

# Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de la Savoie





## Sommaire

<b>1 - Préambule.....</b>	<b>4</b>
Pourquoi un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) ? .....	4
Les principes d'élaboration du schéma .....	6
La méthode d'élaboration du schéma .....	7
Une dynamique démographique inégale .....	10
Des disparités territoriales dans l'accessibilité aux services et aux équipements en Savoie .	11
<b>2 - Les enjeux transversaux.....</b>	<b>14</b>
La dématérialisation des services : l'utilisateur en première ligne .....	14
Une offre de services au public à maintenir territorialement et à mieux organiser, coordonner et promouvoir .....	15
Les Maisons de Services au Public (Msap) en Savoie : un maillage dense avec quelques zones blanches .....	17
<b>3 - Les enjeux thématiques .....</b>	<b>20</b>
Garantir l'accès à une offre de santé de proximité .....	20
Une couverture mobile en 4G encore incomplète .....	22
La couverture en Très Haut Débit : un déploiement encore partiel.....	23
Mobilité : des besoins territoriaux disparates .....	25
Carence commerciale et commerce de proximité : un enjeu de solidarité, de modernité et d'aménagement.....	26
Des services d'aide à domicile sur l'ensemble du département, mais qui connaissent des difficultés structurelles .....	27
L'accès aux droits et aux services sociaux : poursuivre le travail engagé.....	28
Services et équipements dédiés à l'enfance et à la jeunesse : le département bien couvert	29
Le logement : des enjeux énergétiques pris en compte territorialement.....	30
Un département sportif, relativement bien équipé .....	31
<b>4 - La stratégie et le plan d'actions.....</b>	<b>32</b>
Une stratégie issue des principaux enjeux identifiés autour de l'accessibilité des services au public.....	32
Les grandes orientations.....	34
La mise en œuvre des actions du SDAASP .....	35
Le plan d'actions .....	36
<b>Fiches actions.....</b>	<b>39</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1 – Evolution démographiques en Savoie.....	103
2 – Données de l'INSEE d'accessibilité aux services .....	109
3 - Présence des opérateurs en Savoie (2017).....	124
4 - Présence des Msap en Savoie.....	129

# 1

## PREAMBULE



### **Pourquoi un Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) ?**

Face à l'évolution des besoins sociaux, au retrait et à la fermeture de nombreux services sur les territoires, à l'émergence de nouveaux modes d'organisation, la question du rôle des collectivités locales dans l'élaboration et l'organisation de l'offre territoriale de services au public se pose inévitablement.

Il s'agit de répondre aux enjeux d'attractivité du territoire et aux besoins croissants de services de la part des habitants. En effet, la présence et l'accessibilité aux services, équipements et commerces constituent des éléments essentiels de l'aménagement du territoire et conditionnent son attractivité.

La loi du 7 août 2015 relative à la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) réaffirme le rôle des conseils départementaux en matière sociale et de solidarité territoriale. L'article 98 du texte de loi met en place un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), qui définit pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'accessibilité des services dans les zones présentant un déficit d'offre de service.

Ce schéma doit :

- analyser l'accès aux services et l'adéquation de l'offre avec les besoins recensés des usagers sur le territoire départemental,
- viser la mutualisation des services au public sur l'ensemble du territoire départemental,
- être construit en associant étroitement les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale.

À compter du 1er janvier 2016, chaque Département doit collaborer avec l'État pour construire ce schéma départemental d'amélioration des services au public, schéma qui fait l'objet du présent rapport.

### **Services au public : de quoi parle-t-on ?**

Les services à la population recouvrent « l'ensemble des services publics et privés, nécessaires aux populations, répondant aux besoins des usagers et indispensables à la vie des territoires ». Cette définition donnée par le Conseil Economique Social et Environnemental dans son rapport « Aménagement du territoire, services publics et service au public » suppose que les services à

la population incluent les services fournis par l'État et par les collectivités territoriales, mais aussi ceux portés par des acteurs privés ou associatifs.

La notion de service public, quant à elle, repose traditionnellement sur le critère de l'intérêt général et le critère organique d'un rattachement direct ou indirect de l'activité à une personne publique. Cela amène souvent une certaine confusion entre la mission de service public et l'opérateur du service, ainsi que l'assimilation du service public aux grands services publics nationaux.

En outre, on oublie l'importance des services publics locaux et les délégations de certains d'entre eux au secteur privé.

La transformation des attentes des usagers, la libéralisation des services, l'évolution de la stratégie des grands opérateurs nationaux de services, la réforme de l'État remettent en cause la nature même du service public et, plus largement, des services à la population, mais également le rapport qu'entretiennent les usagers avec ces services. Ces derniers tendent désormais à privilégier l'accessibilité des services et sa qualité, plutôt que la nature de l'entité qui le délivre.

Le « service public » laisse progressivement place aux « services au public », notion évolutive qui intègre l'ensemble des services publics ou privés, marchands ou non marchands, dans des domaines variés : information / orientation sur les services, sécurité, justice et droit, formalités administratives, prestations sociales, petite enfance, éducation, santé, services à domicile, aide et accompagnement social, emploi, économie et création d'activités, formation continue professionnelle, logement, transport, culture, sport et loisirs, services marchands publics et privés de la vie quotidienne .

Il en découle des principes, des modes de fonctionnement, des besoins et des attentes hétérogènes selon les services concernés et une plus grande complexité dans l'organisation de l'offre de services, notamment au niveau local.

Dans ce contexte, plusieurs interrogations émergent quant aux impacts sur les territoires de la réorganisation des services publics engagée par l'État et les opérateurs de services, voire de leur disparition, et quant aux effets de la dématérialisation et de l'avènement des outils numériques, notamment sur le rapport des usagers aux services. Autant d'évolutions qui incitent les collectivités à se demander quel est, ou devra être, leur rôle dans la construction et le fonctionnement d'une offre locale de services adaptée à des besoins et des pratiques individuelles et collectives en mutation.

## Et en Savoie ?

La Savoie subit également le retrait des services au public sur l'ensemble de son territoire. Département le plus montagneux de France avec près de 90 % de son territoire en zone de montagne, les évolutions sociodémographiques génèrent des attentes en termes de services et nécessitent des approches et des réponses diversifiées entre les territoires dont le niveau d'enclavement et l'accès aux services ne sont pas les mêmes. Parallèlement, la dispersion de l'habitat et les faibles densités de population rajoutent de la complexité et des coûts financiers pour la mise en œuvre des actions répondant aux besoins traditionnels et nouveaux.

Enfin, le tourisme hivernal et la saisonnalité ont des impacts immédiats sur les services et leur fréquentation par la population, les touristes et les saisonniers du tourisme.

Face à ces évolutions, l'enjeu pour les collectivités est d'assurer un niveau satisfaisant d'équipement et de services.

En Savoie, les services de l'État et du Conseil départemental ont recherché depuis plusieurs années la meilleure répartition territoriale des services au public.

Ainsi, de nombreux services du Département sont territorialisés, tandis que les services de l'État sont accessibles dans chacun des arrondissements de Savoie. L'organisation de ces services répond à la réalité contrastée des territoires de la Savoie, à son caractère montagnard et aux contraintes imposées par la saisonnalité et le fonctionnement des bassins d'emploi.

La Savoie compte déjà 21 Maisons de service au public (Msap), soit un nombre bien au-dessus de la moyenne nationale.

L'élaboration de ce schéma se réalise dans le contexte de raréfaction des fonds publics et des financements pouvant entraîner une contraction de l'offre de service.

Par ailleurs, la restructuration territoriale en cours qui modifie les périmètres et compétences des intercommunalités à fiscalité propre (l'évolution des périmètres du 1er janvier 2017 a été pris en compte en cours d'élaboration du schéma) peut interférer dans l'organisation et l'offre de service à terme sur les territoires.



## Les principes d'élaboration du schéma

Le schéma élaboré en Savoie présente plusieurs spécificités en lien avec le contexte montagnard du département. En effet, le fonctionnement et la fréquentation des services sont impactés directement par l'éloignement des centres urbains pour plusieurs secteurs de montagne, mais aussi par une forte saisonnalité touristique hivernale qui présente diverses conséquences économiques et sociales.

L'appropriation des enjeux et des problématiques de l'accès des services au public par les représentants de l'État, du Département et de l'ensemble des acteurs locaux (opérateurs de services au public, EPCI, acteurs associatifs) a été considérée comme la condition d'élaboration du SDAASP.

Elle garantit que les engagements pris à travers ce schéma pour les six prochaines années puissent être mis en œuvre durablement.

Le Département et l'État, copilotes de la démarche ont souhaité élaborer le schéma selon un processus de co-construction avec les acteurs socio-professionnels concernés en vue :

- de parvenir à une vision partagée des enjeux et des priorités sur le territoire départemental,
- d'apporter des réponses partenariales (services de l'État, services départementaux, opérateurs, EPCI, associations, usagers, ...) aux principaux déséquilibres,
- de fournir aux usagers des services accessibles et efficaces.

Les propositions d'actions sont en nombre limité, mais se veulent concrètes et réalisables dans la durée du SDAASP.

**Seuls les objectifs et les actions stratégiques répondant à un besoin significatif ont été retenus. En effet, le champ d'intervention du SDAASP s'est affiné au fur et à mesure de son élaboration pour être centré progressivement sur les enjeux sur lesquels les acteurs locaux peuvent agir de façon opérationnelle. Le choix a été fait de ne pas traiter les sujets et les actions pris en considération au sein d'autres schémas, dispositifs ou politiques.**

Enfin, de façon délibérée, les fiches-actions ne sont pas exhaustives. En effet, le schéma a vocation à être mis en œuvre progressivement sur une durée de 6 ans et les actions envisagées pourront évoluer dans leur contenu et être réorientées au fur et à mesure de leur avancement et de l'évolution des contextes.



## La méthode d'élaboration du schéma

Au-delà des collectivités, le Département et la Préfecture, qui assurent le pilotage conjoint du schéma, ont souhaité associer l'ensemble des opérateurs de services. La gouvernance élargie a permis de nouer des relations de travail transversales, indispensables à l'identification des enjeux et à l'émergence de solutions concrètes d'amélioration de l'accessibilité aux services.

### La gouvernance mise en œuvre pour l'élaboration du schéma

Le SDAASP a été élaboré en s'appuyant sur différentes instances.

#### Un comité de pilotage

Le Conseil départemental et la Préfecture ont assuré la coprésidence du comité de pilotage tout au long de l'élaboration du schéma et de sa validation.

Son rôle a été de piloter le déroulement de la démarche et sa méthodologie, de suivre la réalisation du diagnostic, de mener les réflexions stratégiques, d'établir le programme d'action et de valider l'ensemble du SDAASP.

Dans son fonctionnement, il a organisé la concertation et a facilité les contacts avec et entre les partenaires et acteurs des territoires.

Le comité de pilotage est constitué de différents membres :

- M. le Préfet de la Savoie,
- M. le Président du Conseil départemental, représenté par Mme Rozenn Hars – Vice-Présidente du Conseil départemental,
- les présidents des EPCI à fiscalité propre,
- les présidents des syndicats mixtes de territoire (Avant-pays-savoyard, Maurienne et Tarentaise),

- les principaux opérateurs des services au public : CAF, CPAM, MSA, CARSAT, La Poste, ARS, Pôle emploi, Mission Locale Jeune ... .
- diverses personnes qualifiées (UDAF, Chambres consulaires, ...).

Il s'est réuni à quatre reprises en juin 2016 (lancement de la démarche), janvier 2017 (diagnostic et enjeux), octobre 2017 (objectifs et programme d'actions) et mars 2018 (validation du SDAASP).

Dès l'approbation du schéma, le comité de pilotage évoluera vers un comité de suivi chargé de la mise en œuvre.

### Un comité technique :

Réuni sous forme d'ateliers de travail, le comité technique composé de représentants des opérateurs de services au public, des EPCI, des Msap, a été réuni pour des temps d'échange, de partenariat actif et de travail contributif, allant au-delà de l'élaboration du SDAASP, mais travaillant sur l'amélioration de l'accessibilité des services. Chaque atelier a réuni de 30 à 45 participants d'horizons très variés.

### Des groupes thématiques :

Afin d'avoir un regard spécifique sur certaines thématiques, des réunions ont été organisées sur différents sujets, avec des acteurs spécialistes des questions traitées :

- la santé,
- l'économie et le commerce,
- les enjeux sociaux,
- le numérique et la dématérialisation.

