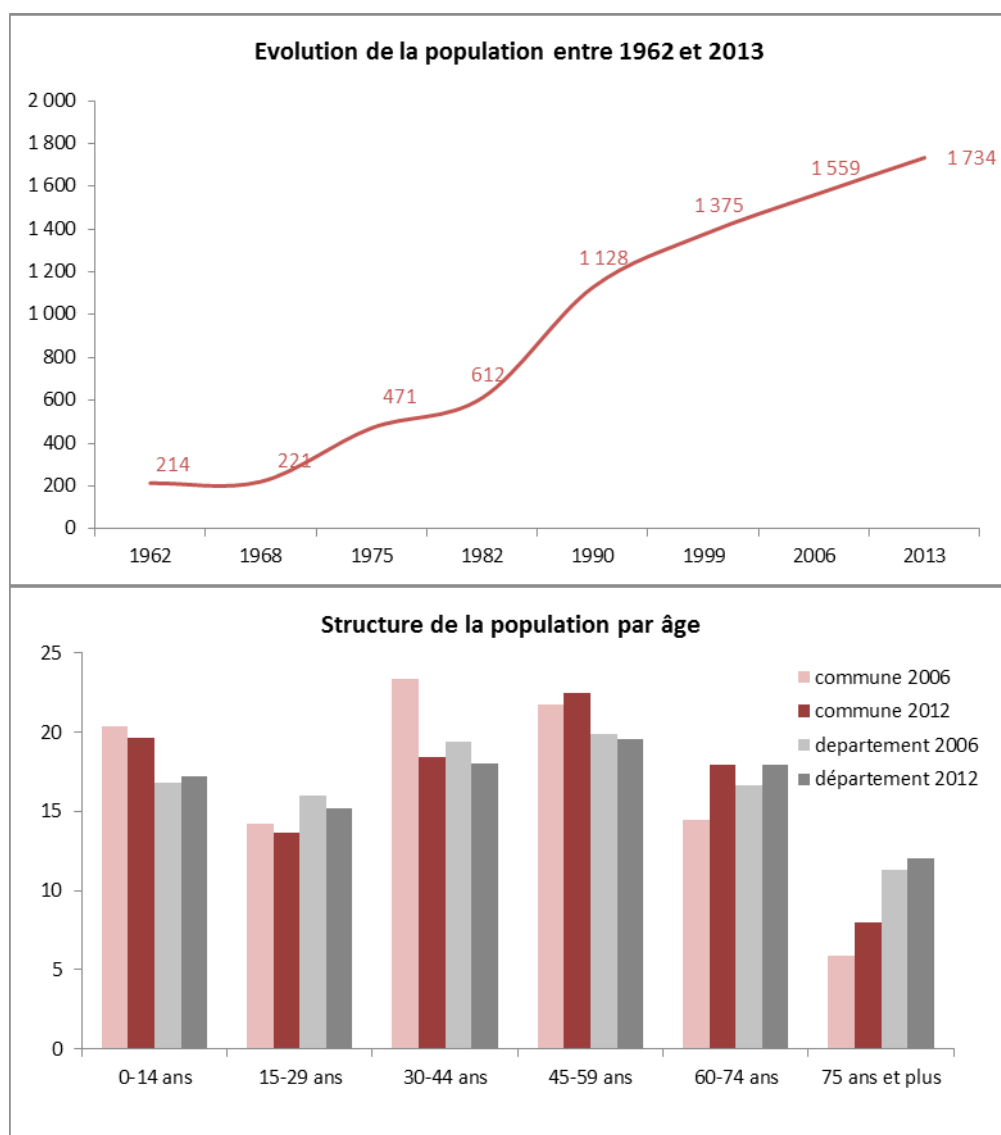
Étude territoriale

1. Données d'environnement de MONTECOT

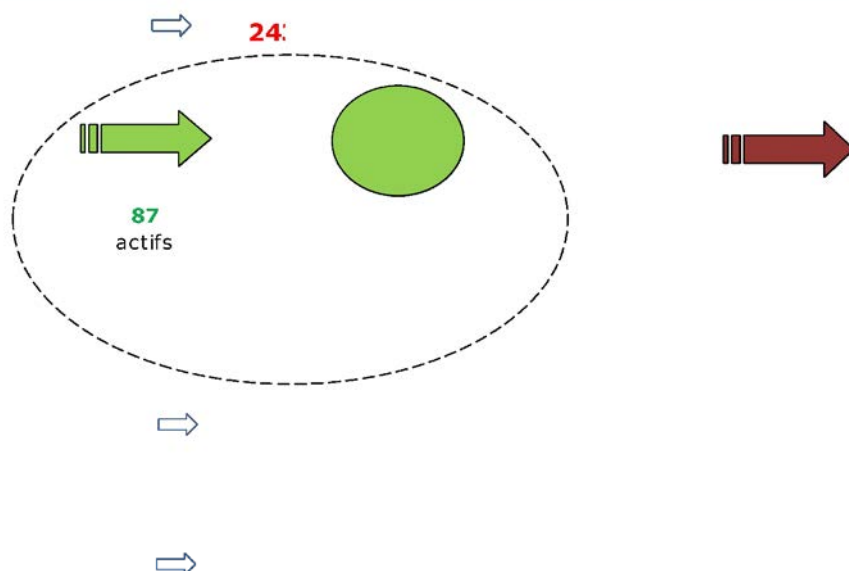
1734 Habitants dans la commune

Fait partie de la communauté de SUD ROUSSILLON (20000 habitants sédentaires ; +100 000 en saison estivale)

➤ Structure population de MONTECOT:



➤ Portrait économique de MONTECOT:



Revenus	Montescot (66114)
Nombre de ménages fiscaux en 2013	699
Part des ménages fiscaux imposés en 2013, en %	
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2013, en euros	19 832,4
Taux de pauvreté en 2013, en %	

Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage	Montescot (66114)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013	175
<i>dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %</i>	69,3
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %	-4,0
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013	73,2
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013	13,9

Sources : Insee, RP2008 et RP2013 exploitations principales

Établissements	Montescot (66114)
Nombre d'établissements actifs au 31 décembre 2014	117
Part de l'agriculture, en %	10,3
Part de l'industrie, en %	5,1
Part de la construction, en %	12,0
Part du commerce, transports et services divers, en %	56,4
<i>dont commerce et réparation automobile, en %</i>	17,9
Part de l'administration publique, enseignement, santé et action sociale, en %	16,2
Part des établissements de 1 à 9 salariés, en %	12,0
Part des établissements de 10 salariés ou plus, en %	4,3

2. Projet Maison de Services Au Public MONTECOT

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État.

La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ **OPERATEURS**

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste :

la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI , la CPAM , la MSA ont signé la convention (en attente CAF)

➤ **HORAIRES (24H30 hebdomadaires)**

horaires bureau de poste	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
	09h00-12h30	09h00-12h30	fermé	09h00-12h30	09h00-12h30	09h00-12h00
	13h30-15h00	13h30-15h30	fermé	13h30-15h30	13h30-15h30	

➤ **SURFACE**

Espace public 20,m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)

- **MATERIEL : En salle public : *meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi***



Action n°30 – 5

Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services au Public d'Olette

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	État	Document de référence :	décret 2016-403 du 4/04/2016
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités		
Bénéficiaires	Population de la communauté de communes Conflent canigou		
Présentation de l'action	<p>Créé en 2009, cette structure est un guichet unique administratif où l'utilisateur peut obtenir des informations et/ou effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs partenaires. Elle évite des déplacements à une population vieillissante et apporte un service essentiel dans cette zone rurale excentrée géographiquement des bassins de vie du département.</p> <p>Aménagée pour les personnes à mobilité réduite, dotée d'un accès facile et d'un parking, la MSAP est située dans les locaux du centre médical, ce qui permet d'offrir une gamme étendue de services.</p> <p>L'agent d'accueil, qui a effectué les formations dispensées par les partenaires, a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir les usagers et leur présenter les services disponibles - relayer l'information et la documentation des organismes prestataires - accompagner les administrés dans leurs démarches en ligne - assurer la mise en relation avec les téléconseillers dans les pages dédiées <p><u>horaires d'ouverture</u> du lundi au vendredi : de 9h à 12h et de 14h à 17h</p> <p><u>objectifs poursuivis</u> La MSAP a pour mission de réduire les inégalités sociales et territoriales. Elle délivre une offre de proximité à l'attention de tous les publics et organise une mutualisation des services pour faciliter les démarches des usagers</p> <p><u>opérateurs partenaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pôle Emploi - Caisse primaire d'assurance maladie - Caisse d'allocations familiales - Mutualité sociale agricole - Carsat 		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction - des usagers - des opérateurs	-questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 agent d'accueil dédié (0,8 ETP)		Une plateforme informatique complète : ordinateur, imprimante, photocopieur et téléphone mis à disposition du public par l'agent d'accueil		Budget de fonctionnement de 21 6036 € <i>(soutien de l'État dans la limite de 50 % de ce montant)</i>	
Calendrier de mise en œuvre	Structure labellisée MSAP au regard du cahier des charges du CGET le 10 octobre 2016					
Points de vigilance / facteurs de succès	l'augmentation de la demande se heurte aux limites des moyens humains mis en place. A terme, une augmentation du temps agent s'avérera nécessaire, avec le possible soutien financier de l'État (FNADT et Fonds inter-opérateurs) la structure est particulièrement bien implantée sur le territoire et le partenariat avec les opérateurs est de bonne qualité					
Communication	Outils du CD 66 et site internet préfecture					
Volet territorial	Intégration dans le réseau local d'animation du schéma départemental d'accessibilité des services au public qui sera mis en place et dans celui national de la caisse des dépôts					



Action n°30 - 6

**Déclinaison des MSAP du Département
Maison de Services Postale de Saint Paul de Fenouillet**

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État / La Poste		Document de référence			
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires	Population des PO					
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'Etat, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public : « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagements, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1er janvier 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réunion préfecture du 08/09/2015 : ➔ Présentation du projet en CDPPT et validation par les élus en séance CDPPT de janvier 2016 . ➔ Visite au maire ; vif intérêt de la commune pour le projet. ➔ Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi , CPAM, CAF et MSA ➔ Faisabilité technique validée ➔ Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 01/07/2016 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 AGENT		meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi		Fonds de péréquation postal+ fonds inter-opérateurs	

Calendrier de mise en œuvre	15 DÉCEMBRE 2016
Points de vigilance / facteurs de succès	
Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député , Sénateur François Calvet + Communauté des Communes du Conflent
Volet territorial	