### L'accompagnement technique :

Le Département et l'Etat ont souhaité être accompagnés dans l'élaboration du SDAASP par l'Agence Alpine des Territoires (Agate) et par l'association Adrets (centre de ressources et d'appui pour le développement de l'accès des services au public dans les Alpes).

Ainsi, un « groupe projet » restreint, composé des techniciens référents du Département, de l'Etat et des structures d'accompagnement a préparé le travail des différentes instances de travail.

## **L'identification des enjeux**

Afin d'identifier les enjeux territoriaux et à l'échelle départementale liés aux services, le comité de pilotage a privilégié les rencontres et le dialogue avec les acteurs locaux et les socioprofessionnels.

Cette identification des enjeux liés aux services au public a été réalisée en s'appuyant sur :

- les données quantitatives d'accès à l'offre de services à partir des paniers de données territorialisées et cartographiées produits par l'INSEE (Base Permanente des Equipements - BPE). Ces données, axées sur les services marchands et médicaux, ont été complétées par des données sur les services quotidiens des autres opérateurs. Cependant, elles ne prennent en compte que la présence d'équipements et non les services rendus et les usages (permanences, antennes, fréquentations, distances, ...),
- l'analyse des évolutions sociodémographiques au niveau départemental et intercommunal,

- les rencontres avec :
  - les services de l'État (Direccte, DDFIP, Education nationale, DDCSPP, services préfectoraux et sous-préfectoraux, DDT) et du Département,
  - les principaux opérateurs de services au-delà du Département et de l'État : Pôle Emploi, La Poste, MSA, CAF, CPAM, ARS, CARSAT, UDAF 73, ...
  - les EPCI à fiscalité propre de Savoie ainsi que les 3 syndicats mixtes de territoire. A l'automne 2016, les intercommunalités ont été conviées à des réunions à l'échelle des 7 territoires de Savoie pour leur présenter la démarche de construction du SDAASP et identifier avec eux les enjeux locaux.
  
- la prise en compte de nombreux schémas et dispositifs existants menés à différentes échelles (liste non exhaustive) :
  - Schéma départemental des services aux familles
  - Schéma départemental enfance et famille
  - Schéma départemental de Cohésion sociale
  - Schéma départemental personnes âgées/personnes handicapées
  - Plate-forme France mobile
  - Projet Régional de Santé Auvergne-Rhône-Alpes 2018-2028
  - Schéma départemental des enseignements artistiques (acte 3)
  - Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
  - Contrats Territoriaux jeunesse
  - Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
  - ...
  
- Le contexte de fusion des intercommunalités, de la contraction des offres de services et des spécificités liées à la montagne a été pris en compte de manière transversale tout au long de l'identification des enjeux.

### **La mise en œuvre du schéma**

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donnera lieu à une convention conclue entre le représentant de l'État, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'utilisateurs des services au public du département. Les différentes parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées (article 98 de la loi NOTRe).



## Une dynamique démographique inégale

Le département de la Savoie doit intégrer une double préoccupation : d'une part, répondre à des défis immédiats liés à son attractivité (celle-ci est inégale et même déséquilibrée d'un territoire à l'autre), d'autre part anticiper les mutations qui s'amorcent.

La croissance démographique (0,76 % /an) sur la dernière période 2009/2014 n'est plus aussi homogène que sur la période 1999/2009 (+1%/an). Elle présente désormais **des évolutions différenciées entre l'ouest du département**, plutôt urbain et périurbain, **et l'est de la Savoie**, plus montagneux. Au sein même des territoires savoyards, des déséquilibres s'opèrent entre vallées et stations, centres urbains et espaces périurbains.

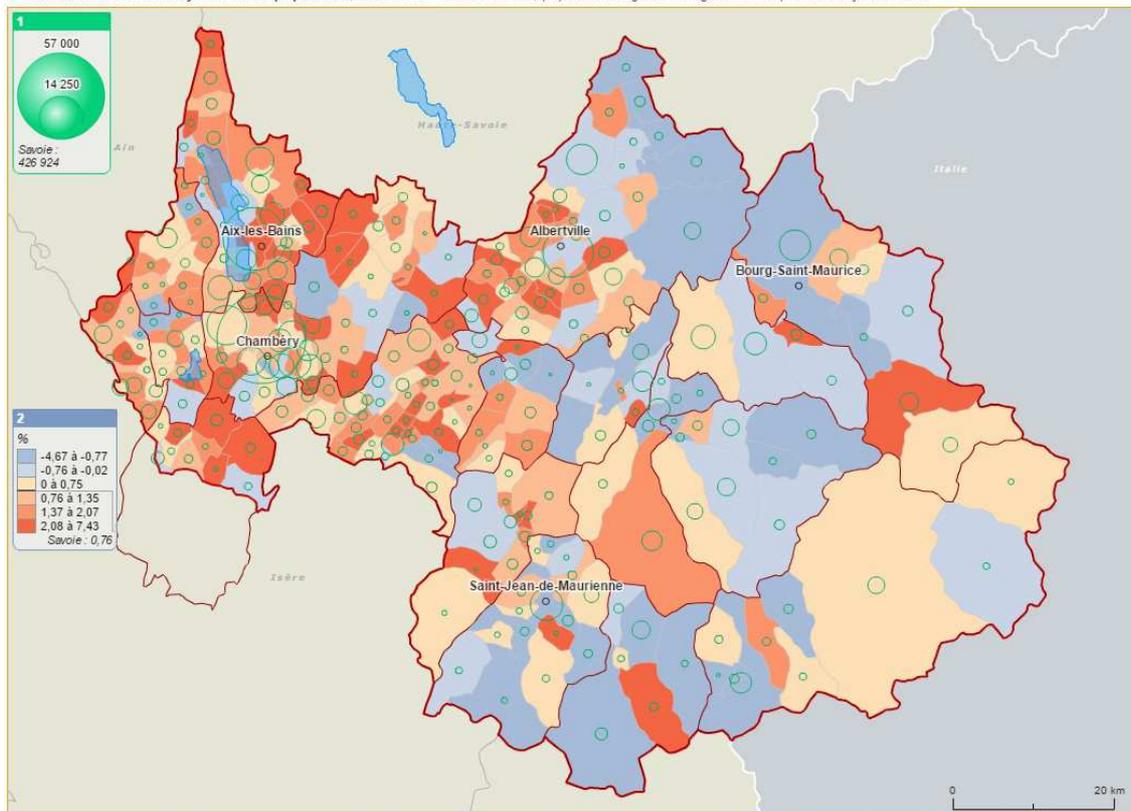
La croissance démographique déséquilibrée entre territoires et au sein même des territoires (urbain et péri-urbain, vallée et station) s'est accompagnée de fortes évolutions dans la composition de la population. La structure par âge se modifie avec une part croissante de personnes âgées, la taille des ménages ne cesse de diminuer, un ménage sur trois est composé d'une seule personne et le taux d'activité des femmes se rapproche de celui des hommes.

D'autres facteurs qui témoignent de ces mutations sociologiques sont également à prendre en compte.

L'accroissement de la population est majoritairement le fait du solde migratoire, ces nouveaux habitants sont majoritairement issus de zones urbaines dans lesquelles ils bénéficiaient d'un standard de services élevé.

Ainsi, **les évolutions socio-démographiques génèrent des attentes en termes de services** qui nécessitent des approches fines et **des réponses différenciées** entre les territoires dont le niveau d'enclavement et l'accès aux services ne sont pas les mêmes.

1 - Population municipale, 2014 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013  
 2 - Évolution annuelle moyenne de la population, 2009-2014 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013



© ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — EPCI



## Des disparités territoriales dans l'accessibilité aux services et aux équipements en Savoie

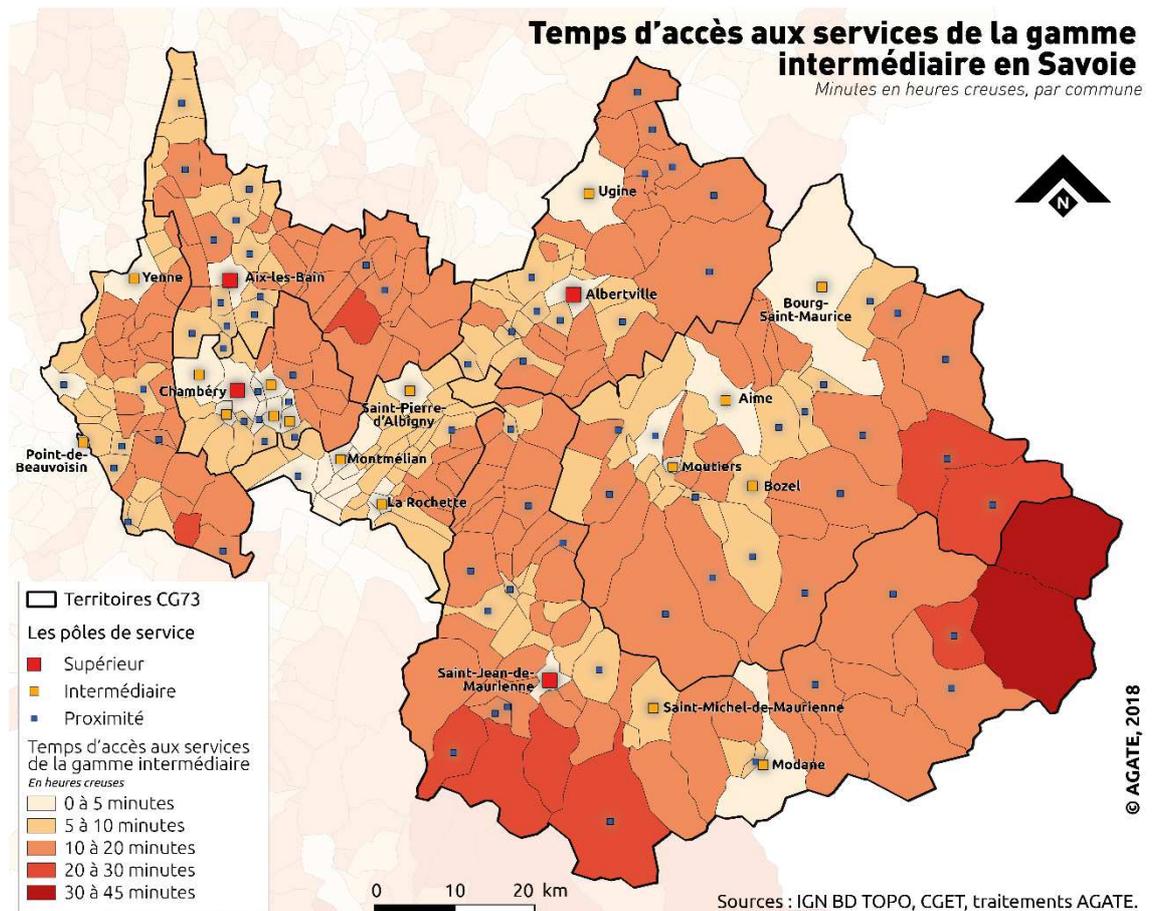
Si 10 % des communes savoyardes sont proches des équipements de la vie courante avec un temps d'accès à ces services de moins de 4 minutes, 10 % en sont éloignées de plus de 15 minutes.

Ainsi, la Savoie est le seizième département métropolitain où les disparités d'accessibilité aux équipements sont les plus marquées.

### Le sillon alpin et les grandes vallées bien desservies

Près de la moitié de la population savoyarde accède en moins de 4 minutes aux équipements de la vie courante. Ils résident pour l'essentiel sur l'axe Chambéry-Aix-les-Bains. Dans cet espace urbanisé, la forte densité de population favorise l'implantation des services. Les grandes vallées alpines sont également bien desservies. Albertville, Saint-Pierre-d'Albigny, Ugine dans la Combe de Savoie, Bourg-Saint-Maurice, Moûtiers et Aime en Tarentaise, Saint-Jean-de-Maurienne dans la vallée de la Maurienne possèdent toutes un panel étoffé de commerces et de services. Ces pôles sont relayés par d'autres communes qui possèdent une partie des équipements nécessaires à la vie courante et parfois certains services plus spécifiques. Des axes routiers structurants reliant ces communes contribuent également à la bonne accessibilité des services pour l'ensemble de la population de ces vallées.

A contrario, les populations résidant sur les versants accèdent plus difficilement aux



équipements de la vie courante.

## Un éloignement contraint pour les communes de montagne

Dans les zones de montagne avec globalement une faible densité de population, les contraintes montagnardes constituent un réel obstacle aux déplacements, même si l'éloignement est globalement moins prononcé ici en Savoie que dans d'autres espaces montagnards comme la Drôme ou le Cantal. Cette situation s'explique par les axes routiers et autoroutiers structurants de fond de vallée qui desservent les stations de montagne et la présence d'au moins un tiers des commerces et des services courants.

Néanmoins, les temps d'accès aux équipements restent élevés dans certaines zones.

À l'est du département, seules quelques communes, souvent des stations, possèdent une partie des équipements. Aussi la distance à parcourir pour accéder à un service absent de la localité est parfois très longue. De ce fait, dans l'Arvan, en Haute Maurienne, en Haute Tarentaise ainsi qu'autour de Moûtiers, une quinzaine de communes, représentant environ 6 500 personnes, sont à plus de 15 minutes des équipements courants, soit deux fois plus que le seuil qualifiant l'éloignement au niveau national\*.

Certains secteurs à l'ouest du département sont caractérisés à la fois par leur faible niveau d'équipement et par les contraintes du relief qui augmentent les temps d'accès aux localités mieux dotées. Ainsi, le massif des Bauges ne présente que quelques villages possédant des équipements de la vie courante. Pour avoir accès aux services utiles au quotidien, les habitants doivent alors rejoindre leurs bourgs-centres (Lescheraines ou le Châtelard), ou les pôles urbains périphériques (Chambéry, Aix les Bains, Annecy,...).

De même sur Cœur de Savoie entre La Rochette et Aiguebelle, quelques communes se trouvent éloignées des commerces et services indispensables au quotidien et plusieurs d'entre elles ne possèdent aucun équipement de la vie courante, nécessitant alors de rejoindre les pôles dans la vallée, ce qui induit de longs temps d'accès.

### Panier de la vie courante

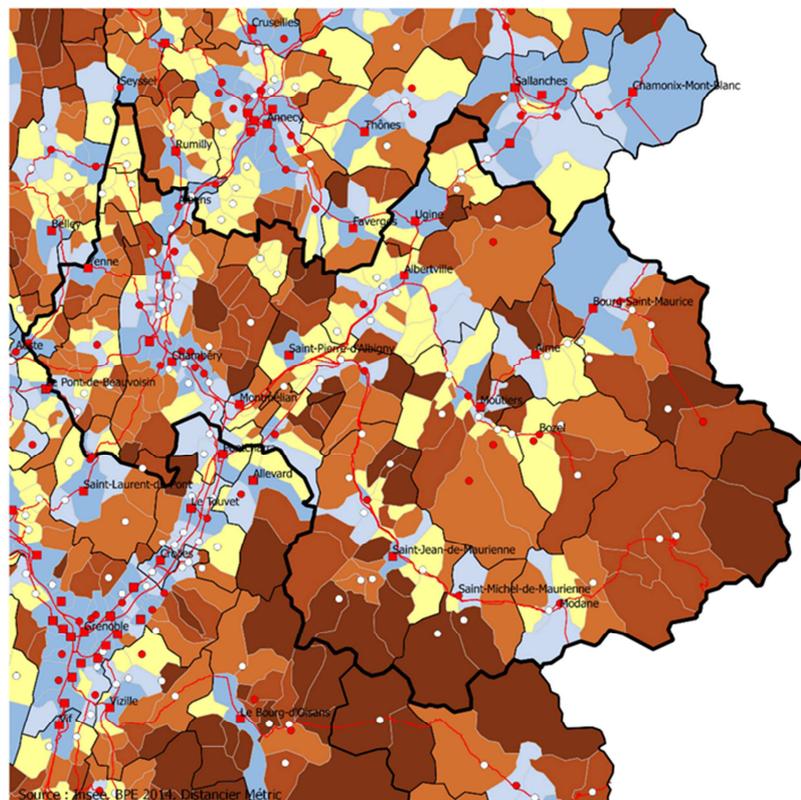
Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 20 à 22
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 14,5
- 10,7
- 7,7
- 5,5
- 4,2

- réseau routier principal
- ▭ Département
- ▭ Bassins de vie

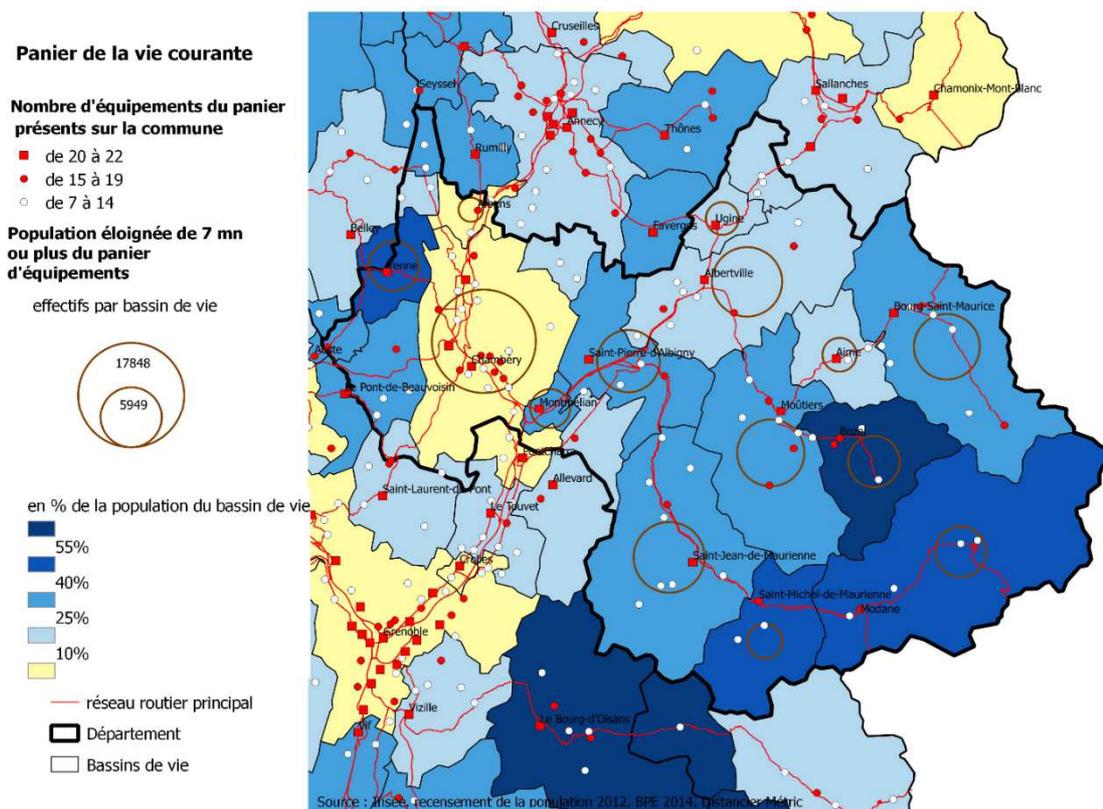


(c) INSEE - Insee

## Un accès difficile pour les jeunes et les familles de Maurienne, des hautes vallées de Tarentaise et dans les Bauges.

Dans la partie montagneuse, notamment les hautes vallées de Maurienne et de Tarentaise et dans les Bauges, l'éloignement est particulièrement prononcé pour les jeunes de 19 à 29 ans et les familles avec enfants. En effet, seuls les pôles d'Albertville, de Saint-Jean-de-Maurienne et de Montmélian possèdent l'ensemble des équipements du panier «jeunes adultes» et «familles». D'autres communes sont partiellement équipées comme Bourg-Saint-Maurice, Modane ou certaines stations de sports d'hiver. Celles-ci offrent des services davantage destinés aux touristes qu'aux jeunes adultes et aux familles du territoire. Dans les communes les plus éloignées de ces stations, le temps d'accès aux équipements du panier « jeunes adultes » peut excéder 28 minutes, soit 12 minutes de plus que le seuil national qui définit l'éloignement pour ce panier. Pour les familles avec enfants, l'éloignement aux services qui leur sont spécifiques est supérieur à 26 minutes, soit 10 minutes de plus que le seuil national.

*\* le seuil national qualifiant les populations les plus éloignées du panier courant est situé à 7 minutes : en France métropolitaine, 10 % de la population accède aux principaux services de la vie courante en 7 minutes ou plus ; en Savoie, 92 240 personnes résident dans une commune éloignée de 7 minutes ou plus, soit 21,9 % de la population).*



# 2

## LES ENJEUX TRANSVERSAUX



### La dématérialisation des services : l'utilisateur en première ligne

Le numérique est devenu incontournable dans nos habitudes de vie et notre quotidien. Toutefois, **des fractures** subsistent et parfois même s'accroissent : elles sont **géographiques, sociales, culturelles et générationnelles**. Les habitants de certains territoires (notamment ruraux) encore mal desservis par le haut débit, les français aux plus faibles revenus, ou les moins qualifiés, et les seniors, restent parfois en marge de la société de l'information et du numérique.

Afin de répondre à ces enjeux, de nombreux territoires ont décidé de s'impliquer sur cette thématique du numérique :

- par des réponses en termes d'infrastructure en déployant la fibre optique (schéma départemental d'aménagement numérique, multiplication des réseaux d'initiative publique, ...),
- par le déploiement de services spécifiques (e-administration, e-tourisme, e-santé, ...).
- plus rarement par l'accompagnement aux usages du numérique pour les habitants comme les professionnels (la création des établissements publics numériques -EPN- au cours des années 2000 en constitue un exemple).

Le numérique amène à repenser les logiques d'accessibilité des services au public qui ne s'analysent plus uniquement sur des critères de proximité géographique, de temps de déplacement, mais aussi en termes de disponibilité et de qualité du service rendu. La virtualisation et la dématérialisation peuvent ainsi fournir **de nouvelles opportunités pour répondre aux attentes des usagers et proposer des réponses innovantes**, dans un cadre financier de plus en plus contraint.

L'impact du numérique dans le domaine des services à la population est très large et les applications potentielles peuvent concerner :

- l'accès aux services à proprement parler (e-administration, visioconférence, outils collaboratifs au service de la mutualisation des ressources et des moyens, logiques de pôles de services)
- la santé (outils collaboratifs facilitant la mise en réseau des professionnels de santé, téléconsultation, télédiagnostic, outils au service du maintien à domicile,...)
- les transports (plates-formes dédiées à la mobilité facilitant le recours à l'offre de transports locale, au covoiturage ou à l'auto-partage, développement du travail à distance)
- l'emploi (formation ouverte à distance, outil d'appui à la gestion territoriale des emplois et des compétences,...)

- le logement (logiques d'observatoires, « smart-grids »,...)
- l'accès à la culture et aux loisirs (stockage et conservation des fonds, restitution ludique, visites virtuelles,...)
- ...

La dématérialisation des services et des démarches administratives répond majoritairement à la demande de simplicité et d'efficacité des services publics, mais reste encore aujourd'hui source de difficultés pour un grand nombre d'usagers - 30% à 40 % selon les études, et notamment au niveau national dans le [baromètre du numérique](#).

Les raisons de ces difficultés sont très majoritairement liées à des appréhensions de l'outil informatique et au manque de confiance envers le côté dématérialisé des informations ("que deviennent mes informations une fois que j'ai cliqué sur "suivant" ?"). Ces appréhensions peuvent être levées, pour leur grande majorité, par un accompagnement adapté des usagers. Toutefois, en l'absence d'accompagnement, on observe des services au public à plusieurs vitesses selon l'autonomie (notamment numérique) de l'utilisateur. Les populations impactées sont celles qui indépendamment du numérique, sont souvent en situation de fragilité sociale, culturelle ou économique.

Il existe en Savoie des actions et des lieux d'accompagnement des usagers au numérique, notamment pour l'accès aux droits sociaux. Ces lieux dits de « médiation numérique » peuvent être portés par des collectivités locales (dans des bibliothèques ou médiathèques, des EPN, des Msap, ...), par des associations (dans les centres sociaux, notamment) ou relever d'initiatives privées. Les enjeux sont multiples :

- les lieux existants ont besoin d'être mieux identifiés, consolidés, valorisés voire structurés au sein de réseaux
- La couverture départementale en lieu de médiation numérique n'est aujourd'hui pas intégrale. D'autre part, la sensibilisation et la formation aux enjeux numériques ne doit pas seulement concerner les usagers mais également les professionnels des services au public qui sont au contact des usagers.