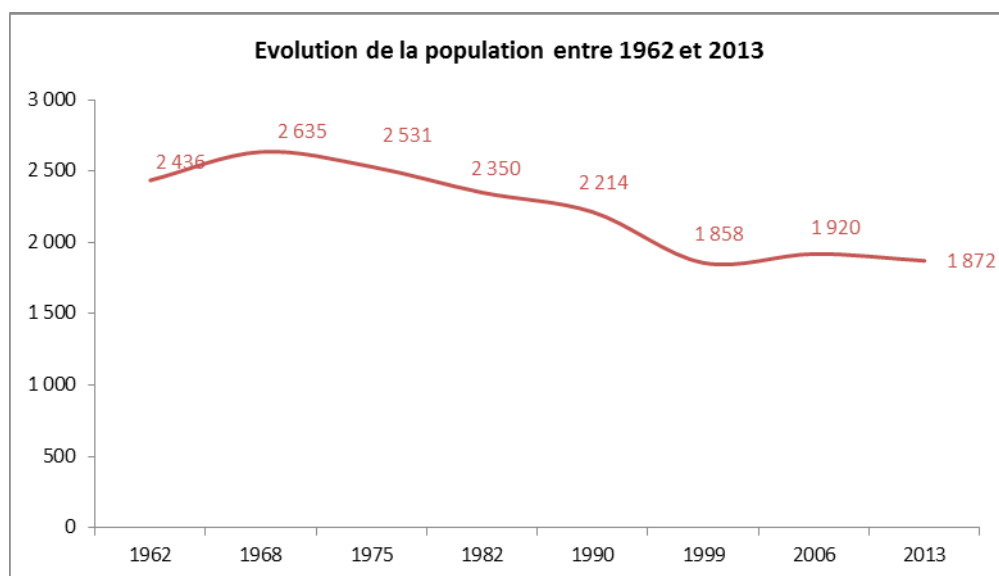
Étude territoriale

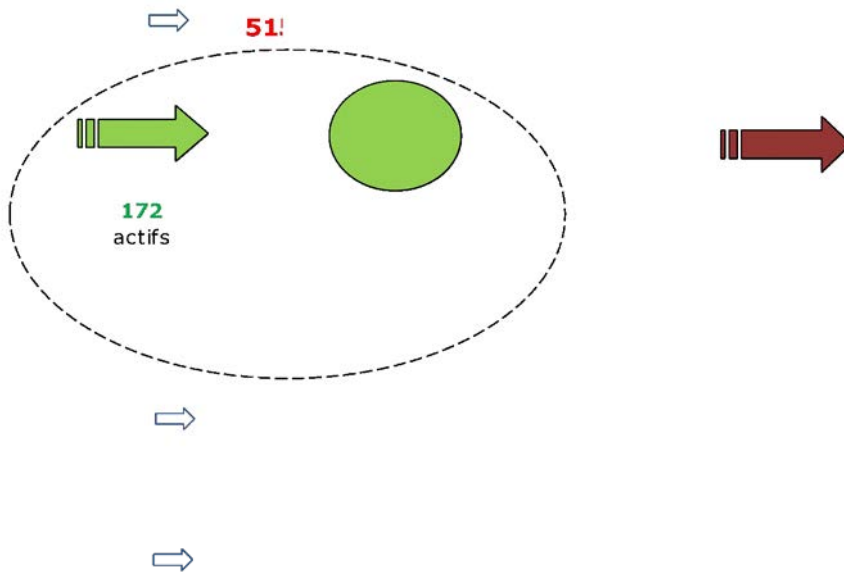
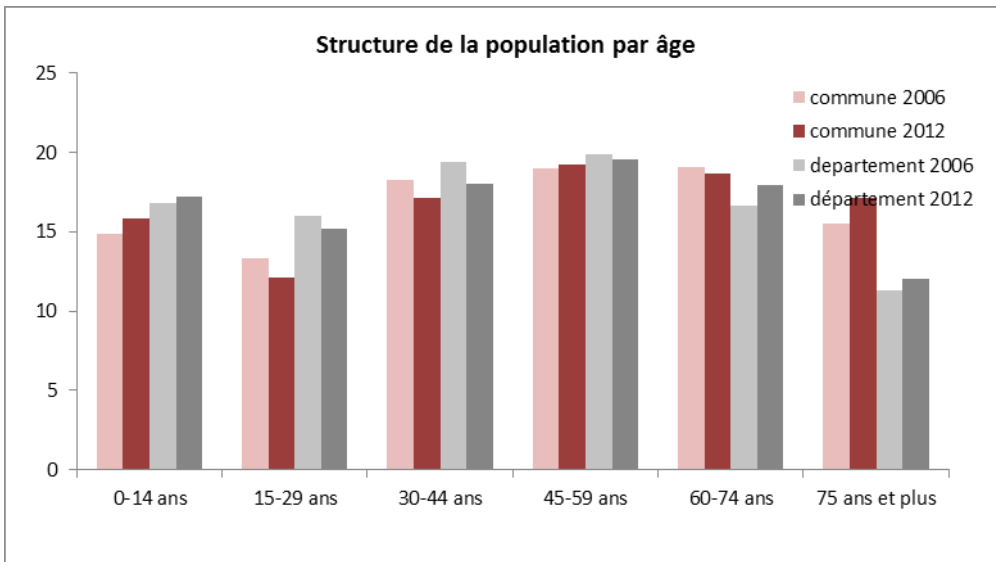
1. Données d'environnement de Saint Paul de Fenouillet

1872 Habitants dans la commune (INSEE 2013)

Fait partie de la communauté d'Agly Fenouillèdes qui compte 6100 habitants.

➤ Structure population de Saint Paul de Fenouillet:





➤ [Portrait économique de Saint Paul de Fenouillet](#)

Revenus	Saint-Paul-de-Fenouillet (66187)
Nombre de ménages fiscaux en 2013	847
Part des ménages fiscaux imposés en 2013, en %	
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2013, en euros	15 174,7
Taux de pauvreté en 2013, en %	

Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage	Saint-Paul-de-Fenouillet (66187)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013	539
dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %	72,2
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %	-1,1
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013	68,1
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013	23,8

Sources : Insee, RP2008 et RP2013 exploitations principales

Établissements	Saint-Paul-de-Fenouillet (66187)
Nombre d'établissements actifs au 31 décembre 2014	234
Part de l'agriculture, en %	24,4
Part de l'industrie, en %	6,4
Part de la construction, en %	12,0
Part du commerce, transports et services divers, en %	41,0
dont commerce et réparation automobile, en %	14,1
Part de l'administration publique, enseignement, santé et action sociale, en %	16,2
Part des établissements de 1 à 9 salariés, en %	23,5
Part des établissements de 10 salariés ou plus, en %	3,0

2. Projet Maison de Services Au Public Saint Paul de Fenouillet

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État. La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ OPERATEURS

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste : la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI , la CPAM , la MSA ont signé la convention (en attente CAF)

➤ HORAIRES (27H45 hebdomadaires)

horaires	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
bureau de poste	09h00-12h00 14h00-16h00	09h00-12h00 14h00-16h00	09h00-12h00 14h00-16h00	09h00-12h00 14h00-16h00	09h00-12h00 14h00-16h00	09h15-11h30

➤ SURFACE

Espace public :15m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)
MATERIEL : En salle public



Action n°30 – 7

**Déclinaison des MSAP du Département
Maison de Services Postale de Vernet les Bains**

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État / La Poste		Document de référence			
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires	Population des PO					
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'Etat, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public : « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagements, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1er janvier 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réunion préfecture du 08/09/2015 : ➔ Présentation du projet en CDPPT et validation par les élus en séance CDPPT de janvier 2016. ➔ Visite au maire ; vif intérêt de la commune pour le projet. ➔ Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi, CPAM, CAF et MSA ➔ Faisabilité technique validée ➔ Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 29/08/2016 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	1 Agent		meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi		Fonds de péréquation postal+ fonds inter-opérateurs	

Calendrier de mise en œuvre	18 NOVEMBRE 2016
Points de vigilance / facteurs de succès	
Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député, Sénateur François Calvet + Communauté des Communes du Conflent
Volet territorial	

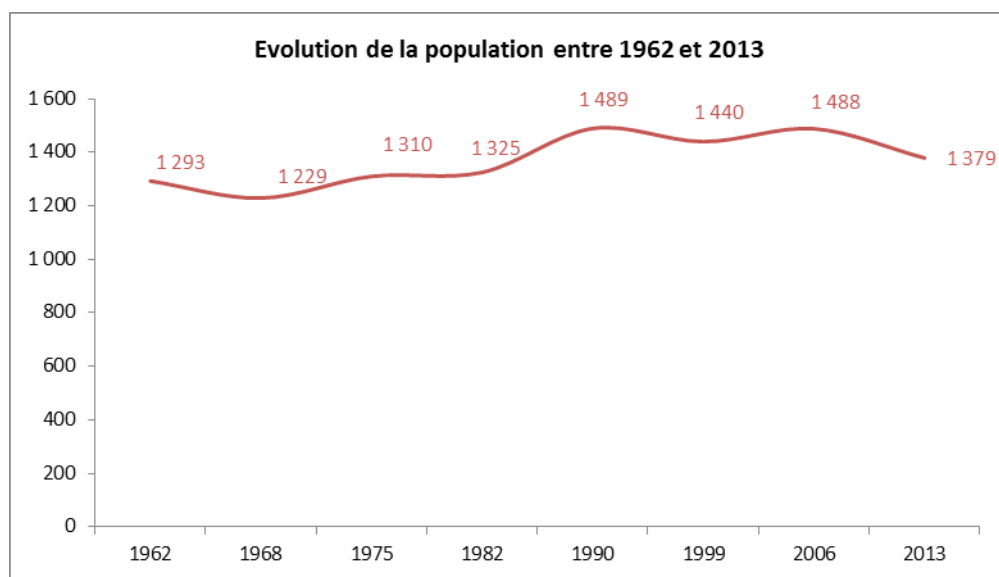
Étude territoriale

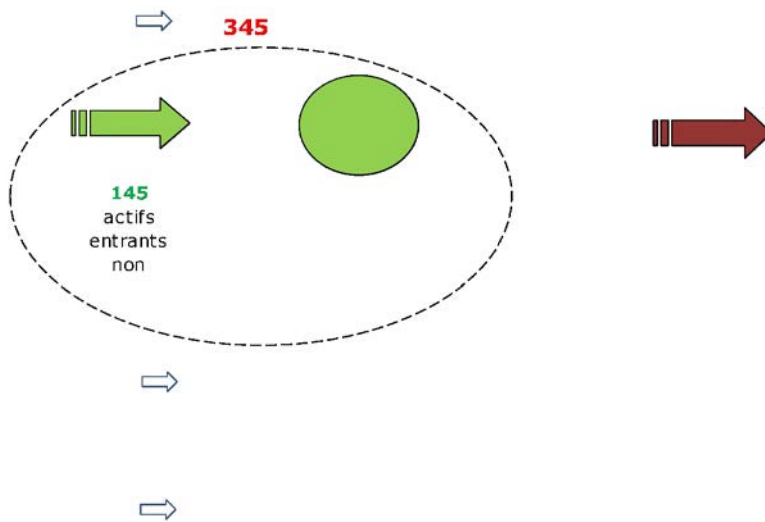
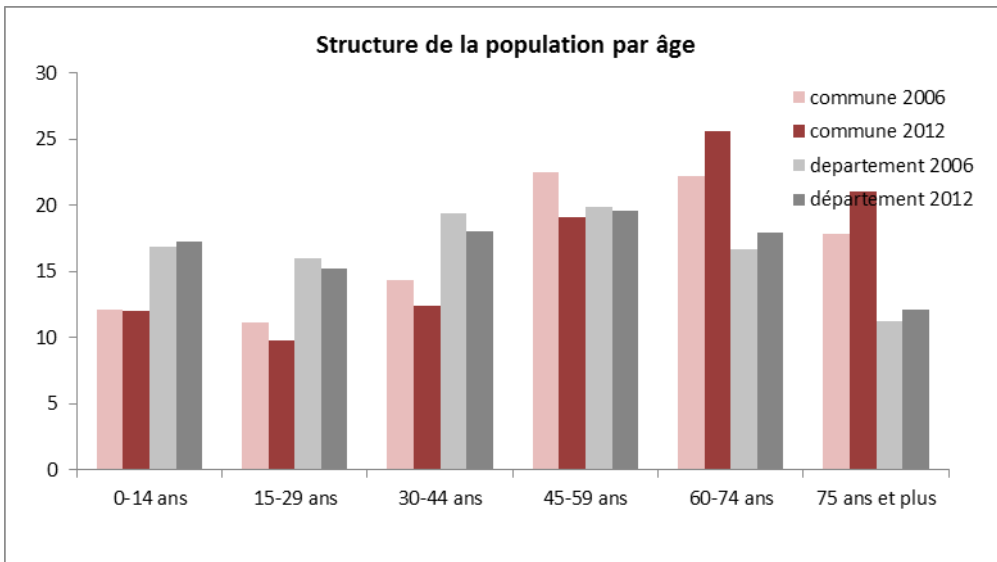
1. Données d'environnement de Vernet les Bains

1379 Habitants dans la commune (INSEE 2013)

Fait partie de la communauté de Communes « Conflent Canigou » qui compte 20 907 habitants.

➤ Structure population de Vernet les Bains





➤ [Portrait économique de Vernet les Bains](#)

Revenus	Vernet-les-Bains (66222)
Nombre de ménages fiscaux en 2013	819
Part des ménages fiscaux imposés en 2013, en %	
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2013, en euros	17 780,0
Taux de pauvreté en 2013, en %	

Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage	Vernet-les-Bains (66222)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013	344
dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %	74,6
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %	-3,8
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013	65,3
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013	25,3

Sources : Insee, RP2008 et RP2013 exploitations principales

Établissements	Vernet-les-Bains (66222)
Nombre d'établissements actifs au 31 décembre 2014	195
Part de l'agriculture, en %	2,1
Part de l'industrie, en %	5,1
Part de la construction, en %	11,8
Part du commerce, transports et services divers, en %	64,6
dont commerce et réparation automobile, en %	11,8
Part de l'administration publique, enseignement, santé et action sociale, en %	16,4
Part des établissements de 1 à 9 salariés, en %	19,0
Part des établissements de 10 salariés ou plus, en %	2,6

2. Projet Maison de Services Au Public Vernet les Bains

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État. La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ OPERATEURS

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste : la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI , la CPAM , la MSA ont signé la convention (en attente CAF)

➤ HORAIRES (27H45 hebdomadaires)

horaires	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
bureau de	09h00-12h30	09h00-12h30	09h00-12h30	09h00-12h30	09h00-12h30	09h00-11h15
poste	13h30-15h45	13h30-15h45	13h30-15h45	13h30-15h45	13h30-15h45	

➤ SURFACE

Espace public :15m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)

MATERIEL : En salle public

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
09:00-12:30 ; 13:30-15:45	09:00-12:30 ; 13:30-15:45	09:00-12:30 ; 13:30-15:45	09:00-12:30 ; 13:30-15:45	09:00-12:30 ; 13:30-15:45	09:00-11:15



Action n°30 – 8

Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services au Public d'Arles sur Tech

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	État	Document de référence :	décret 2016-403 du 4/04/2016
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités		
Bénéficiaires	Population de la communes d'Arles sur tech et des communes environnantes du Haut Vallespir		
Présentation de l'action	<p>Ce service constitue un guichet d'accueil polyvalent. Il permet en un même lieu, d'être accueilli par un agent spécialement formé, d'obtenir des informations et d'être accompagné sur un certain nombre de démarches administratives - notamment grâce à l'administration électronique. Le but de ce projet est de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics en milieu rural</p> <p>La Maison de Service Au Public assure un lien entre les usagers du territoire et l'ensemble des organismes chargés de l'emploi, de la formation, des prestations sociales et familiales ainsi que toutes les autres questions de la vie quotidienne.</p> <p><u>Objectifs poursuivis</u></p> <p>Faciliter les démarches et l'accès des usagers (particuliers comme entreprises) aux services, en les regroupant dans un même lieu. Promouvoir l'autonomie et la citoyenneté des personnes. Répondre aux diverses demandes de la population en mettant en place un accueil de premier niveau et un guichet unique afin d'optimiser l'information au public :</p> <p><u>Fonctionnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - un point d'accueil du public, avec possibilité d'un accompagnement individuel sur Internet, mise à disposition du téléphone, photocopieur et fax en fonction de la demande. - une salle de réunion pouvant accueillir une soixantaine de personnes, avec matériel de vidéo projection. - une salle de réunion pouvant accueillir une quinzaine de personnes, utilisée également comme bureau pour les différentes permanences. - un bureau d'accueil permettant l'organisation d'entretiens confidentiels. - deux espaces d'attente, dont un avec tableau d'affichage des offres d'emploi et un espace documentation. <p>La MSAP est ouverte toute l'année, du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h, avec possibilité de rendez-vous.</p> <p><u>Les principales missions effectuées par les agents d'accueil</u></p> <p>Primo-information, renseignements, conseils et délivrance de tous les formulaires disponibles, mise à disposition de la documentation et des brochures</p>		

	<p>Orientation vers les permanences physiques, prises de rendez-vous, le cas échéant prise de contact direct avec le référent Aide à la constitution de dossier : l'agent guide, vérifie, conseille et transmet le dossier Accompagnement les usagers dans l'utilisation des services numériques, sur internet ou sur les plates formes téléphoniques</p> <p><u>Partenariat avec les opérateurs</u> Les organismes signataires renseignent et forment le cas échéant les agents d'accueil, sur leurs offres de services, de manière à ce qu'ils disposent d'informations actualisées nécessaires à la mise en œuvre des missions conjointement définies. Les partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Pôle Emploi ➔ Mission Locale Jeunes ➔ Caisse d'allocations familiales (CAF) ➔ Mutualité Sociale Agricole (MSA) ➔ La Caisse d'assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) ➔ La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ➔ Chambre des métiers de de l'artisanat ➔ Fédération des particuliers employeurs (Fepem) ➔ Société coopérative et participative "perspectives CAE" 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction - des usagers - des opérateurs	- questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	une coordinatrice, et deux agents d'accueil polyvalentes.		Poste informatique dédié pour le public avec connexion haut débit mise à disposition du téléphone, photocopieur et fax à la demande		Budget de fonctionnement de 40 136 € <i>(co-financement de l'État dans la limite de 50% de ce montant)</i>	
Calendrier de mise en œuvre	Structure labellisée MSAP au regard du cahier des charges du CGET le 10 octobre 2016					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Augmentation des demandes liée à la dématérialisation des pièces administratives, ce qui va nécessiter de renforcer les moyens de la structure. Une augmentation du soutien de l'Etat au fonctionnement de la structure a été demandée. En contre partie, un amélioration de l'offre et de la qualité de service est attendue. Une évaluation de la structure sera conduite en 2017 pour le confirmer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournit un service de proximité à la population : accueil, orientation, information. - Assure du lien social dans un territoire rural très excentré - le partenariat avec les opérateurs et la sous-préfecture est excellent 					

Communication	<p>La plaquette d'information est présentée régulièrement aux Mairies et aux CCAS du territoire, elle est également distribuée aux habitants.</p> <p>Outils du CD 66 et site internet préfecture</p>
Volet territorial	<p>Travail en réseau avec les autres MSAP du département, en s'appuyant sur le réseau local d'animation du schéma départemental d'accessibilité des services au public qui sera mis en place, et dans celui national de la caisse des dépôts</p>



Action n°30 - 9

Maison de Services au Public de Banyuls sur Mer

Axe	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	État	Document de référence:	Décret n° 2016-403 du 4/04/2016
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités		
Bénéficiaires	Population de la commune de Banyuls sur mer et de la côte vermeille		
Présentation de l'action	<p>Cette structure créée par la commune de Banyuls sur mer est un espace mutualisé de services qui permet de délivrer une offre de proximité à l'attention de tous les publics : de l'information transversale de 1^{er} niveau à l'accompagnement des usagers dans les démarches spécifiques, en articulant présence humaine et outils numériques.</p> <p><u>Missions de l'espace mutualisé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil, information et orientation du public - accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative) - mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires - identification des situations individuelles qui nécessitent un porter à connaissance des opérateurs partenaires <p><u>horaires d'ouverture</u></p> <p>du lundi au jeudi : de 9h à 12h et de 13h à 16h le vendredi : de 9h à 12h</p> <p><u>Organisation de l'espace mutualisé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - un point d'accueil du public par des animateurs - un point d'attente assise - un espace confidentiel - un équipement informatique, doté d'un accès internet haut débit, mis à la disposition des usagers : point multimédia, borne multi-service ou webcam, imprimante et/ou scanner <p><u>opérateurs partenaires</u></p> <p>Les organismes signataires de la convention désignent un correspondant référent avec un accès direct (téléphone ou courriel) pour les agents de l'espace mutualisé.</p> <p>Ils s'engagent à former le personnel d'accueil sur leur offre de service correspondant aux actions conjointement définies, à leur apporter une actualisation régulière des connaissances (évolution de l'offre de service, évolution du cadre réglementaire, etc...).</p>		

	<p>Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion croisée afin d'optimiser le partenariat.</p> <p>Ils mettent à la disposition des agents d'accueil une documentation actualisée pour l'information du public</p> <p>les organismes signataires de la convention sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pôle Emploi - Caisse primaire d'assurance maladie - Caisse d'allocations familiales - Mutualité sociale agricole 					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction - des usagers - des opérateurs	- questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	2 agents du CCAS		Poste informatique à disposition du public disposant d'une connexion internet haut débit, scanner- imprimante		42 200€ (50 % pris en charge par l'État : FNADT et FIO)	
Calendrier de mise en œuvre	Structure ouverte et labellisation obtenue le 17 janvier 2017.					
Points de vigilance / facteurs de succès	Structure nouvellement créée, nécessitant une évaluation de l'action en 2018 pour en apprécier les effets					
Communication	Outils du Département et site internet préfecture					
Volet territorial	Intégration dans le réseau local d'animation du schéma départemental d'accessibilité des services au public qui sera mis en place et dans celui national de la Caisse des Dépôts					



Action n°30 -10

Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services au Public d'Ille sur Têt

Axe 5	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	État	Document de référence :	décret 2016-403 du 4/04/2016
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités		
Bénéficiaires	Population de la communauté de communes Roussillon Conflent		
Présentation de l'action	<p>La structure, portée par la communauté des Communes Roussillon-Conflent depuis Janvier 2014, est située dans les locaux de la Maison de la Jeunesse à Ille sur Têt. Elle offre aux usagers la possibilité d'être accueillis par un agent afin d'obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.</p> <p>En complément des démarches qui relèvent des opérateurs partenaires, des services complémentaires sont proposés en lien avec les besoins identifiés auprès des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écouter et Informer le public. • Accompagner les usagers dans leur espace personnel sur les sites des partenaires. • Écrivain public, aide à la constitution des dossiers et à leur transmission, rédaction de courrier, classement de documents • Lecture et explication des documents • Aide à la recherche de logement <p>Les usagers sont accueillis par deux agents dont les compétences en matière d'information et d'aide aux démarches administratives sont transversales à plusieurs administrations ou organismes. Les deux agents d'accueil RSP se partagent les 26 heures d'ouverture.</p> <p>La mutualisation des locaux avec le Point Information Jeunesse permet une étroite collaboration (partage du cyber espace, de la documentation etc...). Une réelle complémentarité s'est installée, les usagers sont orientés vers l'interlocuteur compétent en fonction de leur profil (+ ou - de 25 ans)</p> <p><u>Les outils mis à la disposition des usagers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 postes informatiques tous reliés à internet • Accès téléphonique, fax, scan • Photocopieuse / service d'impression • Espace documentaire contenant des dépliants informatifs des organismes partenaires • Divers affichages (offres emplois, offres logements, permanences des partenaires) <p><u>horaires d'ouverture</u></p> <p>les lundi et jeudi : de 9h à 13h et de 13h30 à 17 h les mardi et mercredi : de 9h00 à 13h le vendredi de 13h30 à 17h</p>		