## **Une offre de services au public à maintenir territorialement et à mieux organiser, coordonner et promouvoir**

Les services au public, gérés par les opérateurs évoqués ci-avant, se sont historiquement développés puis organisés à différentes échelles territoriales correspondant à leurs propres logiques administratives ou de gestion interne. Ce développement des services réalisés en « tuyaux d'orgue » a créé des cloisonnements et des disparités territoriales subis le plus souvent par les habitants des territoires les moins bien desservis. Le diagnostic de la présence physique des opérateurs sur les territoires (voir carte ci-jointe et en annexe) a révélé de nombreuses zones blanches par opérateur, compensées progressivement mais partiellement par la création des Msap (voir ci-après).

### **Un retrait des services au public compensé partiellement par les Msap**

Depuis quelques années, la présence des opérateurs dans les territoires se manifeste majoritairement (voire exclusivement pour certains territoires) par des partenariats avec des structures tierces (Msap, Points Relais CAF, associations locales), notamment autour de l'accompagnement des usagers aux services en ligne. La tendance est à la délégation du premier accueil des usagers aux structures locales de type Msap, les opérateurs s'occupant alors plutôt

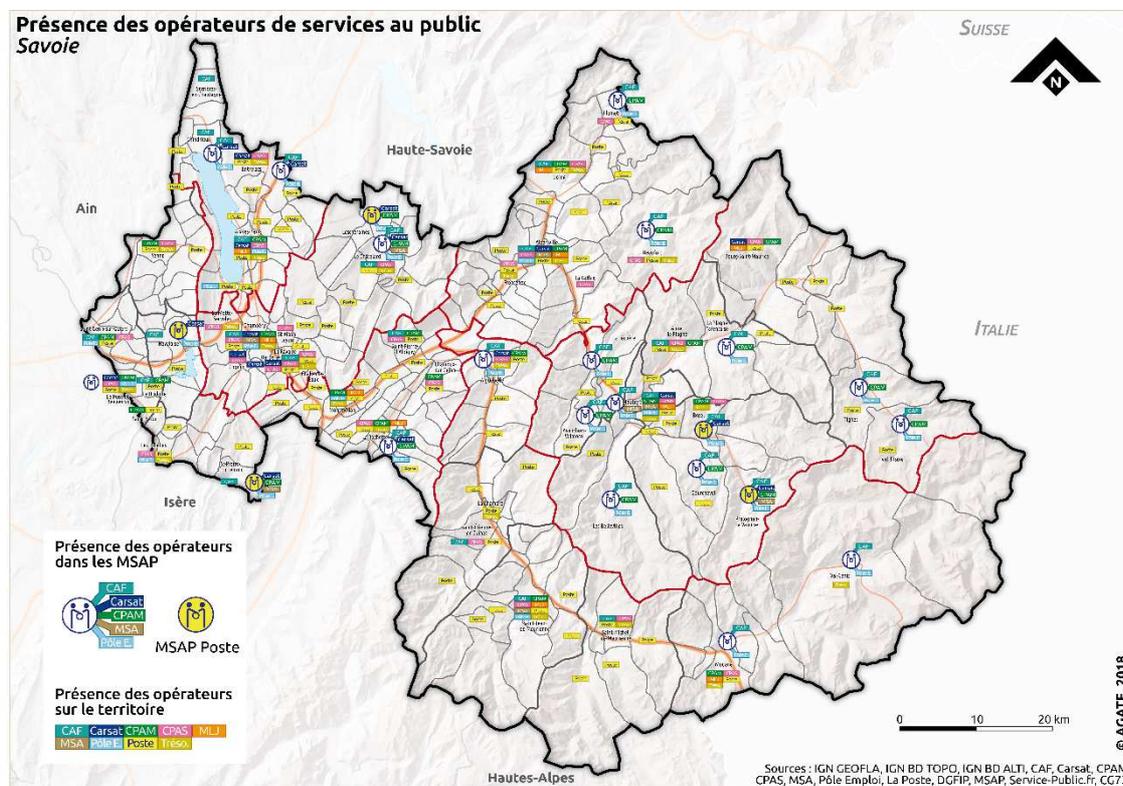
## 2 ENJEUX TRANSVERSAUX

du « back-office », c'est-à-dire de l'ensemble des activités de supports, de contrôle, d'administration et des usagers plus en difficulté.

Ces partenariats répondent le plus souvent aux besoins des usagers, mais posent la question de la pérennité des structures locales avec lesquelles les opérateurs conventionnent. L'élaboration du SDAASP a fait remonter le besoin de coordination et d'harmonisation des conventions de partenariat et de délégation de l'accueil. En effet, si les Msap possèdent un cahier des charges et des conventions communes, il n'en est pas de même pour les structures non labellisées, et dont certaines n'ont pas vocation à l'être.

Les différentes rencontres qui ont eu lieu lors de l'élaboration du SDAASP, et notamment les ateliers de travail transversaux ont permis de révéler un besoin d'échanges d'actualité, de contacts, de ressources, besoin conforté par la participation nombreuse et active des acteurs à ces ateliers de travail.

L'objectif d'une plus grande coordination entre les acteurs est d'assurer un parcours d'accueil et d'accompagnement de l'utilisateur qui soit cohérent et fluide, indépendamment des contraintes organisationnelles des différents opérateurs de service.



### Un maintien nécessaire sur les territoires de la présence physique des services au public

De plus, le décret du 4 avril 2016 relatif aux Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public prévoit l'élaboration d'un Plan de développement de la mutualisation. Au-delà de l'obligation légale, la coordination des acteurs répond à la fois à des enjeux d'équilibre territorial en matière d'offres de service, d'amélioration de la qualité des services rendus et d'optimisation de l'action publique qui représentent autant de défis à relever, notamment dans les départements de faible densité démographique comme la Savoie.

À ce titre, cette coordination entre les opérateurs et la mutualisation des services constituent un axe majeur du schéma départemental. Concrètement, elle doit s'articuler autour :

- du maintien, voire du redéploiement de services (sous différentes formes, les Msap constituant l'une d'elles parmi d'autres),
- de la mise en commun potentielle de moyens humains et matériels (exemple : visio-conférence,...),
- de la conduite de projets et d'actions partagés (exemple : formation commune des professionnels au numérique, communication commune),
- d'une meilleure visibilité de la part des habitants : l'offre de service présente sur le département est parfois mal connue par les savoyards.

Sans remettre en cause la nécessité de la structuration et de l'organisation sectorielle propres à chaque service et organismes, l'approche au niveau des 7 territoires de Savoie en lien avec les EPCI constitue une échelle d'action pertinente pour répondre à ces enjeux.



### **Les Maisons de Services au Public (Msap) en Savoie : un maillage dense avec quelques zones blanches**

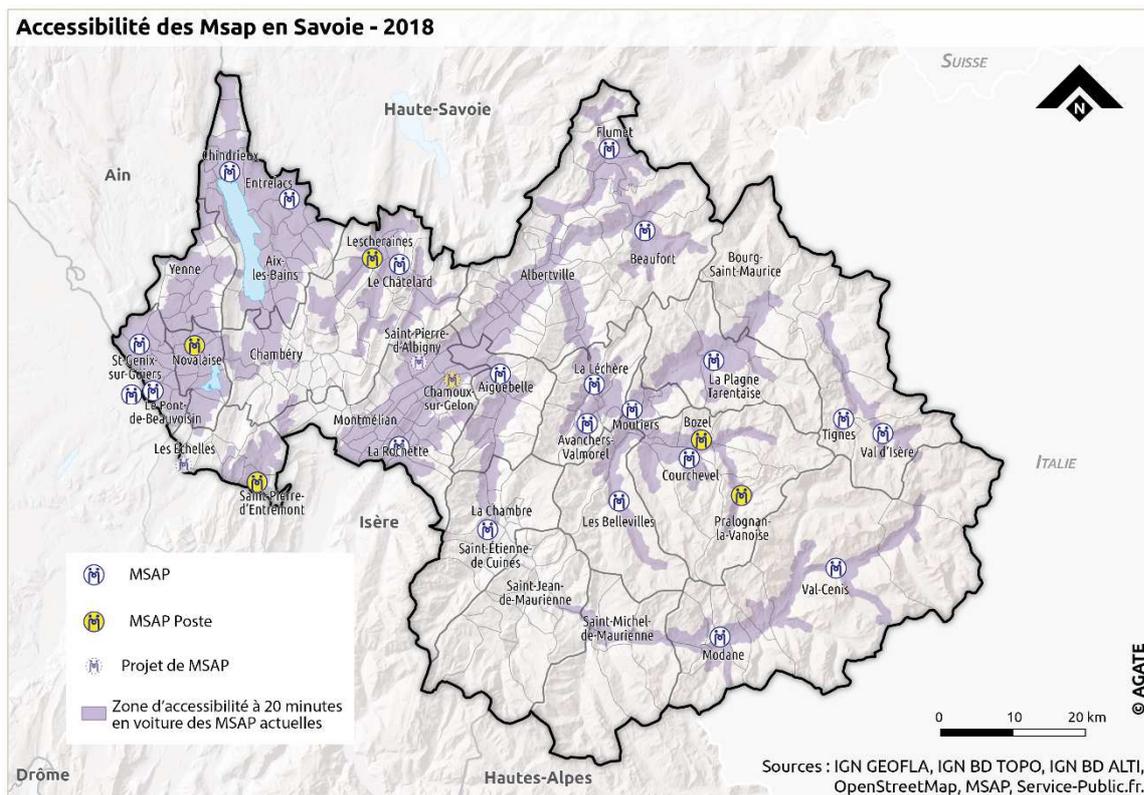
Les Maisons de services au public (Msap) délivrent une offre d'accompagnement et de service de proximité à l'attention de tous les publics. Animées par des agents formés par les opérateurs partenaires, les usagers sont accompagnés dans leurs démarches administratives de la vie quotidienne. Ce premier niveau d'information et d'accompagnement, qui articule présence humaine et outils numériques, est de plusieurs natures :

- accueil, information et orientation : documentation, orientation vers le bon interlocuteur, information sur les droits et prestations (allocations, législation du travail, formation)...
- aide à l'utilisation des services en ligne : télé-déclaration, inscription et mise à jour de son espace personnel, aide à la recherche d'emploi, candidature en ligne...
- aide aux démarches administratives : compréhension des courriers administratifs, constitution de dossiers, ...
- mise en relation avec les partenaires : prise de rendez-vous, permanences partenaires dans les locaux de la Maison de services au public, entretien à distance... en un lieu unique.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) pilote la politique publique d'accessibilité aux services dont les Maisons de services au public sont un outil de proximité. Le dispositif d'animation nationale du réseau des Maisons de services au public a été confié à la Caisse des Dépôts.

Sept opérateurs nationaux sont partenaires du programme national Maison de services au public :

- Pôle emploi
- La Caisse Nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Assurance Maladie)
- La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Assurance Retraite)
- La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)
- La Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- La Poste
- GRDF.



### 23 Msap en Savoie, mais avec une offre de services hétérogène

Chaque Msap délivre une offre de services hétérogène en fonction des besoins du territoire et des partenariats tissés, notamment avec les acteurs locaux (associations, collectivités locales, autres opérateurs ...).

Labellisée par le Préfet de département sur la base d'une convention-cadre de partenariat signée avec la structure porteuse et ses partenaires, la Msap doit répondre à un minimum de critères définis dans un cahier des charges national :

- une ouverture hebdomadaire de 24 h minimum avec une animation assurant l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation avec les opérateurs partenaires,
- un poste connecté internet à disposition du public,
- un espace de confidentialité,
- deux partenaires minimum parmi les 7 opérateurs nationaux.

Cette reconnaissance par les services de l'État ouvre droit à un financement du fonctionnement de la Maison de services au public.

Il existait, fin 2017, environ 1150 Msap en France, l'objectif national de 1000 structures à cette date a donc été dépassé. La Savoie compte 23 Msap au moment de la finalisation du SDAASP et présente une densité des plus fortes de France. Cette forte représentation est en partie liée aux nombreux espaces saisonniers en station de montagne qui ont été labellisé Msap.