	<p><u>les organismes partenaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pôle Emploi • La Caisse d'allocations familiales (CAF) • La Mutualité Sociale Agricole (MSA) • La Caisse d'assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) • La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) <p>Ces partenaires s'engagent à former les agents d'accueil sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La connaissance de missions de l'organisme partenaire • La maîtrise du fonctionnement des sites Internet des organismes partenaires ainsi que des services, procédures, formulaires qui y sont disponibles. <p>Ils communiquent les coordonnées d'un interlocuteur référent permettant une prise de contact simplifiée, et fournissent des dépliant informatifs gratuits.</p>					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction - des usagers - des opérateurs	- questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	2 agents d'accueil affectés à temps partiel		8 postes informatiques disposant d'une connexion haut débit téléphone, fax, scan, photocopieuse		Budget de fonctionnement de 62 752 € <i>(soutien de l'État dans la limite de 50 % de ce montant)</i>	
Calendrier de mise en oeuvre	Structure labellisée MSAP au regard du cahier des charges du CGET le 10 octobre 2016					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>l'augmentation de la demande des usagers, l'ouverture prévue à d'autres services, l'itinérance envisagée dans 2 communes va conduire à augmenter les moyens alloués à cette action. Une augmentation sensible du soutien de l'État a été proposé par le Préfet en contrepartie d'une augmentation de l'offre et de la qualité du service rendu. Une évaluation sera conduite lors de la demande financière 2017.</p> <p>la structure apporte un service reconnu sur le territoire et les opérateurs sont particulièrement satisfait de la qualité du partenariat.</p>					
Communication	Outils du CD 66 et site internet préfecture					
Volet territorial	intégration dans le réseau local d'animation du schéma départemental d'accessibilité des services au public qui sera mis en place, et dans celui national de la caisse des dépôts					



Action n°30-11

Maison de Services au Public d'Estagel

Axe	Soutenir les services au public pour améliorer le cadre de vie et l'attractivité du territoire		
Objectif	Maintenir et adapter les offres de services qui contribuent à l'attractivité, au cadre de vie et à l'épanouissement		
Pilote	État	Document de référence:	Décret n° 2016-403 du 4/04/2016
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités		
Bénéficiaires	Population d'Estagel et des communes environnantes		
Présentation de l'action	<p>Cette structure, portée par la commune d'Estagel, répond au besoin d'une offre de services adaptée et de proximité pour les habitants de ce territoire. Depuis son ouverture en 2014, cet espace est devenu un lieu d'échange et de rencontre, un lien entre les usagers et les différents organismes.</p> <p>Installée dans les locaux de l'ancien Trésor Public, au centre du village, la structure donne la possibilité aux habitants du canton d'être accueillis par un agent d'animation qui les informe sur les démarches relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.</p> <p><u>horaires d'ouverture</u> lundi : 8h30 à 12h mardi : 8h30 à 12h et 13h30 à 17h mercredi : 8h30 12h jeudi : 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h vendredi : de 9h à 12h</p> <p><u>Organisation de l'espace mutualisé</u> situé dans des locaux accessible aux personnes handicapées, il dispose</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un point d'accueil du public par des animateurs - d'un point d'attente assise - d'un espace confidentiel - de deux bureaux dédiés aux permanences des différents organismes - d'un équipement informatique, doté d'un accès internet haut débit et d'une imprimante, mis à la disposition des usagers - d'un accès Wifi à l'extérieur du bâtiment <p>L'accueil est assuré par un agent d'animation ayant suivi l'ensemble des formations proposées par les opérateurs de services partenaires. Un autre agent, ayant également suivi des formations, peut remplacer l'agent titulaire pendant ses périodes d'absence.</p>		

opérateurs partenaires

Les organismes signataires de la convention désignent un correspondant référent avec un accès direct (téléphone ou courriel) pour les agents de l'espace mutualisé.

Ils s'engagent à former le personnel d'accueil sur leur offre de service correspondant aux actions conjointement définies, à leur apporter une actualisation régulière des connaissances (évolution de l'offre de service, évolution du cadre réglementaire, etc...).

Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion croisée afin d'optimiser le partenariat.

Ils mettent à la disposition des agents d'accueil une documentation actualisée pour l'information du public


les organismes partenaires sont :

- Pôle Emploi
- Caisse primaire d'assurance maladie
- Caisse d'allocations familiales
- CARSAT
- Mutualité sociale agricole
- UDAF 66
- FNATH
- association d'insertion Pia Agly
- GRETA
- MLJ
- OPHLM Office 66
- association TEST (Travail emploi solidarité de la Têt)

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	Nombre de dossier traités	Statistiques d'activités de la MSAP	Intitulé de l'indicateur	Taux de satisfaction - des usagers - des opérateurs	- questionnaire (usagers) - rencontre des référents (cellule d'animation)
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	2 agents		Poste informatique à disposition du public disposant d'une connexion internet haut débit, scanner- imprimante, connexion Wifi en libre accès		34 060 € (50 % prise charge par l'État (FNADT-FIO))	
Calendrier de mise en œuvre	Cette structure a été labellisée le 20 juillet 2017					
Points de vigilance / facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - veiller au conventionnement de l'ensemble des opérateurs - appui technique pour formaliser la demande financière - offre de services importante qui répond à un besoin du territoire (cf statistiques de fréquentation) 					
Communication	Outils du Département et site internet préfecture					

Volet territorial

Intégration dans le réseau local d'animation du schéma départemental d'accessibilité des services au public qui sera mis en place et dans celui national de la caisse des dépôts

	Action n°30-12	Déclinaison des MSAP du Département Maison de Services Postale de Saillagouse				
Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État/ La Poste	Document de référence				
Partenaires	Caisse des Dépôts /CGET / Département /Collectivités					
Bénéficiaires	Population des PO					
Présentation de l'action	<p>Le contrat de présence postale (signé entre l'État, l'Association des Maires de France et La Poste) intègre dans la part B du Fonds de Péréquation Postal les Maisons de Services Au Public: « soutien à la dynamique de mutualisation, notamment des maisons de services au public au sein des bureaux de poste situés dans le périmètre rural (aménagement, équipements, formation, accompagnement, amélioration et accroissement de l'offre) ».</p> <p>Le périmètre rural est constitué des communes de – de 2000 habitants.</p> <p>Avenant au Contrat de présence postale territoriale 2014 – 2016 (applicable au 1er janvier 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le Relais de Service Public existant à Saillagouse à l'unanimité des opérateurs et du Président de la Communauté des Communes ne fonctionne pas (cf Réunion préfecture du 08/09/2015). ➤ Souhait du Maire de Saillagouse et Président de la Communauté des Communes de transférer ce relais en MSAP au bureau de poste de Saillagouse , par ailleurs bureau éligible au schéma de mutualisation des établissements postaux, comme préconisé par l'État et l'avenant au contrat de présence postale 2014- 2016 . ➤ Étude de la Poste 					
Réalisations et résultats attendus						
	Intitulé de l'indicateur	Intitulé de l'indicateur
Moyens de mise en oeuvre	Moyens humains 1 agent et 1	Moyens technologiques meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi		Moyens financiers Fonds de péréquation +		

	remplaçant formé		fonds inter-opérateurs
Calendrier de mise en œuvre	1^{er} trimestre 2017		
Points de vigilance / facteurs de succès			
Communication	Préfecture en septembre 2015, AMF, en CDPPT (séances 2015 et 2016), Député , Sénateur François Calvet ;		
Volet territorial	<p>ÉTAPES :-Réunion en préfecture le 8 septembre 2015 invitant les acteurs (dont La Poste) et les opérateurs à la formalisation et réalisation des projets de MSAP</p> <p>-Vérification des critères d'éligibilité MSAP pour le Bureau de Poste de Saillagouse</p> <p>-Envoi d'un courrier du Maire et Président de la Communauté des Communes à Madame la Préfète pour résiliation du RSP qui ne fonctionne pas.</p> <p>-Faisabilité économique validée: CARSAT, Pôle Emploi , CPAM, CAF et MSA</p> <p>-Faisabilité technique en cours de validation</p> <p>-Faisabilité territoriale validée: accord du Maire le 15/12/15</p> <p>-Validation du projet et du budget des travaux de création et fonctionnement de la MSAP par les membres de la Commission Départementale de Présence Postale et Territoriale (commission composée de 2 conseillers régionaux, 2 conseillers départementaux, 1 représentant des communautés de communes, 1 représentant des communes de moins 2000 hab, 1 représentant des communes de +2000hab , 1 représentant des communes de +100 000 hab et 1 représentant de l'État.)</p>		

Étude territoriale

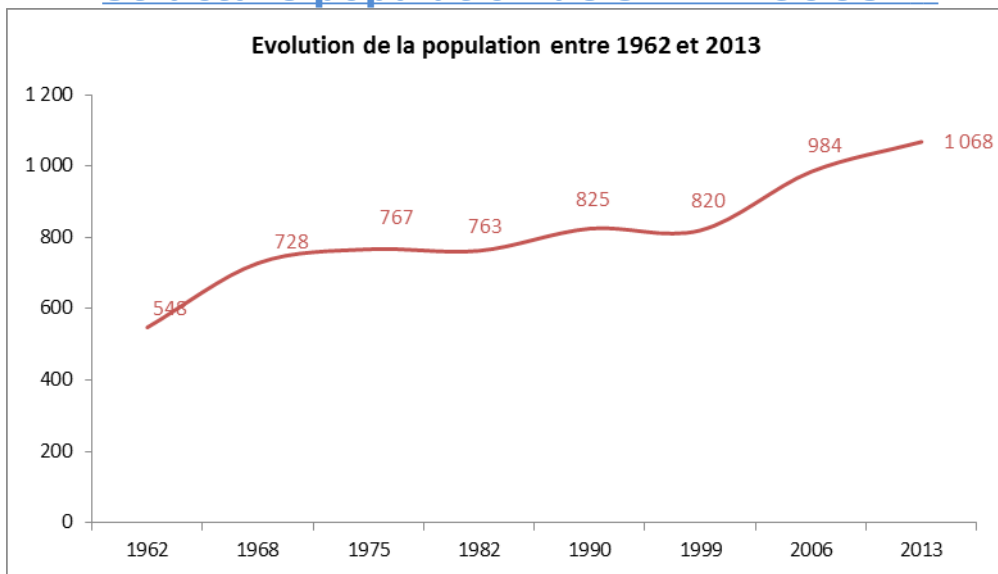
1. Données d'environnement de SAILLAGOUSE:

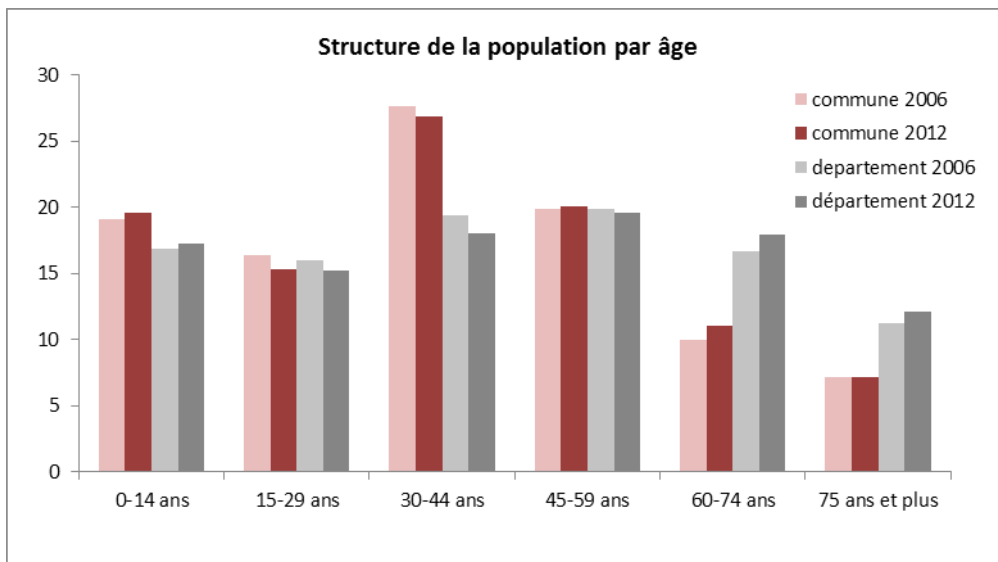
1068 habitants (2013)

Fait partie de la communauté de Communes de Pyrénées Cerdagne :



➤ **Structure population de SAILLAGOUSE :**





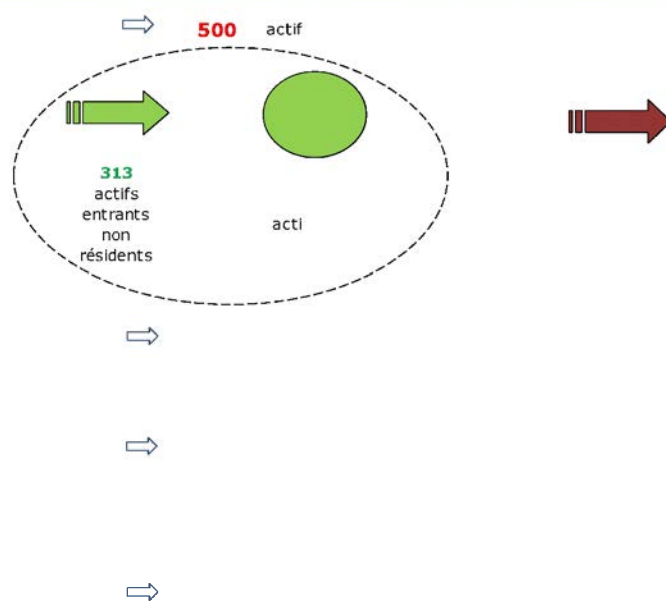
Revenus		Saillagouse (66167)
Nombre de ménages fiscaux en 2012		442
Part des ménages fiscaux imposés en 2012, en %		
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2012, en euros		18 407,5
Taux de pauvreté en 2012, en %		

Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal.