Les Msap savoyardes sont portées par :

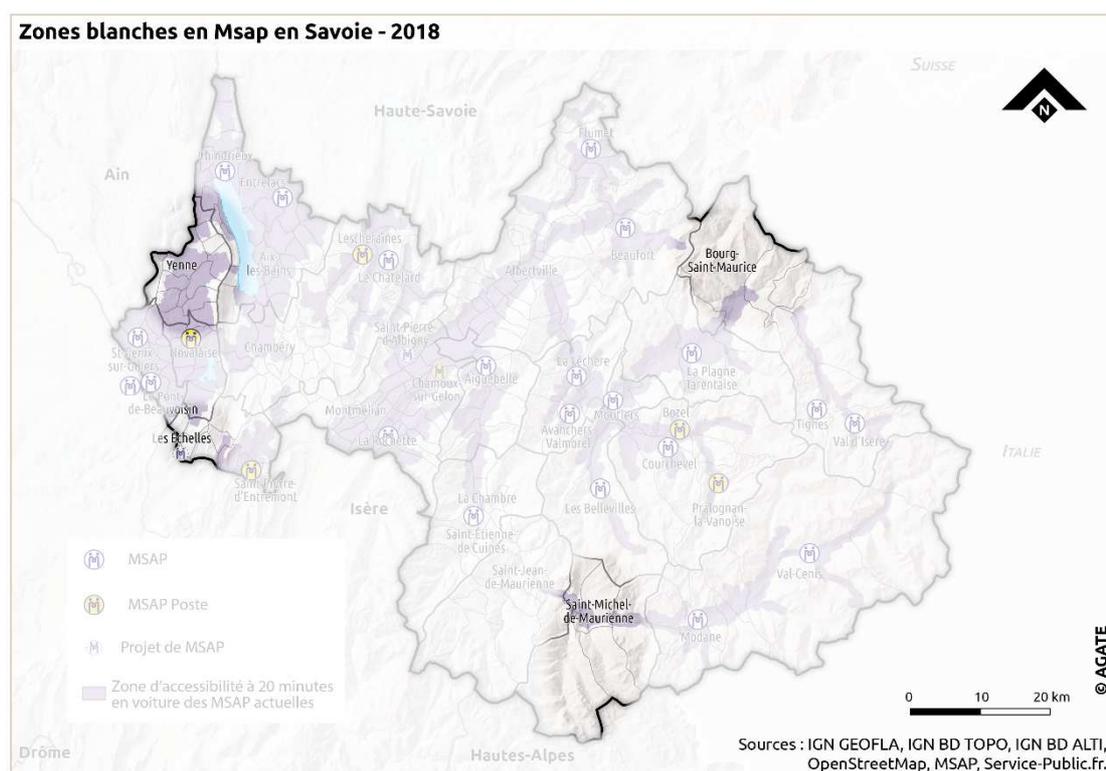
- des associations (Centres sociaux essentiellement, ...) pour 33 % d'entre elles,
- des communes pour 29 % d'entre elles (espaces saisonniers en station, notamment),
- des intercommunalités pour 14 % d'entre elles,
- La Poste pour 24 % d'entre elles.

Certains bassins de vie ne disposent pas encore de Msap ou de lieux d'accueil répondant aux besoins des habitants.

Une Msap répondrait légitimement à ces besoins en matière d'accessibilité aux services, notamment pour les populations les plus fragilisées.

Les territoires de Yenne, Bourg-Saint-Maurice, Saint-Michel-de-Maurienne et Les Echelles sont ciblés, mais travaillent déjà (pour l'essentiel) sur l'ouverture d'une future Msap.

Une réflexion concernant la place des Msap dans les territoires urbains, notamment dans les quartiers « politique de la ville », devra être menée par les partenaires en lien avec les acteurs locaux déjà engagés dans l'accès aux services pour les usagers.



Ces éléments de diagnostic des zones blanches en Msap ont été rédigés début 2018. Les partenaires ont pris en compte l'évolution constante du nombre de projets de Msap émergents, ainsi que le travail mené par le CGET à l'échelle nationale sur la révision du cahier des charges et le nombre de Msap.

# 3

## LES ENJEUX THEMATIQUES



### Garantir l'accès à une offre de santé de proximité

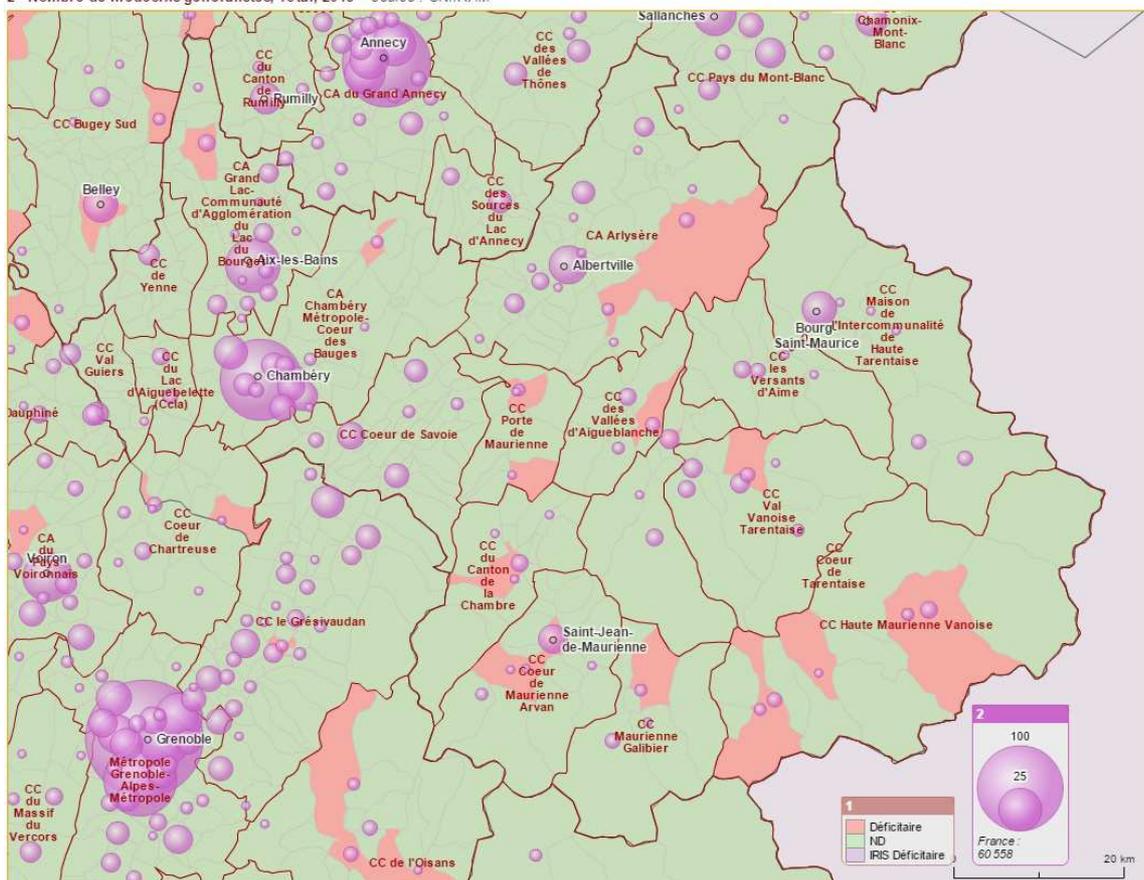
Les enjeux de santé identifiés dans le cadre de l'élaboration du schéma ont surtout porté sur l'offre de soins de premier recours, c'est-à-dire l'offre de santé de proximité accessible en termes de distance et de temps de parcours.

Ces enjeux de santé de proximité embrassent un périmètre large : la présence des médecins généralistes et leur accessibilité en termes de distance et de temps, le parcours santé du patient, l'intérêt des regroupements de professionnels, l'accès à une offre de soins spécialisée, l'implantation des pharmacies, des dentistes, la présence de paramédicaux...

La densité du sujet de la santé nourrit un grand nombre d'enjeux qui ne relèvent pas tous du SDAASP et qui mettent en avant la nécessité d'une approche globale, d'une part pour

1 - Zones déficitaires en médecins généralistes - source : ARS

2 - Nombre de médecins généralistes, Total, 2015 - source : SNIIRAM



© IGN GeoFla 2015 - France par communes et arrondissements mun. 2015 — EPCI 2017

développer la prévention, l'éducation thérapeutique, l'information aux usagers et, plus largement, pour envisager de manière structurelle l'attractivité du territoire pour les habitants comme pour les professionnels de santé et l'inscription des projets de santé dans les dynamiques territoriales.

## Des territoires déficitaires en médecins généralistes en Savoie

L'analyse de la démographie médicale réalisée par l'Agence Régionale de Santé (ARS – carte ci-jointe) confirme le déficit départemental de médecins libéraux, généralistes et spécialistes sur certains secteurs de Savoie, mais également d'autres professionnels de santé (dentistes...).

23 communes sont ainsi situées en « zone déficitaire » ou « zone fragile » selon la nomenclature de l'ARS, qui représentent les territoires où l'offre doit être consolidée et où des mesures doivent être mises en œuvre pour attirer des professionnels de santé.

Les territoires de Maurienne (tous les EPCI sont concernés par une zone déficitaire), de Tarentaise (Bassins d'Aigueblanche et de Bozel), du Beaufortain et, plus ponctuellement, des communes des Bauges, de Chautagne et de Chartreuse sont concernées.

Ce déficit de médecins spécialistes est marqué et occasionne des temps d'accès importants, notamment pour les zones de montagne et les espaces ruraux peu denses.

*Les projets régionaux de santé (PRS) des anciennes Région Auvergne et Rhône-Alpes sur la période 2012-2017 arriveront à échéance en avril 2018. A partir du 30 avril 2018, le nouveau Projet régional de santé (PRS) pour la région Auvergne-Rhône-Alpes prendra la suite, dans un cadre rénové. A ce titre, un état des lieux des grands indicateurs de santé publique sera dressé renouvelant la cartographie des zones fragiles en matière d'offre médicale.*

## Vers un exercice coordonné de la médecine

De fortes demandes d'amélioration de l'accès aux médecins généralistes et aux spécialistes se sont exprimées lors de l'élaboration du schéma.

Dans une moindre mesure, les différents échanges ont également pointé les besoins d'amélioration de l'accès aux professions paramédicales telles que les infirmiers dans le cadre des suivis à domicile (maintien à domicile, sorties d'hospitalisation, hospitalisation à domicile), ainsi que d'amélioration de la coordination entre hôpitaux, médecins et intervenants à domicile, dans un contexte de vieillissement de la population.

Pour autant, différentes réponses complémentaires pour l'amélioration de l'accès à la santé de proximité existent :

- **Les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)**, les centres de santé, les pôles de santé mais également les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) permettent à des professionnels de santé de travailler de façon coordonnée et répondent davantage aux souhaits de ces professionnels. Ils peuvent contribuer au maintien ou au développement de soins de proximité dans un contexte de raréfaction des ressources médicales et soignantes. Ils présentent l'avantage pour les professionnels de santé d'un exercice regroupé et partagé autour d'un projet de santé fédérateur et socle de la coordination et contribuent à garantir un égal accès aux soins de premier recours. Le département de la Savoie compte une vingtaine de MSP situées en zone de montagne, en zone rurale et dans les quartiers sensibles. De nouveaux projets sont encore en cours.
- **Le Contrat Local de Santé (CLS)** : il est l'outil préconisé et porté conjointement par l'Agence Régionale de Santé et une collectivité territoriale, à partir d'un diagnostic établi de façon concertée, pour réduire les inégalités territoriales et sociales de santé. Il

est l'expression de dynamiques locales partagées entre acteurs et partenaires sur le terrain pour mettre en œuvre des actions, au plus près des populations.

- **La télémédecine** : elle recouvre diverses formes de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication : la téléconsultation, la télé expertise, la télésurveillance, la téléassistance médicale et la régulation médicale. Elle est un levier fondamental de la mise en place de nouvelles organisations susceptibles de relever les défis actuels tels que le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, l'inégale répartition des professionnels de santé et les contraintes budgétaires et, ainsi, d'améliorer l'accessibilité à des soins de qualité à tous sur un territoire.