Emploi - Chômage		Saillagouse (66167)
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2013		547
dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2013, en %		82,9
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2008 et 2013, en %		+2,8
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2013		76,7
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2013		11,0

Sources : Insee. RP2008 et RP2013 exploitations principales

➤ Portrait économique de SAILLAGOUSE:



2. Projet Maison de Services Au Public SAILLAGOUSE

Le projet MSAP est un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État.

La reconnaissance de « Maison de Services au Public » par Monsieur le Préfet requiert 4 conditions :

- au moins deux opérateurs nationaux
- une ouverture au moins 24 heures/semaine
- un local avec un point d'accueil du public et un espace de confidentialité
- un outil informatique à la disposition du public, avec liaison Internet

➤ OPERATEURS

Création d'un fonds inter-opérateurs en décembre 2015 regroupant autour de La Poste :
la CARSAT en LR, CPAM, Pôle Emploi, CAF, MSA

Plusieurs rencontres avec les opérateurs depuis fin 2015.

La CARSAT ,POLE EMPLOI , la CPAM , la MSA ont signé la convention (en attente CAF)

➤ HORAIRES (30H hebdomadaires)

horaires	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
bureau de	09h00-12h00	09 h00-12h00	09 h00-12h00	09 h00-12h00	09 h00-12h00	09h00-11h30
poste	13h30-16h00	13h30-16h00	13h30-16h00	13h30-16h00	13h30-16h00	


➤ SURFACE


Espace public 20,6 m²

(Bureau confidentiel 9m² : non demandé par les opérateurs, pas de permanences physiques)

➤ MATERIEL

En salle public : meuble 3C, meuble imprimante et 2 chaises, connexion wifi

	Action n° 31		Créer et mettre en place la cellule d'animation et d'évaluation des MSAP			
Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations					
Objectif	Déployer le réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP					
Pilote	État	Document de référence décret 2016-402 du 4 avril 2016				
Maître d'ouvrage éligible	État	Lien vers autres fiches actions	FA 32 -30 - 30 bis			
Partenaires	Département /MSAP/opérateurs					
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales					
Présentation de l'action	<p>Les travaux préalables à l'élaboration du diagnostic ont montré la nécessité de coordonner les acteurs du schéma départemental pour développer l'offre et la qualité du service rendu au public, en répondant aux attentes des opérateurs. Les co-pilotes doivent pouvoir évaluer les actions entreprises pour déterminer les orientations et l'adéquation des moyens à mettre en œuvre, en regard des résultats attendus.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Mettre en place la cellule d'animation départementale en lien avec les partenaires du schéma : co-pilotes, opérateurs, structures, ➔ Organiser cette cellule comme une instance d'évaluation des MSAP : état des lieux, bilan des actions menées, pistes d'améliorations, actions à mettre en place... ➔ S'appuyer sur ces réunions pour améliorer la coordination entre les structures et les opérateurs au plus près des besoins de la population, ➔ Animer un espace de discussion permettant de recueillir les besoins et attentes de chacun, identifier des champs non couverts qu'il serait pertinent de développer, réfléchir aux solutions envisageables à proposer aux co-pilotes du schéma, ➔ S'assurer de la mise en œuvre et des résultats des actions décidées par les co-pilotes, ➔ Préparer à l'attention des co-pilotes un bilan annuel de l'activité des MSAP au regard des objectifs fixés par le cahier des charge et de l'amélioration de l'accès des services au public, qui sera présenté dans le cadre de l'instance de dialogue et de concertation. 					
Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur			Intitulé de l'indicateur		...

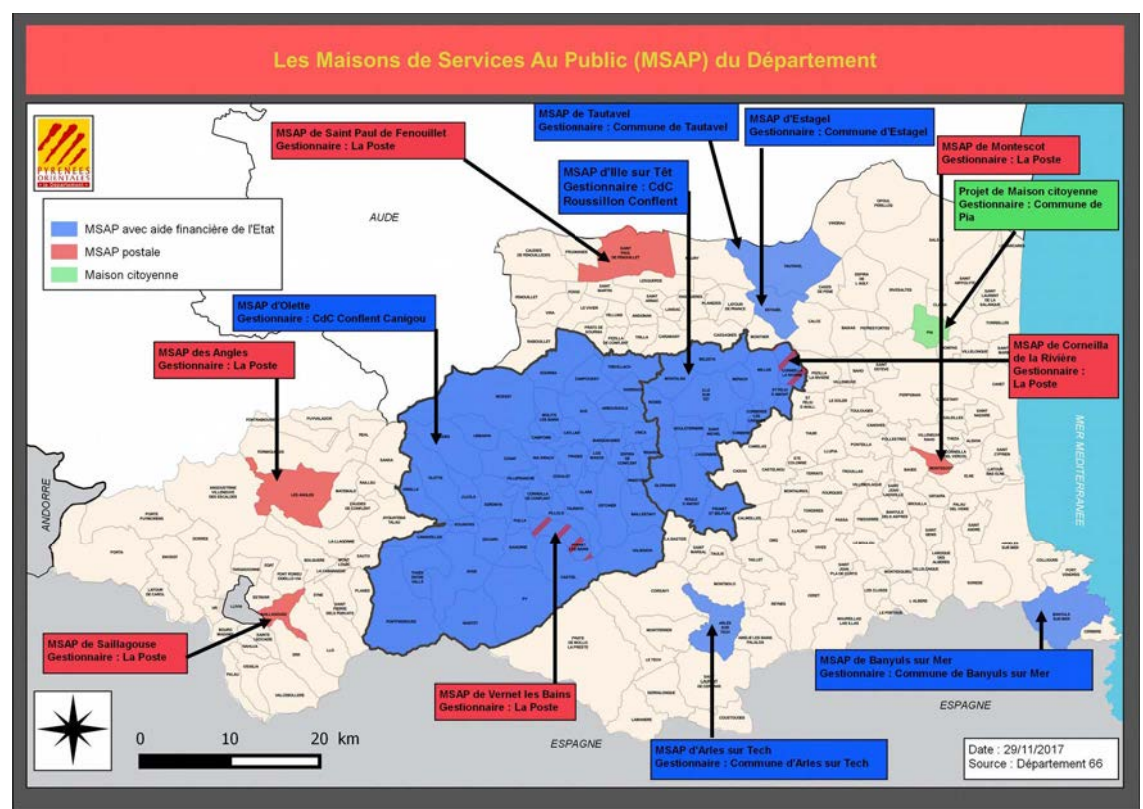
	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Un chargé de mission Etat - Référents des MSAP et des opérateurs 		<u>État</u> : soutien du FNADT et du Fonds inter-opérateurs, déterminé par le préfet dans la limite de 50 % du budget de fonctionnement MSAP
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p>		
Points de vigilance / facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la bonne coordination des actions et moyens alloués, par rapport au cahier des charge des MSAP - Améliorer la qualité et l'offre du service rendu aux usagers des MSAP - Collaboration étroite avec les référents des partenaires du schéma 		
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet préfecture - Site Internet du Département 		
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le travail en réseau des institutions partenaires du schéma 		



Action n°32 Améliorer qualitativement le fonctionnement des MSAP

Axe AT 1	Promouvoir et accompagner les mutualisations		
Objectif	Déployer le Réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	État	Document de référence	- Cahier des charges du CGET
Maître d'ouvrage éligible	État / Département / MSAP / Opérateurs de services	Lien vers autres fiches actions	FA 28 -30-30 bis -31-33
Partenaires	Département / MSAP / Opérateurs de services / Caisse des Dépôts / La Poste		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		

Présentation de l'action



Le diagnostic du Schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public a fait état de disparités de fonctionnement constatées au sein des MSAP des Pyrénées Orientales. Par ailleurs de nouvelles MSAP postales ont récemment vu le jour qui ne fonctionnent pas tout à fait de la même façon que les MSAP dites classiques.

On constate en effet :

- ➔ Des diversités de moyens humains au sein de chaque MSAP,
- ➔ Des diversités d'opérateurs, de méthodologie de travail et de fonctionnement,

- Des diversités de moyens financiers et de temps de formations dévolu aux agents d'accueil etc.

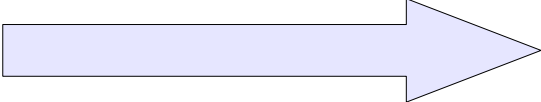
C'est pourquoi, il est envisagé d'améliorer qualitativement et autant que possible, le fonctionnement des MSAP existantes et à venir.

Descriptif de l'action :

Pour ce faire, il est proposé de :

- Envisager des pistes d'amélioration pour le fonctionnement des MSAP (plages horaires, formation des agents, effectifs, matériels complémentaires...) dans le cadre des Comités de Pilotage et en associant les opérateurs partenaires,
- Veiller au respect du cahier des charges de CGET et de la convention partenariale qui définit les conditions d'accueil de chaque MSAP (locaux, équipements mis à disposition, qualité de la liaison numérique...) afin de les harmoniser autant que possible,
- Organiser avec la Caisse des Dépôts, des formations adéquates et accessibles aux agents des MSAP (thème de formation, horaires et lieux de formation...),
- S'assurer que les agents des MSAP renseignent régulièrement l'outil de suivi de la Caisse des Dépôts. Cette obligation conditionne l'obtention d'un financement de l'État,
- Vérifier le respect des obligations contractuelles prévues dans le conventionnement entre les opérateurs de services avec les MSAP qui définissent précisément les modalités de travail et de fonctionnement (réfèrent conseil, moyens de connexions, outil visio, etc.),
- Favoriser la mise en place de partenariats Communes/ Secrétaire de Mairie/ Responsable de MSAP et organiser des réunions d'échange et de partage régulières,
- Promouvoir l'utilisation du site Internet de la Caisse des Dépôts dédié aux MSAP pour valoriser leurs actions de services au public (référence: <http://www.maisondesservicescccf.fr/>)
- Mettre en place un conventionnement bilatéral de partenariat (en complément de la convention cadre) entre le Département, les MSAP et les opérateurs de services.

Réalizations et résultats attendus	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
	Intitulé de l'indicateur	- Taux de satisfaction des usagers (enquête, sondage) par rapport aux conditions d'accueil/ Cahier des charges du CGET, - Qualités des données saisies par les MSAP sur l'outil de suivi de a Caisse des Dépôts,	...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de formations délocalisées suivies par les agents de MSAP	...

		- Nombre de réunions mises en place et suivies par les secrétaires de mairies et les responsables de MSAP				
	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers			
Moyens de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - <u>État</u> : Référent accessibilité des services - <u>Département</u> : Chef de projet du SDAASP - Agents des MSAP - Opérateurs de Services - Cellule d'animation de la Caisse des Dépôts 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil de suivi de la Caisse des Dépôts et du CGET 	<ul style="list-style-type: none"> - Aide financière apportées aux MSAP par l'État, 			
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès	<p><u>Points de vigilance</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'adéquation entre les moyens publics accordés et la qualité du service rendu aux usagers - Collaboration régulière à mettre en place avec les MSAP, les opérateurs de services et le Groupe La Poste 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département - Site Internet de la Préfecture 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - EPCI et structures porteuses de MSAP 					



Action n° 33

Animer le réseau des MSAP en coordination avec les acteurs nationaux de la Caisse des Dépôts

Axe AT 1	Promouvoir et accompagner les mutualisations		
Objectif	Déployer le Réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	État	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Etat / MSAP / Caisse des Dépôts	Lien vers autres fiches actions	FA 28 -29 -30- 30 bis -31 -32
Partenaires	Département/ Caisse des Dépôts / CGET / La Poste		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Constats :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ La Caisse des Dépôts structure et anime le réseau national : l'animation nationale a pour objectif de fédérer le réseau et promouvoir une politique d'accessibilité aux services publics homogènes et cohérente sur l'ensemble du territoire national. L'Etat et le Commissariat général à l'égalité des territoires ont confié le 5 mars 2014 par arrêté ministériel la création et la gestion du programme national à la Caisse des Dépôts, pivot entre les différents services de l'Etat, les collectivités territoriales, les opérateurs et les Maisons. ➔ Le CGET anime le réseau des grands opérateurs nationaux impliqués (Pôle emploi, les caisses d'allocations familiales, maladie, retraite, la mutualité sociale agricole, La Poste, GrDF, etc.) et les interventions de tous les ministères concernés. <p>Pour autant, le diagnostic du schéma a permis de révéler :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Un manque de repères par rapport aux autres instances territoriales, présentes sur le territoire (Communes, EPCI, Département, Pays, PNR, etc.) de la part des agents des MSAP, ➔ Un manque de formation des agents des MSAP dans les domaines de l'animation, de la médiation ou encore des politiques sociales. <p>Pour remédier à ces deux problèmes soulevés par le diagnostic, cette fiche s'articule en deux volets distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ <u>Volet 1</u> : Animation du réseau des MSAP, via la Cellule d'animation et d'évaluation des MSAP gérée par les services de l'État (<u>Partenaires</u> : le Département et les Opérateurs de services), ➔ <u>Volet 2</u> : Coordination entre le Référent de la Préfecture et la cellule d'animation de la Caisse des Dépôts, afin d'organiser des formations délocalisées, dans le cadre du programme national de formation destiné aux agents des MSAP. ➔ Ces formations pourront, en fonction des besoins, être ouvertes aux agents des 		

MSAP de l'Aude, en collaboration avec les référents des conseils départementaux.

Descriptif de l'action :

- **Volet 1 :** Animation du réseau des MSAP via la Cellule d'Animation et d'Évaluation des MSAP géré par les services de l'État (Partenaires: le Département et les Opérateurs de Services)

- **Volet 2 :** Conformément aux orientations définies par le CGET en 2017, la Préfecture est le correspondant de la Caisse des Dépôts pour recenser les besoins et organiser la délocalisation des formations destinées aux agents des MSAP, dans le cadre le programme national de formation.



Pour appuyer le développement des Maisons de service au public, la Caisse des Dépôts et le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires ont lancé en avril 2016 une offre nationale de formation à destination des agents des Maisons.

Sept modules répartis dans onze ville leur ont permis de mieux connaître le réseau national et de développer un ensemble de compétences : connaissance de la protection sociale et de l'emploi, l'accueil et la médiation, accompagnement numérique, communication, montage de projet et construction des partenariats.

Cette nouvelle offre de formation s'inscrit de façon complémentaire et transversale aux formations délivrées localement par les opérateurs conventionnés.

Cependant, les frais de déplacement à la charge des MSAP et les déplacements importants (Lyon, Marseille, Montpellier etc...) qui génèrent l'absence des agents chargés de l'accueil du public, nuisent aux inscriptions validées par les structures porteuses de MSAP.

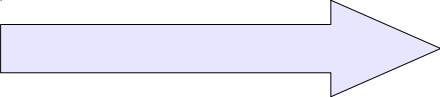
C'est pourquoi le Département des Pyrénées-Orientales et le Département de l'Aude avaient engagé en 2016 un travail partenarial avec la Caisse des Dépôts afin de délocaliser certains modules de formation sur le territoire des PO et/ou de l'Aude.

Pour ce faire, la Caisse des Dépôts avait proposé de travailler sur les modules suivants :

- **Module 1:** intitulé "Découvrir et intégrer le réseau des MSAP"
- **Module 2:** intitulé "Etre acteur de la protection sociale, de l'emploi et de la formation"
- **Module 3:** intitulé "Communiquer efficacement en situation de médiation et d'intermédiation"

D'autres modules pourront à l'avenir être délocalisés si des besoins sont exprimés par les agents des MSAP.


A titre d'exemple, en 2017 la Caisse des dépôts a demandé à la Préfecture des P.O. d'organiser une session de formation sur le thème "Accompagner le public à l'appropriation des services numériques".

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	- Taux de satisfaction des agents des MSAP (enquête / sondage)	...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de formations délocalisées dans l'Aude et les PO - Nombre d'agents de MSAP présents lors de ces formations	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Etat</u> : Référent accessibilité des services - <u>Département</u> : Chef de projet du SDAASP - Cellule d'animation de la Caisse des Dépôts - CGET 		<ul style="list-style-type: none"> - Formateurs de la Caisse des Dépôts - Portail de la Caisse des Dépôts dédié aux MSAP 		<ul style="list-style-type: none"> - Dispositif d'Animation de la Caisse des Dépôts 	
Calendrier de mise en œuvre	<p style="text-align: center;"> 2016  2022 </p>					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Communication par focus sur l'Accent Catalan - Site Internet du Département - Site Internet de la Préfecture 					
Volet territorial						



Action n° 34

Faire vivre et alimenter la plate-forme inter-départementale dédiée au SDAASP et à la thématique des services publics de proximité

Axe AT1	Promouvoir et accompagner les mutualisations		
Objectif	Déployer le Réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 35
Partenaires	Autres Départements		
Bénéficiaires	Autres Départements engagés dans un SDAASP et/ou dans la thématique de services publics de proximité		
Présentation de l'action	<p>Dans le cadre de l'élaboration du Schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public engagé avec les services de l'État, il a été jugé intéressant de doter la stratégie départementale des services au public, d'un volet d'échanges et de mutualisation voir de communication et de mise en réseau des acteurs principaux.</p> <p>En effet, le Département des Pyrénées Orientales, en avance sur la démarche par rapport à plusieurs autres Départements, a été fréquemment sollicité pour expliquer sa stratégie, sa méthodologie de travail et de manière plus générale relater son expérience par le biais de la messagerie départementale dédiée au schéma (schema.servicesaupublic@cd66.fr).</p> <p>De ce fait, un réseau d'échanges et d'analyse technique s'est naturellement constitué à l'échelle de la nouvelle région Occitanie mais également d'autres Départements issus d'autres Régions.</p> <p>Ce nouveau réseau a été renforcé et matérialisé par la création d'une plate-forme de travail réalisée à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Des pages dédiées au schéma sur le site Internet du Département, ➔ D'un accès réservé par identifiant attribué aux membres de cette plate-forme. 		



Aujourd'hui, la plate-forme inter-départementale est composée:


- ➔ d'une vingtaine de Départements,
- ➔ de l'ensemble des MSAP des Pyrénées Orientales,
- ➔ de 2 Préfectures,
- ➔ du CGET,
- ➔ de la Caisse des Dépôts,
- ➔ de l'Assemblée des Départements de France.


De nombreux échanges ont lieu entre les membres et permettent de mutualiser des documents et avis sur les politiques publiques mises en œuvre par leur Collectivité.

Descriptif de l'action:

- ➔ Continuer à faire vivre la plate-forme inter-départementale par le biais d'animation, de publications dédiées au SDAASP et à la thématique des services publics de proximité,
- ➔ Echanger et mutualiser les informations, documents et méthodologies relatives au SDAASP et à la thématique des services publics de proximité.
- ➔ Organiser des rencontres inter-départementales et territoriales avec les membres du réseau (Cf. FA 46).

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de structures membres de la plate-forme interdépartementale - Nombre d'échanges et de rencontres organisés autour de la thématique du SDAASP ou des services publics de proximité	...

	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	- <u>Département 66</u> : Chef de projet SDAASP	- Plate-forme inter-départementale créée et alimentée à partir du site Internet du Département	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès			
Communication	- Site Internet du Département		
Volet territorial	- Intégrer les référents SDAASP / DGS des EPCI		

	Action n° 35	Organiser des rencontres inter-départementales et territoriales sur le thème de l'accessibilité des services au public et les services publics de proximité	
Axe AT 1	Promouvoir et accompagner les mutualisations		
Objectif	Déployer le Réseau des Maisons de Services au Public, le coordonner avec les acteurs nationaux et améliorer le fonctionnement des MSAP		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département / MSAP / EPCI	Lien vers autres fiches actions	FA 34- 36
Partenaires	État /MSAP / EPCI		
Bénéficiaires	Membres du réseau départemental / ECPI / MSAP		
Présentation de l'action	<p>Afin de communiquer sur la démarche engagée par le Département, tant sur SDAASP que sur les services publics de proximité, il a été convenu de mettre en place deux types d'actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Volet 1: Organiser les premières rencontres inter-départementales de techniciens de la plate-forme, ➔ Volet 2: Organiser la 1ere rencontre territoriale du Département des Pyrénées Orientales permettant de valoriser la démarche engagée dans le cadre du schéma. <p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Volet 1: Organiser les premières rencontres interdépartementales semestrielles des techniciens issus de la plate-forme interdépartementale (Cf.FA 44) : <p>Le Département des Pyrénées Orientales, en avance sur la démarche par rapport à plusieurs autres Départements, est fréquemment sollicité pour expliquer sa stratégie, sa méthodologie de travail et de manière plus générale relater son expérience par le biais de la messagerie mail dédiée au schéma. (schema.servicesaupublic@cd66.fr).</p> <p>De ce fait, un réseau d'échanges et de mutualisation s'est peu à peu constitué de manière informelle, puis consolidé grâce à la plate-forme de mutualisation de documents portée par le Département sur son site Internet.</p> <p>Il est donc proposé d'organiser régulièrement des rencontres interdépartementales de techniciens qui permettront la mise en place d'un travail partenarial autour de l'échange et de la mutualisation de documents ainsi que le retour d'expériences et la valorisation de bonnes pratiques.</p>		

Ces rencontres réunissant les techniciens départementaux en charge du dossier de SDAASP à l'échelle de la nouvelle Région pourraient être envisagée selon les trois points suivants :

- Un retour d'expériences sur les schémas départementaux déjà engagés,
 - Un suivi, une mise en œuvre et une évaluation des schémas départementaux déjà débutés.
- **Volet 2: Organiser les rencontres territoriales du Département des Pyrénées Orientales permettant de valoriser la démarche engagée dans le cadre du schéma**

Pour valoriser la démarche engagée par le Département des Pyrénées Orientales dans le cadre du schéma, il est également proposé d'organiser régulièrement des rencontres territoriales mettant en avant les points suivants :

- Partenariat de travail formalisé avec la Caisse des Dépôts et la CGET,
- Formations de la Caisse des Dépôts délocalisées dans le département de l'Aude et des Pyrénées Orientales et premiers retours des MSAP ayant suivi ces formations,
- Retour d'expériences des autres Départements sur les schémas engagés à l'échelle de la nouvelle Région Occitanie, présentation et animation assurées par le bureau d'études EDATER,
- Présentation et mise à l'honneur du travail exemplaire engagé par une MSAP et sa structure porteuse.