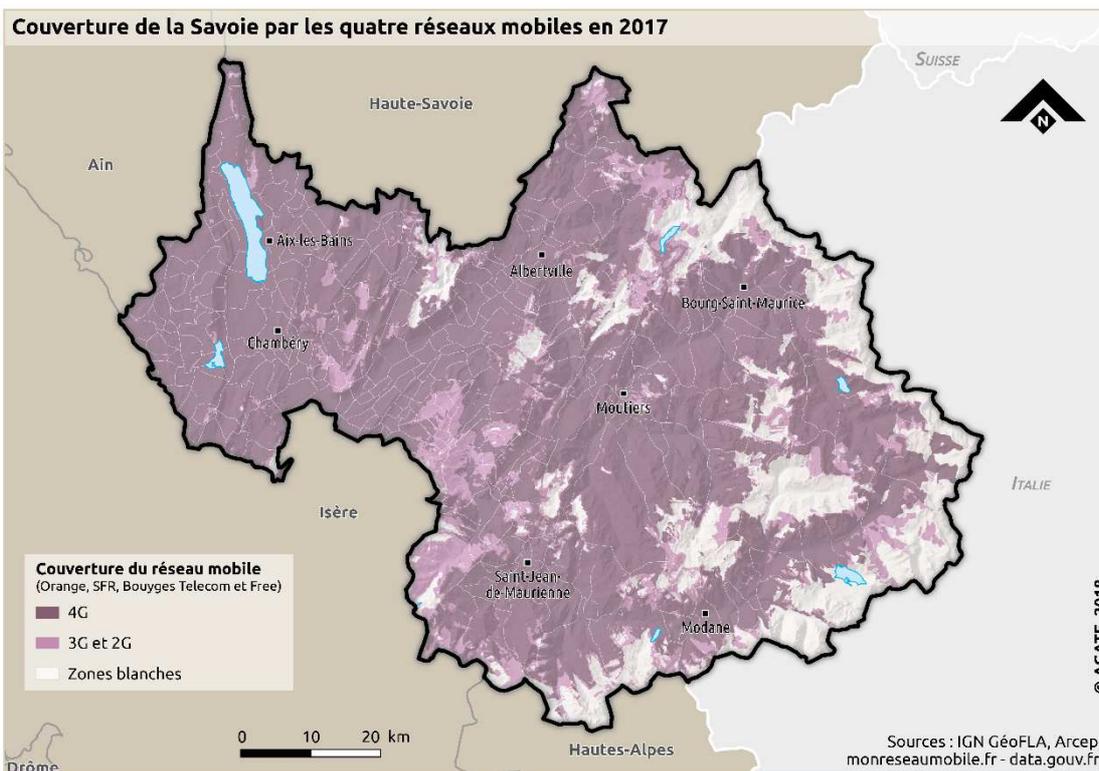


## Une couverture mobile en 4G encore incomplète

La téléphonie mobile est devenue un facteur clé du développement des territoires et de leur attractivité économique et sociale. Selon l'Observatoire des déploiements mobiles de l'Arcep, les déploiements progressent, notamment grâce au programme " zones blanches - centres-bourgs" qui visait à apporter une couverture mobile en voix/SMS (norme GSM ou 2G) et data (3G), dans plus de 3500 centres-bourgs de communes de France qui ne bénéficiaient de couverture mobile d'aucun des quatre opérateurs lors des recensements effectués, en 2003, 2008 et 2015, elles représentaient 1 % de la population métropolitaine française.

Au 30 juin 2017, au vu des déclarations des opérateurs, ce sont plus de 3500 communes et centres-bourgs qui ont pu bénéficier d'une couverture 3G des quatre opérateurs dans le cadre du programme "zones blanches centres-bourgs", conformément aux obligations qui leur incombent.

À l'échelle de la Savoie, à la fin 2016, seules 6 communes faisaient encore partie du programme de couverture " zones blanches - centres-bourgs " et ne semblaient pas couvertes par la 3G, représentant 1540 habitants, soit 0,4% de la population du massif et 2,2 % de sa surface. La couverture en 2G semble aujourd'hui relativement bonne sur la Savoie, selon les données de



l'ARCEP.

Toutefois, sur le terrain, la qualité du service rendu peut présenter d'importantes défaillances et des disparités d'un territoire à l'autre. Ne pas se situer en "zone blanche" ne garantit aucunement une couverture de qualité du territoire, dans la mesure où ce zonage ne concerne que les chefs-lieux des communes, critère largement insuffisant dans un département rural et montagnard comme la Savoie.

**S'agissant de la 4G** (qui permet un accès à l'internet mobile à très haut débit), les autorisations d'utilisation de fréquences contiennent des obligations spécifiques de couverture de la zone "peu dense" (ou dite de déploiement prioritaire), constituée de plus de 22 500 communes rurales (elle représente 18 % de la population mais 63 % du territoire). Les opérateurs titulaires de fréquences 4G en bande 800 MHz (Bouygues Telecom, Orange et SFR) étaient tenus de couvrir, avant le 17 janvier 2017, 40 % de la population de cette zone peu dense.

En juillet 2017, les opérateurs Bouygues Telecom, Orange, SFR et Free déclaraient respectivement couvrir en 4G, 74 %, 70 %, 69 % et 47 % de la population de cette zone peu dense. Le calendrier de déploiement évoqué alors en juillet 2017 visait à atteindre, en janvier 2027 pour la bande 800 MHz, et en décembre 2030 pour la bande 700 MHz, un taux de couverture d'au moins 99,6 % de la population au niveau national.

En janvier 2018, le nouvel objectif du Gouvernement pour la couverture mobile des territoires est de généraliser la couverture mobile de qualité d'ici 2020 permettant l'ensemble des usages de la 4G.

**À l'échelle de la Savoie, la zone "peu dense" (ou dite de déploiement prioritaire pour la 4G) représente en 2017, 198 communes (65 % des communes du département), 117 486 habitants, soit 27,5 % de la population du département et 67,5 % de sa superficie, selon les données de l'ARCEP.**



## La couverture en Très Haut Débit : un déploiement encore partiel

Lancé en février 2013, le Plan France Très Haut débit vise à couvrir l'intégralité du territoire national en très haut débit d'ici 2022. Cet objectif a été rappelé en juillet 2017, lors de la première Conférence Nationale des Territoires.

Dans les zones urbaines (grandes agglomérations et chefs-lieux de département), les opérateurs privés déploient des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). Ils s'engagent à réaliser ces déploiements d'ici 2020 dans le cadre de conventions signées avec les collectivités territoriales concernées et l'État. Ces zones, dites conventionnées, concernent 3 600 communes et 55% de la population.

Dans les territoires ruraux, les collectivités territoriales déploient des réseaux publics mobilisant plusieurs types de réseaux d'accès à internet (FttH, amélioration des débits sur le réseau ADSL, satellite, Wimax, 4G). Propriété des collectivités territoriales, ces réseaux d'initiative publique permettent aux particuliers et entreprises d'accéder aux offres proposées par les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) du marché.

**En Savoie**, les zones préemptées par l'initiative privée (AMII) sont les anciens périmètres de Chambéry Métropole, de la CALB et la commune d'Albertville. Sur ces zones, Orange est l'opérateur qui déploie la technologie FTTH.

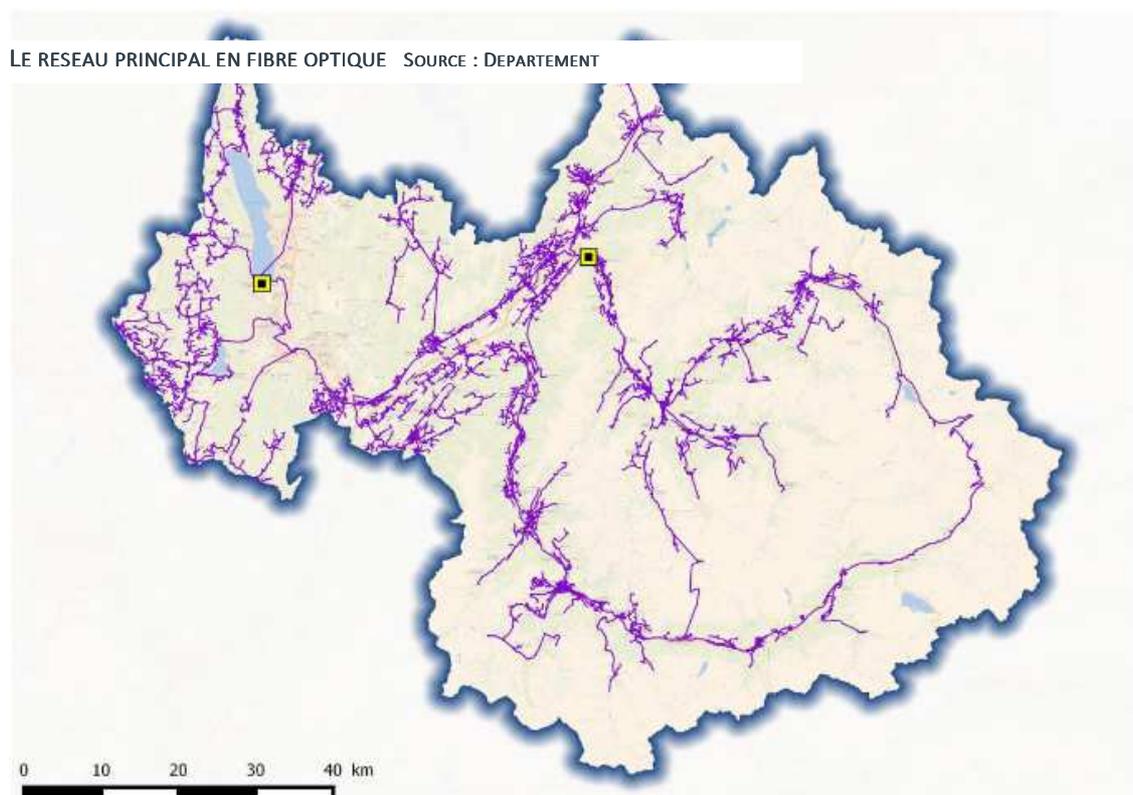
Dans le reste de la Savoie (zone moins dense) **le Département de la Savoie**, porteur du Schéma directeur territorial d'aménagement numérique, est à la manœuvre. Après la

résiliation pour motif d'intérêt général en 2017 d'une délégation de service public, le Département entend en 2018 engager une procédure d'appel à manifestation d'engagement local (AMEL) afin d'encadrer les déploiements privés des opérateurs dans les zones moins denses.

**L'Etat** a fixé fin septembre de nouveaux objectifs en matière de couverture numérique du territoire : garantir le « bon haut débit » pour tous dès 2020, c'est-à-dire des solutions d'internet fixe offrant au moins un débit descendant de 8 Mbit/s, le très haut débit pour tous dès 2022, et une couverture mobile de qualité généralisée d'ici à 2020.

**En Savoie, environ 32 % des locaux étaient éligibles au Très haut débit en 2017**, (cable ou fibre optique) selon les données de l'Arcep (35 % à l'échelle du massif des Alpes). Cette part est très variable d'un territoire à l'autre, notamment en fonction de la densité urbaine. Les villes et leur périphérie immédiate ont une bonne accessibilité comme Chambéry (94,4 % des locaux éligibles au très Haut Débit), ou encore Albertville (87,1%). Ce qui n'est pas encore le cas d'Aix-les-Bains (8,8%).

Quant à **l'internet par l'ADSL**, qui s'est développé depuis une vingtaine d'années, il atteindrait actuellement en Savoie **un taux de couverture très avancé de 99,6% des lignes téléphoniques**, dont 69,9% à bon débit (>8 Mbit/s).





## Mobilité : des besoins territoriaux disparates

Au côté de la téléphonie mobile et de l'accès au numérique, la mobilité constitue un enjeu central pour l'accès physique aux services de base de la population.

La mobilité renvoie tant à l'offre de transports collectifs qu'aux initiatives locales et aux pratiques individuelles. Différentes solutions de transport existent à l'échelle locale. Au-delà des trois agglomérations savoyardes (Grand Chambéry, Grand Lac et Arlysère), de la Communauté de communes Cœur de Maurienne Arvan et de la commune de Montmélian qui avaient, de longue date, institué des périmètres de transports urbains (PTU), de plus en plus de structures intercommunales souhaitent exercer la compétence (facultative) transport en devenant autorité organisatrice de la mobilité.

Des solutions ponctuelles ou de transports alternatifs (covoiturage, transport en minibus) reposent sur la mobilisation des habitants ou d'associations locales pour faire face aux difficultés de déplacement des publics fragiles dans les territoires ruraux et périurbains, peu desservis par les transports en commun. Ces difficultés sont mises en avant dans les différents SCoT de Savoie. Il est important de rappeler que la loi NOTRe a transféré les compétences transport du Département à la Région, à l'exception du transport des élèves en situation de handicap.