Il s'agit de rencontres ouvertes à l'ensemble des Départements et des partenaires souhaitant y participer, à mettre en place deux fois/ans.

Exemple de programme possible :



**ORGANISATION DE LA 1ERE RENCONTRE TERRITORIALE
DU RESEAU DEPARTEMENTAL DES SERVICES AU PUBLIC
DU DEPARTEMENT DES PYRENEES ORIENTALES**


PROGRAMME DE LA JOURNEE

Matinée :

- **Présentation des activités du RSP d'Ile sur T&E**
- **Regard de nouvelles services proposés par le RSP d'Ile sur T&E**
 - Choisir vos démarches en ligne
 - Constituer vos dossiers administratifs (formulaire, courriers...)
 - Réaliser vos CV et lettres de motivation dans le cadre de recherche d'emploi
 - Accueillir vos démarches en les transmettant à nos contacts privilégiés auprès des administrations.
- **Regard Public et Présentation**
- Depuis 2014, 4077 présentations ont été enregistrées.
- Présentation réalisée par le CDC Roussillon Confient.
- **Visite du Palais de Services au public d'Ile sur T&E en partenariat avec le CDC Roussillon Confient**
 - Visite proposée et conduite par les agents du RSP sous l'égide de la CDC Roussillon Confient
 - Présence de Robert Olive, Président CDC Roussillon Confient ?
 - La commercialité des Communes Roussillon Confient dans le cadre de ses compétences, porte le Palais de Services Public depuis Janvier 2014, situé dans les locaux de la Maison de la Jeunesse à Ile sur T&E. La T&E offre aux usagers la possibilité d'être accueilli par un agent afin d'être informé et effectuer des démarches administratives relatives de plusieurs administrations ou organismes publics.

Après-midi :

- **Atelier thématique de travail avec la Caisse des Dépôts**
- **Atelier 1 :** Thématique formation des agents des RSP / organisation d'un relais de en vidéo-conférence départementale
- **Atelier 2 :** A croquer avec la Caisse des Dépôts
- Animation des 2 ateliers par le bureau d'études EDATER, Emmanuel Renard, Directeur
- **Tout au long de la journée :**
 - **Atelier filmé et la parole est aux acteurs !**
- En partenariat avec les membres du RSP de la CDC de l'Est.
- Le film de cet atelier sera par la suite déposé sur la plate-forme collaborative du Département pour permettre à l'ensemble des membres du réseau départemental d'y avoir accès.


	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de participants à l'occasion de la rencontre territoriale du Département 66 - Nombre de sujets échangés et de mutualisation	...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de participants à l'occasion des premières rencontres inter-départementales - Nombre de sujets échangés et de mutualisation	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	-Département : Chef de projet du SDAASP					
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	- Site Internet du Département - Focus dans l'Accent Catalan					
Volet territorial	- Participation des EPCI et MSAP à ces rencontres					



Action n° 36

Communiquer au grand public de façon régulière sur l'Accent Catalan

Axe AT2	Communiquer sur l'offre de services au public		
Objectif	Faciliter l'accessibilité aux services par une meilleure information sur l'offre		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département / Direction de la Communication	Lien vers autres fiches actions	FA 34-35
Partenaires			
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>L'enquête à la population a notamment démontré que l'existence des services au public était mal connue au sein du territoire départemental par les habitants.</p> <p>C'est pourquoi, afin de faciliter une meilleure accessibilité des services par une meilleure information sur l'offre, il est envisagé de communiquer régulièrement, par le biais de focus thématiques, sur le journal du département des Pyrénées Orientales : « L'Accent Catalan ».</p> <p>L'Accent Catalan est un journal gratuit, crée et diffusé par le Département, dans toutes les boîtes aux lettres d'usagers tous les deux mois (6 parutions/an). On peut également le retrouver en version numérique ou encore sonore sur le site du Département.</p> <p>http://www.ledepartement66.fr/910-collection-accent-catalan.htm</p> <p><u>A titre d'exemple, l'Accent Catalan n°96</u> : consacré à la rentrée scolaire comprenant notamment un focus sur les permanences territoriales de l'ADIL (informations sur le logement).</p>		
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="399 1543 695 1919" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="715 1632 1516 1856" data-label="Complex-Block"> <p>VOTRE INFO LOGEMENT AVEC  ADIL / AGENCE DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT</p> <p style="text-align: right;">Les Vendredis de l'ADIL 66</p> <p>L'ADIL 66 est présente sur tout le département : prenez rendez-vous avec un conseiller juridique pour une consultation gratuite sur toutes vos questions liées au logement et à l'habitat. Ses permanences ont lieu le :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1^{er} vendredi du mois à la mairie d'Argelès-sur-Mer de 9 heures à 12 heures, et à la salle des permanences de Céret (12 bd Clémenceau) de 14 heures à 17 heures. - 2^e vendredi du mois à la mairie de Maury de 8 h 30 à 10 heures, à la mairie de Caudiès-de-Fenouillet de 10 h 30 à 12 heures, et au siège de la Communauté de communes à Saint-Paul-de-Fenouillet de 14 heures à 16 heures. - 3^e vendredi du mois à la mairie de Sallagouse de 10 heures à 12 heures ainsi que de 14 heures à 16 heures. - 4^e vendredi du mois à la mairie de Trouillas de 9 heures à 12 heures. <p style="text-align: right;">Préside par Foussarine Calabrèse, l'ADIL 66 se situe au 3 rue Emmanuel-Brousse à Perpignan. Tél : 04 68 52 00 00 / contact@adil66.org</p> </div> </div>		

	<p>Descriptif de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Communication thématique, ➔ Focus thématique, ➔ Taux de satisfaction mesurable sur le site Internet du Département (enquête, sondage) ➔ Articles, ➔ Référent communication pour le schéma ou la thématique des services au public. ➔ Diffusion d'un focus thématique par semestre à minima. 					
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de focus thématiques diffusés - Taux de réponse aux enquêtes et sondages diffusés en ligne sur le site Internet du Département	...
	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
Moyens de mise en œuvre	- Chef de projet du SDAASP - Direction de la Communication		- Création, reproduction et diffusion de l'Accent Catalan / trimestre		- Ligne Communication du Département	
Calendrier de mise en œuvre	<p>2016  2022</p>					
Points de vigilance / facteurs de succès						
Communication	- Site Internet du Département - Journal Accent Catalan					
Volet territorial	- Mettre à l'honneur des actions innovantes réalisées et soutenues par les MSAP et leurs structures porteuses					

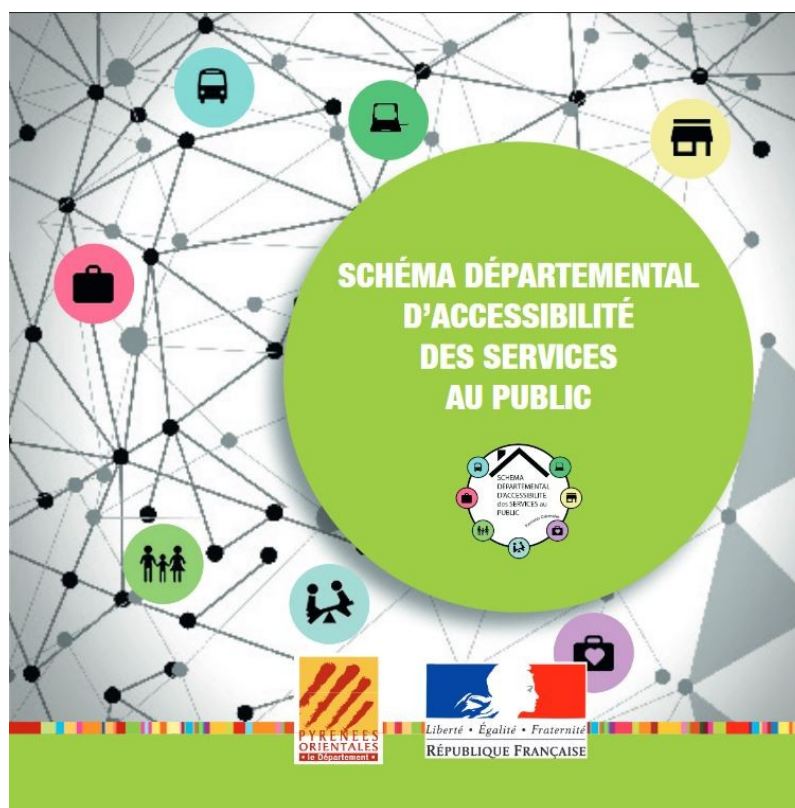


Action n° 37 Communiquer en interne sur l'état d'avancement du SDAASP

Axe AT3	Piloter la mise en œuvre du schéma d'accessibilité des services au public		
Objectif	Suivre la mise en œuvre du schéma et évaluer le plan d'actions sur 6 ans		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	Département	Lien vers autres fiches actions	FA 39
Partenaires	MSAP /EPCI		
Bénéficiaires	Agents du Département		
Présentation de l'action	<p>Afin d'être en mesure d'informer les agents de la collectivité sur la mise en œuvre du Schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public, plusieurs outils vont être mis en place.</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <p>➔ Pérennisation et valorisation des pages Internet dédiées au schéma :</p> <p>Il existe depuis 2015, plusieurs pages Internet, sur le site de la collectivité dédiées au schéma et à son état d'avancement.</p> <p>http://www.ledepartement66.fr/2043-presentation-du-schema-departemental-d-accessibilite-des-services-au-public.htm</p> <p>Ces pages présentent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ le schéma en lui-même: les éléments de contexte, les objectifs poursuivis, la décomposition de la démarche, ➔ l'enquête à la population et ses résultats, ➔ la concertation avec les territoires, les opérateurs de services, ➔ la présentation du diagnostic de territoire, ➔ la présentation des Maisons de Services au Public du département, ➔ le plan d'actions et d'évaluation. <p>➔ Création d'un onglet ou d'une page Intranet dédiée au schéma :</p> <p>A usage exclusivement interne et à destination des agents de la collectivité, il est envisagé de créer un onglet ou une page dédiée au schéma sur Intranet qui permettrait la mise en ligne d'informations et également de l'état d'avancement du schéma.</p>		



→ Création d'une plaquette interne de communication dédiée au schéma:




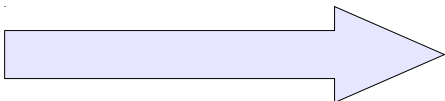
→ Création et diffusion en interne comme en externe d'une plaquette support du SDAASP faisant état des différentes modalités de travail et de fonctionnement du SDAASP mais également des Instances de Travail créées, du Travail engagé avec les MSAP, Plan d'actions et valorisation etc...


→ Décloisonnement des politiques publiques afin de mieux articuler les différents niveaux d'intervention en matière de politique de transports, politique sociale, ESS, informatique etc ...