Les différents échanges sur la question de la mobilité ont mis en évidence :

- un besoin d'information sur les services existants qui peut notamment passer par la mutualisation des informations sur différents formats (document de communication, application et sites mobiles, site internet à l'image de [www.mobisavoie.fr](http://www.mobisavoie.fr) qui devient [www.movici.auvergnerhonealpes.fr](http://www.movici.auvergnerhonealpes.fr)),
- un suivi régulier et des échanges sur les initiatives et solutions mises en place localement.

## Carence commerciale et commerce de proximité : un enjeu de solidarité, de modernité et d'aménagement

Les cartographies d'accessibilité en temps de trajets depuis chaque commune aux commerces, réalisées dans le cadre du diagnostic (données issues de la BPE de l'INSEE) permettent d'identifier les zones de déficit : Arvan-Villard, Haute Maurienne, Haute Tarentaise, Bauges, Beaufortain.

La carence commerciale concerne principalement les activités suivantes : boulangeries, stations-services, distributeurs automatiques de billets (DAB), épicerie multiservices lorsqu'elles constituent le dernier commerce.

Les échanges pour l'élaboration du SDAASP ont pointé le manque d'observation de la carence commerciale et plus encore de son anticipation par l'ensemble des acteurs, mais aussi de mesures d'accompagnement des projets de reprise, de reconversion ou de création des commerces de première nécessité.

De la valorisation des circuits courts à la mise en réseau de commerçants locaux, le développement de nouveaux modes de commerce (ambulant, livraison à domicile, épicerie solidaire, multiservices, e-commerce...) bouscule les pratiques commerçantes classiques et mérite d'être accompagné et relayé. Des passerelles avec les Msap ou d'autres formes de « tiers-lieux » méritent d'être explorées.

Le sujet des commerces de proximité a également été l'occasion de rappeler le rôle majeur du tissu commercial – et plus généralement des services à la population - dans la vie des bourgs et villes et de s'interroger sur les actions contradictoires de développement de zones commerciales en périphérie sur des segments commerciaux qui concurrencent directement le commerce de centre-ville ou de centre-bourg.

Les documents de planification comme les Schémas de Cohérence Territoriale qui couvrent l'ensemble de la Savoie, ou encore les Plans Locaux d'urbanisme ont donc un rôle majeur de cadrage à assumer et devront s'attacher à maintenir ou redynamiser le commerce dans les centres-bourgs.

### Panier familles

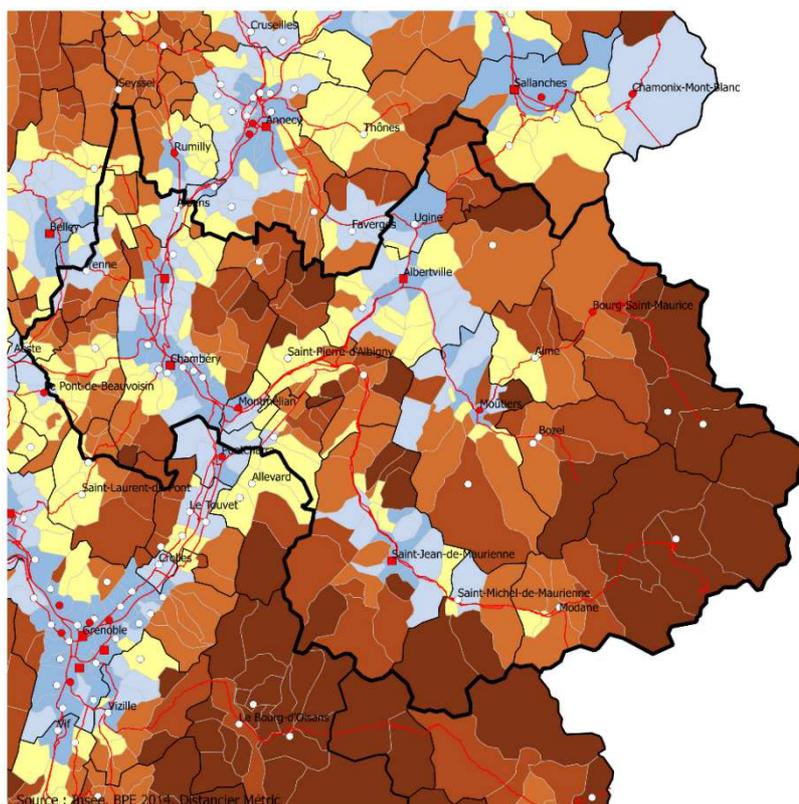
Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 20 à 23
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 25,6
- 19,3
- 14,6
- 11,3
- 8,4

- réseau routier principal
- ▭ Département
- ▭ Bassins de vie



(c) INSEE - Insee



## Des services d'aide à domicile sur l'ensemble du département, mais qui connaissent des difficultés structurelles

Au niveau départemental comme au niveau national, 25 % de la population a plus de 60 ans. En 2030, ce taux devrait atteindre 30 %, contre environ 20 % en 2005. Avec 9,2 % de la population âgée de plus de 75 ans et plus de 150 centenaires en Savoie, le vieillissement est un enjeu sociétal, tant au niveau national que local. Les conséquences de ce vieillissement sont nombreuses : besoin et développement de services de soins et d'aides à domicile, adaptation des logements, prévention de la santé, lutte contre l'isolement social et géographique, amélioration des liens intergénérationnels et place des aînés dans la société.

Parce que la grande majorité des personnes âgées souhaitent vieillir chez elles, le soutien et l'aide à domicile demeurent prioritaires. Celui-ci est d'autant plus prégnant dans les territoires de montagne les plus isolés.

Dans un Département qui compte plus de 9000 bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) (environ 5 500 à domicile et 3 500 en établissement pour personnes âgées), les services à la personne et plus particulièrement les services d'aide à domicile répondent en partie aux enjeux du maintien à domicile.

Le territoire savoyard est entièrement couvert en service d'aide à domicile. Pour autant, le modèle économique de ces services, s'il est assuré en zone dense – et donc fortement investi par le secteur privé lucratif – est soumis à un délicat équilibre entre financements publics et financement par l'utilisateur.

En revanche, des zones blanches persistent pour les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), notamment dans le Val d'Arly et le Beaufortain.

Les principaux enjeux pour le maintien et le développement des services à domicile identifiés dans le cadre de l'élaboration du schéma, sont les suivants :

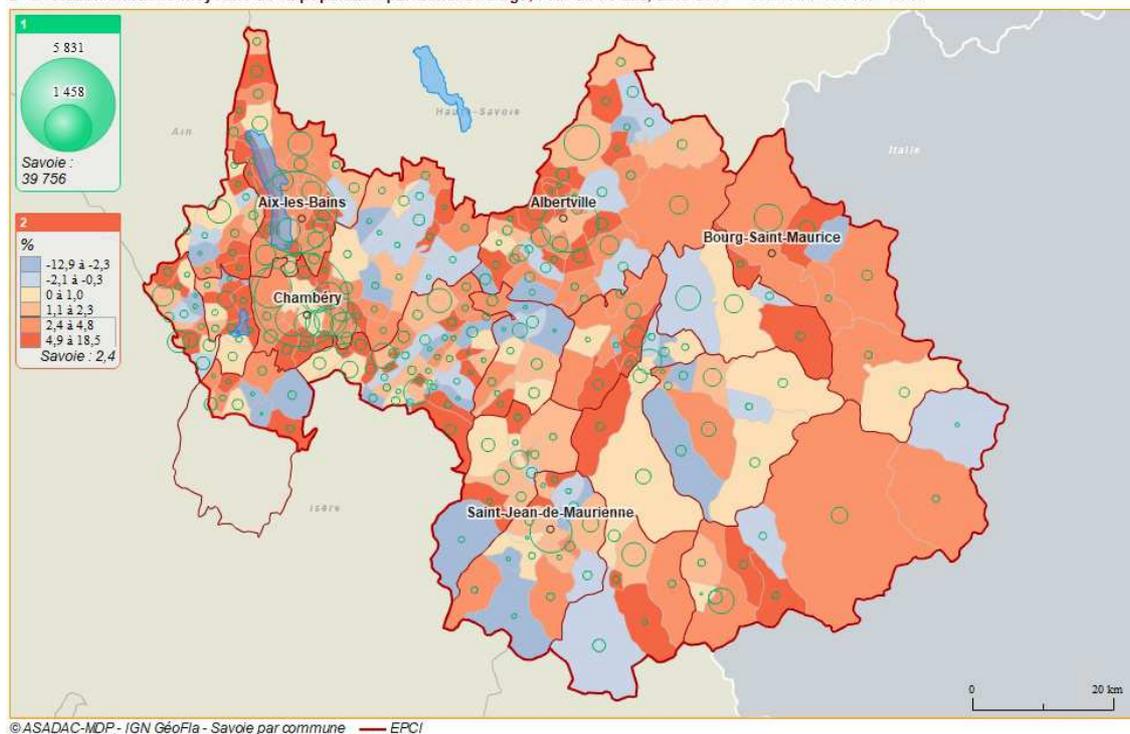
- des difficultés de recrutement de personnel, notamment qualifié. La problématique est accentuée dans les territoires de montagne bénéficiant d'une importante offre d'emploi liée à l'activité touristique hivernale qui ne peuvent garder le personnel tout au long de l'année.
- les surcoûts liés aux déplacements dans tous les territoires ruraux de montagne, avec un habitat dispersé entre les fonds de vallées, les villages et les stations. Ces surcoûts sont partiellement pris en charge par les collectivités et les structures locales gestionnaires des services.
- la structuration des acteurs locaux (essentiellement des associations, dont le modèle repose en partie sur le bénévolat) à l'échelle territoriale la plus pertinente. Certains services d'aide à domicile qui ont privilégié l'intervention dans la proximité ont parfois un rayon d'action limité. Comme d'autres services, ils ont vocation à évoluer voire à s'adapter aux nouveaux périmètres intercommunaux, qui correspondent majoritairement à une échelle d'intervention pertinente.

Ces différents enjeux, liés à l'organisation de l'offre de services d'aide à domicile et leur pérennité, seront abordés de façon opérationnelle dans le cadre du nouveau Schéma départemental des personnes âgées et personnes handicapées engagé à partir de 2018. Des liens étroits seront donc établis avec le SDAASP.

Ces enjeux font également l'objet d'une concertation nationale engagée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), depuis septembre 2017, avec les Fédérations des services d'aide à domicile (Saad), les Départements et les représentants des personnes âgées et des personnes handicapées, pour traiter des questions de la réforme de la tarification et de l'organisation des services d'aide à domicile. Les objectifs de cette concertation sont de simplifier et d'améliorer le mode de financement de l'aide à domicile, afin de gagner en

efficience et en qualité de service, de moderniser les outils de pilotage des départements et de renforcer les outils de gestion des services, mais aussi de garantir l'accessibilité financière et géographique de ces services.

1 - Structure de la population par tranches d'âge, Plus de 75 ans, 2014 - source : Insee RGP 2013  
 2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, Plus de 75 ans, 2009-2014 - source : Insee RGP 2011



## L'accès aux droits et aux services sociaux : poursuivre le travail engagé

Les usagers les plus en difficultés expriment régulièrement leur besoin de soutien dans leurs démarches d'accès aux droits.

Ce besoin est d'autant plus important que les administrations et services, dans une logique de maîtrise des coûts et de rationalisation, suppriment les permanences décentralisées et font évoluer les procédures en dématérialisant les inscriptions, les demandes diverses, les documents, les justificatifs à produire pour les demandes de prestations et d'allocations.

Le non-recours aux droits, c'est-à-dire le fait qu'une personne ayant droit à une prestation ou une aide n'en bénéficie pas, peut atteindre 80 % pour certaines prestations (exemple de l'aide à la complémentaire santé de la CPAM).

Dans ce contexte, l'aide à l'accès au droit consiste à offrir à quiconque en a besoin divers services :

- une information sur les droits et les obligations des personnes,
- une orientation vers les organismes, services ou professionnels chargés d'assurer ou de faciliter l'exercice des droits et l'exécution des obligations ;
- une aide pour accomplir les démarches nécessaires,
- une assistance par un professionnel habilité au cours de procédures devant les administrations et certaines commissions, comme la commission de surendettement et des consultations juridiques et assistance juridique pour la rédaction ou la conclusion d'actes par des professionnels habilités.