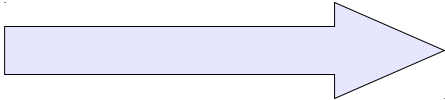
	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de vue des pages Internet et Intranet - Nombre de plaquettes d'information distribuées en interne et en externe	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	-Chef de projet SDAASP -Communication interne					
Calendrier de mise en œuvre						


	2016	2022
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> - Mise à jour régulière des pages Internet et Intranet - Mise à jour et distribution de la plaquette du SDAASP	
Communication	- Site Internet du Département - Site Intranet du Département - Plaquette de communication du SDAASP	
Volet territorial	- Distribution de la plaquette de communication du SDAASP	

	Action n° 38	Mettre en place l'application multi-services du Département intitulée « Mes services 66 »	
Axe AT2	Communiquer sur l'offre de services au public		
Objectif	Faciliter l'accessibilité aux services par une meilleure information sur l'offre		
Pilote	Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	État / Région / Département	Lien vers autres fiches actions	FA 36 - 39- 40
Partenaires	État / Région / Opérateurs de services		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>L'enquête à la population a démontré que les services au public n'étaient pas assez connus des habitants sur le territoire départemental. C'est pourquoi, afin de diffuser à destination du grand public: de l'information, des données générales, il a été décidé de mettre en place une application multi-services pour les habitants qui pourrait être intitulée « Mes services 66 ».</p> <p>Descriptif de l'action :</p> <p>Le Département des Pyrénées Orientales va lancer, dans le cadre du schéma, une application multi-services, à partir du site Internet du Département, qui mettra à disposition de ses utilisateurs toutes les informations disponibles par catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Tourisme, → Transports et mobilités, → Sport, → Culture, événements, → Bureau de poste et DAB, → Maisons sociales de proximité, → MSAP, → Numériques et réseau, → Multiples ruraux, Bistrots de Pays, → Sapeurs Pompiers et casernes, → CAUE, → ADIL etc. <p>Cette nouvelle application recensera en particulier tous les lieux et points d'intérêt du territoire (musées, services, bornes numériques etc...) avec des informations pratiques (adresse, horaires etc..) à consulter pour chacun d'entre eux et un service de géolocalisation pour les trouver.</p>		

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur		...	Intitulé de l'indicateur	-Nombre de vues sur l'application multi- services du Département	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de projet SDAASP - DSI - Direction de la Communication 		<ul style="list-style-type: none"> -Création de l'application multi-services de Département à partir du site Internet du Département 		<ul style="list-style-type: none"> - Prestataire envisagé 	
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022					
Points de vigilance / facteurs de succès	<u>Points de vigilance :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour régulière de l'application - Communication sur la plate-forme multi-services 					
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Site Internet du Département - Site Internet de l'État - Focus dans l'Accent Catalan 					
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> -EPCI / Communes / MSAP : constitution de la base de données permettant la mise en œuvre de la plate-forme multi-services 					

	Action n° 39		Utiliser le Design de services comme un outil d'évaluation du Schéma			
Axe T3	Piloter la mise en œuvre du schéma d'accessibilité des services au public					
Objectif	Suivre la mise en œuvre du schéma et évaluer le plan d'actions du schéma					
Pilote	Département	Document de référence				
Maître d'ouvrage éligible	Région / Département	Lien vers autres fiches actions			FA 38-39	
Partenaires						
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales					
Présentation de l'action	<p>Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme des services du point de vue des usagers. Il a pour objectif de s'assurer que l'interface du service est :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Utile, ➔ Utilisable, ➔ Désirable du point de vue de l'utilisateur ➔ Efficace et performante du point de vue de l'opérateur. <p>Bien souvent, un service va être associé à un objet qui permet l'interaction avec l'utilisateur (borne, application sur téléphone mobile...). Le design de service va donc s'intéresser aux attentes et aux comportements de l'utilisateur final, afin d'adapter l'interface et les modalités d'interactions.</p> <p>Le design de services repose sur une activité de conception qui organise des informations et des situations afin d'en augmenter l'efficacité, la perception et la qualité.</p> <p>Description de l'action:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Travailler en concertation avec la Région sur la notion de Design de Services, ➔ Utiliser le Design de Services comme un outil d'évaluation du Schéma, ➔ Retravailler, dans le cadre du schéma, sur les services existants pour développer de nouveaux services innovants. 					
Réalisations et résultats attendus	Indicateur local Intitulé de l'indicateur	Valeur cible	Valeur obtenue ...	Indicateur départemental - Évaluation du Schéma sous l'angle de Design de Services, - Nombre de création de services innovants	Valeur cible ...	Valeur obtenue ...

	Moyens humains	Moyens technologiques	Moyens financiers
Moyens de mise en œuvre	Département : Chef de projet SDAASP Région : Chargé de mission Innovation		
Calendrier de mise en œuvre	2016  2022		
Points de vigilance / facteurs de succès			
Communication			
Volet territorial			

	Action n° 40	Piloter, suivre et évaluer le schéma départemental d'accessibilité des services au public	
Axe AT3	Piloter la mise en œuvre du schéma d'accessibilité des services au public		
Objectif	Suivre la mise en œuvre du schéma et évaluer le plan d'actions sur 6 ans		
Pilote	État/Département	Document de référence	
Maître d'ouvrage éligible	État/ Département	Lien vers autres fiches actions	
Partenaires	Région/EPCI/opérateurs		
Bénéficiaires	Population des Pyrénées Orientales		
Présentation de l'action	<p>Le Schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public ainsi que son plan d'actions est mis en place pour une durée de 6 ans, avec une clause de revoyure au bout de 3 ans. C'est pourquoi, il convient dès à présent de travailler aux conditions de réussite du schéma et de clarifier les modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation.</p> <p><u>Descriptif de l'action :</u></p> <p><u>Volet départemental :</u></p> <p>➔ Pérenisation et valorisation de " l'Instance de Dialogue et de Concertation " comme l'instance de pilotage du SDAASP 66.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cette instance est un comité départemental partenarial chargé du suivi de la mise en œuvre du schéma. - Volonté de mettre en place une approche dynamique des solutions (expérimentation, mise en place d'observateurs, transfert d'expériences) <p>>> <u>Représentation à l'Instance de Dialogue et de Concertation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Etat, ➔ Département, ➔ Région, ➔ EPCI du territoire, ➔ Les gestionnaires des MSAP labellisées, ➔ Les Opérateurs de services partenaires des MSAP: CPAM, La Poste, Pôle Emploi, CAF, CARSAT, MSA etc.. ➔ l'Association des Maires, Adjoints et de l'Intercommunalité des Pyrénées Orientales, ➔ L'Agence Régionale de Santé d'Occitanie, ➔ La Direction Départementale des Finances Publiques, ➔ La Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale, ➔ Les Chambres Consulaires des Pyrénées Orientales, ➔ L'ensemble des signataires de la convention cadre du SDAASP des Pyrénées Orientales. 		

Missions de cette instance:

- Animer, piloter et suivre la mise en oeuvre du schéma départemental
- informer les structures porteuses des formations proposées sur le thème du 1^{er} accueil social inconditionnel et/ou autres thématiques issue de la solidarité.
- Présenter au cours du bilan annuel : l'état d'avancement du schéma, ses atouts, ses freins et les action susceptibles de répondre à ces difficultés.
- Réfléchir au développement de l'offre de services, en fonction des besoins identifiés sur les territoires
- Valider le bilan annuel de la mise en oeuvre du programme d'actions et proposer, le cas échéant, une révision du schéma.

APPUI OPERATIONNEL AU PILOTAGE

→ Mise en place d'un comité technique du SDAASP

Il sera chargé de préparer les décisions de l'instance de pilotage et d'assurer la mise en oeuvre opérationnelle du plan d'actions.

Présidé par les représentants des co-pilotes (Secrétaire Général de la préfecture et DGS du CD 66), il associera le référent "accessibilité " de l'État et la chef de projet SDAASP du Département et comprendra l'ensemble des représentants techniques des membres de l'Instance de Dialogue et de Concertation. Il se réunira chaque fois que nécessaire.

→ Maisons de Services Au Public des Pyrénées Orientales

Concernant les thématiques de travail liées aux MSAP, le comité technique pourra s'appuyer sur la cellule départementale d'animation des MSAP (FA 31) et sur des groupes de travail thématiques. Ceux-ci seront organisés, autant que de besoin, avec les acteurs concernés par la mise en oeuvre de chacun des axes stratégiques du SDAASP.

→ Pérennisation et valorisation de la plate-forme d'échanges et de mutualisation du département

Pour mémoire, le Département des Pyrénées Orientales a créé une plate-forme de travail, d'échanges et de mutualisation avec une vingtaine d'autres départements engagés dans la démarche du Schéma d'Accessibilité des Services au Public ou dans une réflexion sur les services publics de proximité.

Cette plate-forme connaît aujourd'hui un essor qu'il convient de pérenniser et de valoriser : mise en exergue de pratiques innovantes en matière de services au public, développement de la mise en réseau de partenaires, organisation de rencontres etc.

→ Valorisation de la plate-forme " Mes services 66"

La plate-forme "Mes services66" devra constituer un véritable portail de l'information territorialisée. Pour ce faire, il facilitera l'accès du plus grand nombre à une sélection d'informations territoriales produites par les organismes publics (Département, MSP, État, MSAP ...).

Cette plate-forme rassemblera des informations constituées dans le cadre du Schéma Départemental d'Accessibilité des Services au Public issues de questionnements, de thématiques ou de territoires, des caractéristiques et des enjeux des politiques publiques d'aménagement et de développement des services au sein de chaque territoire.

Cette plate-forme permettra la mise en place d'un suivi et d'indicateurs d'évaluation du

schéma et permettra également de réaliser des focus sur les territoires déficitaires sur lesquels il convient de prêter plus d'attention.

→ **Engager les ressources nécessaires à la mise en oeuvre du schéma**

Pour l'Etat : poursuite de l'appui aux MSAP (aide au fonctionnement, animation du réseau, formations) et mobilisation des fonds d'investissements (DETR, FNADT, DSIL) pour les infrastructures qui participent aux objectifs du schéma.

Pour le Département : réflexion et approbation par le Département, dès la validation du SDAASP, d'une politique départementale d'accessibilité des services au public.

Volet territorial :

→ **Création d'un réseau de techniciens EPCI**

- Création d'un réseau de techniciens EPCI sur la thématique de l'accessibilité des services au public, véritable entrée de territoire constituant un relais pour le schéma départemental.


L'idée serait de travailler avec chaque technicien d'EPCI dans un cadre restreint pour évoquer les projets à venir dans le cadre du volet territorial du schéma mais également l'évaluation des projets en cours et / ou finalisés.

Format: 1/2 journée/trimestre.

Réunion informelle entre techniciens et invitation si besoin de participants extérieurs (opérateurs de services par exemple). Les relevés de décision pourraient être diffusés via la plate-forme départementale d'échanges et de mutualisation.

- Définition par EPCI du volet territorial du schéma et contractualisation annuelle avec chaque EPCI.

	Indicateur local	Valeur cible	Valeur obtenue	Indicateur départemental	Valeur cible	Valeur obtenue
Réalisations et résultats attendus	Intitulé de l'indicateur	- Nombre de contrats signés avec les EPCI - Nombre de projets inscrits et réalisés		Intitulé de l'indicateur	- Nombre de réunions de l'Instance de Dialogue et de concertation - Nombre de projets travaillés	...
Moyens de mise en œuvre	Moyens humains		Moyens technologiques		Moyens financiers	
	État : Référent accessibilité des services au public -Département : Chef de projet SDAASP					

Calendrier de mise en œuvre	2016		2022
Points de vigilance / facteurs de succès	- Mener une réflexion sur les besoins spécifiques des publics, afin d'adapter en continu les actions du schéma aux pratiques et aux attentes de la population.		
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Département</u> : Accent Catalan, site Internet - <u>Préfecture</u> : site internet, Facebook 		
Volet territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place du réseau de DGS. - Travail à engager dans le cadre de ce réseau pour la définition du volet territorial du schéma et la contractualisation à venir. 		