Cette aide peut se faire dans des lieux accessibles à tous : Msap, tribunal, maison de justice et du droit, centre social, mairie, antenne de quartier, centre d'action sociale, mairie, hôpital, centre d'hébergement d'urgence...

Sur le plan du conseil juridique, les permanences d'avocats, d'huissiers et de notaires dans le cadre du conseil départemental de l'accès au droit sont appréciées, mais sont encore peu connues et peu développées.

Sur le volet des droits sociaux (aides, allocations...), les Etats Généraux du Travail Social de 2015 ont mis en exergue les nécessités, d'une part, de mieux coordonner et structurer les réponses apportées aux personnes et d'autre part, de rendre plus lisible et accessible l'accueil social de premier niveau déjà existant. Reprenant ces constats, le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social prévoit l'organisation d'un "premier accueil social inconditionnel" par les Départements afin de renforcer l'accès aux droits des personnes en difficulté sociale à partir des points d'accueil existants.

Ce premier accueil social inconditionnel de proximité a pour objectif de recevoir toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social.

Il constitue une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés et permet de poser un premier état de la situation de 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 ou les personnes à rencontrer et, le cas échéant, de l'orienter vers une institution spécialisée, ou d'engager un accompagnement adapté à sa situation.

Le SDAASP de la Savoie, s'il n'a pas pour objectif d'établir la démarche pour le premier accueil social inconditionnel de proximité, suivra son élaboration, sa mise en œuvre, ainsi que ses résultats car il est un élément fort de l'amélioration de l'accessibilité des services au public.



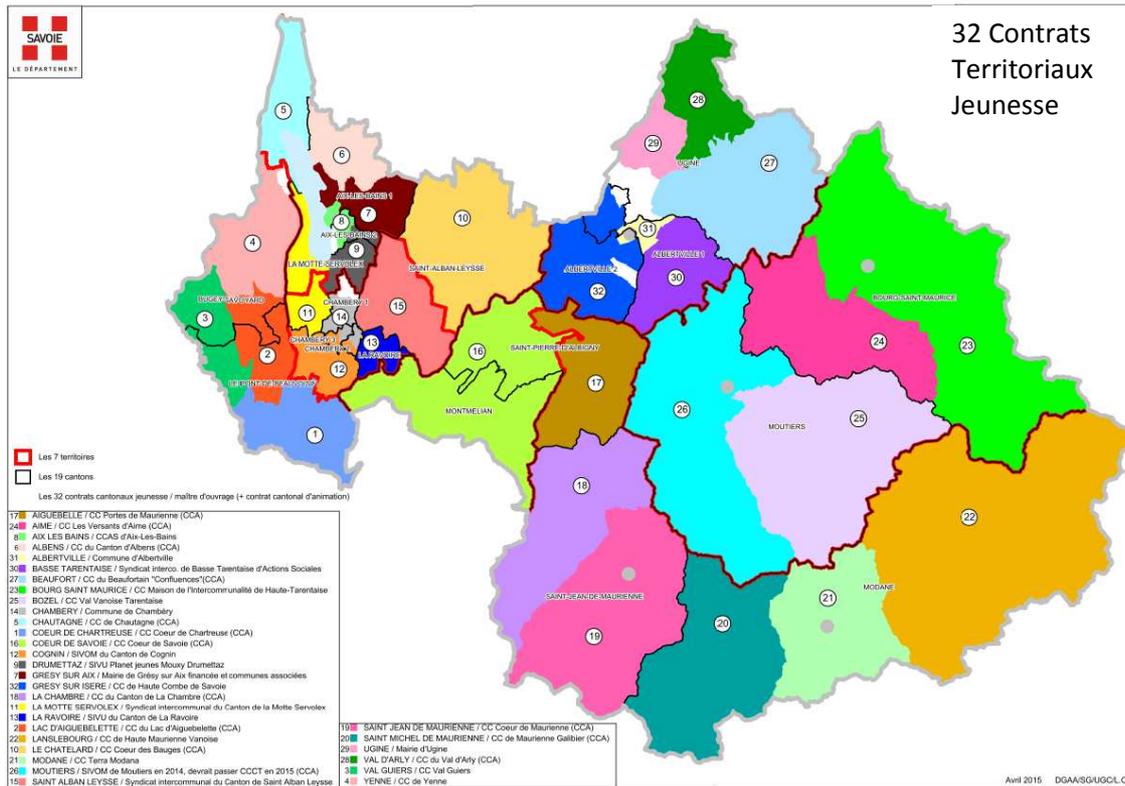
## **Services et équipements dédiés à l'enfance et à la jeunesse : le département bien couvert**

Depuis le début des années 2000, les collectivités locales (communes, EPCI...) et les partenaires financiers (CAF, Département) se sont engagés dans une politique volontariste de développement des modes d'accueil de la petite enfance. Structures multi-accueil, relais d'assistantes maternelles (RAM), microcrèches ... ont ainsi été créés grâce aux différents soutiens, tant sur l'investissement que sur le fonctionnement.

Selon le dernier observatoire national de la petite enfance de 2016, en Savoie, la « capacité théorique » d'accueil des enfants de moins de 3 ans par les modes d'accueil « formels » (accueil collectif et accueil individuel confondus) pour 100 enfants de moins de 3 ans se situe entre 50 et 60 places, soit dans la moyenne nationale (56,1 places).

Les acteurs locaux font globalement état de leur satisfaction en la matière ; la priorité semble davantage résider dans la mise en œuvre d'actions en faveur des familles et de soutien à la parentalité.

Depuis 20 ans, le Département de la Savoie décline une politique jeunesse sur différents objectifs complémentaires dont le dispositif central est le Contrat territorial jeunesse (CTJ). Ces Contrats Territoriaux Jeunesse accompagnent des projets d'animation des structures territoriales en direction des jeunes validés par les élus des communes ou des intercommunalités en s'appuyant sur une mobilisation des associations et des acteurs locaux concernés. En 2017, 32 contrats territoriaux jeunesse étaient en œuvre.



## Le logement : des enjeux énergétiques pris en compte territorialement

Les discussions avec les représentants des EPCI n'ont pas révélé d'enjeux majeurs en matière d'amélioration des services liés au logement. L'adaptation des logements aux personnes âgées revient ponctuellement sans être une réelle priorité pour l'ensemble des territoires.

En revanche, les questions autour de l'énergie (informations et conseils, précarité énergétique ...) sont revenues régulièrement, justifiant leur prise en compte par les collectivités qui mettent en place différentes actions, notamment des plates-formes de rénovation énergétique dans l'objectif d'offrir à terme un véritable service public de la rénovation énergétique. Ces plates-formes sont animées par des conseillers spécialisés « Info Énergie » (émanant de l'Association Savoyarde pour le Développement des Energies Renouvelables -ASDER). Elles proposent gratuitement aux particuliers conseils et solutions concrètes pour mieux maîtriser leurs consommations d'énergie (chauffage, isolation, éclairage...), et recourir davantage aux énergies renouvelables (solaire, géothermie, biomasse...) en réalisant notamment des évaluations simplifiées de la consommation énergétique en fonction de différents critères (bâti, équipements électriques et thermiques), les conseillers aident au passage à l'acte. Il convient d'ajouter que l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de la Savoie (ADIL) anime également des permanences gratuites pour les usagers sur l'ensemble du territoire savoyard pour toutes les questions généralistes relatives au logement.



## Un département sportif, relativement bien équipé

Au regard de ses spécificités, la Savoie semble d'une manière générale plutôt bien pourvue en équipements sportifs, avec environ 3300 équipements sportifs (intégrant les « équipements sport nature » et ceux relatifs aux pratiques de ski (Recensement des Equipements Sportifs du Ministère des sports). Le taux d'équipement est donc important, avec un ratio de 77 équipements (tous types confondus) pour 10 000 habitants. Si on exclut les « équipements sport nature » et ceux relatifs aux pratiques de ski (environ un millier) très présents en Savoie, le ratio reste relativement élevé par rapport à d'autres territoires : 51 équipements pour 10 000 habitants en Savoie, contre 36 pour la Haute-Savoie, 40 pour l'Isère et 42 à l'échelle régionale.

Parallèlement, la Savoie se distingue par une adhésion aux associations sportives élevée, avec plus de 130 000 licenciés sportifs pour plus de 1200 clubs (soit 31 licences pour 100 habitants alors que le taux national est de 24).

En revanche, les rencontres avec les territoires ont fait remonter des difficultés d'accès aux équipements nautiques couverts, en particulier sur l'Avant-pays-savoyard et Cœur de Savoie. Les équipements nautiques des agglomérations aixoises et chambériennes sont quant à eux saturés.

Apprendre à nager est inscrit dans le socle commun de connaissances et de compétences des programmes du collège. Correspondant à une maîtrise du milieu aquatique permettant de nager en sécurité dans un espace surveillé, il doit être acquis dès la classe de 6ème et au plus tard en fin de 3ème. Si le SDAASP ne prévoit pas de fiche action sur ce sujet, d'autres procédures peuvent être fléchées (Contrat Territorial de Savoie, aides de l'État et régionales, ...).

# 4

## LA STRATEGIE ET LE PLAN D'ACTION



### Une stratégie issue des principaux enjeux identifiés autour de l'accessibilité des services au public

Le diagnostic et l'ensemble de la démarche d'élaboration du SDAASP ont démontré que les défis d'amélioration de l'accessibilité des services au public en Savoie sont nombreux dans un contexte où l'attente des habitants en termes de proximité des services peut parfois être contraire aux contraintes de réorganisation des services publics, parapublics et de l'offre privée.

Le département de la Savoie est structuré autour de trois agglomérations principales, de bourgs-centres (souvent les anciens chefs-lieux de canton), auxquels il faut ajouter le rôle particulier des stations. Cette armature territoriale polarise les activités humaines, économiques, ainsi que les services et équipements en garantissant un certain équilibre territorial.

Cependant, cet équilibre peut être fragilisé par des dynamiques démographiques et économiques différenciées de certaines parties du territoire.

Le maintien des services physiques sur ces territoires constitue donc une condition *sine qua non* à un aménagement équilibré et équitable.

La viabilité des services au public peut alors s'appuyer sur des démarches de mutualisation en des lieux géographiques stratégiques bien identifiés et le développement de nouvelles formes de service : itinérance, co-production de services publics et privés, initiatives associatives et citoyennes, ...

Dans un département marqué par la montagne, ses saisonnalités touristiques et des contraintes de mobilité spécifiques, les solutions numériques apparaissent comme des leviers pour y répondre, sous réserve de poursuivre le déploiement des réseaux de télécommunication, de proposer des outils innovants mais accessibles, de déployer les compétences nécessaires, et de développer l'autonomie numérique de chacun.

L'élaboration du SDAASP a démontré l'enjeu d'une dynamique collective organisée dans la durée pour :

- développer les échanges et les informations entre l'ensemble des intervenants autour des services au public,
- envisager, de manière coordonnée et concertée, une meilleure communication pour l'accès des services au public, certains étant méconnus, alimentant le sentiment de déficit d'accessibilité,
- suivre les évolutions des services au public sur les territoires, mais également les attentes, les pratiques et le ressenti de la population.

Le SDAASP, document non prescriptif ni opposable, revêt un caractère fortement stratégique et se donne pour ambition de définir, impulser et orchestrer sur 6 ans (2018-2024) la mise en

œuvre d'un plan d'actions établi sur la base des enjeux identifiés en concertation avec les acteurs des services au public.

La structuration du plan d'actions d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Savoie s'effectue à trois niveaux :

- 3 grandes orientations stratégiques,
- 19 objectifs,
- 31 actions.

Les grands principes des actions ont été validés par le comité de pilotage du 16 octobre 2017. Ils sont déclinés plus précisément dans un recueil de fiches-actions.



## Les grandes orientations

### 1. Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

La Savoie propose de nombreux services sur son territoire. Cependant, le maillage de certains de ces services se desserre : retraits ou fermetures de permanences, viabilité économique en danger, transfert dans un autre lieu...

Cette répartition spatiale des services soumet parfois la population à des temps de trajet importants pour se rendre dans les différents pôles de services de proximité, intermédiaires ou supérieurs.

Le maintien de différents services sur les territoires les plus ruraux joue un rôle d'attractivité territoriale qui concerne les habitants, mais parfois également les touristes. Cette volonté de conserver une proximité concerne les services délivrés par les grands opérateurs, les services sociaux, médico-sociaux et d'aide à domicile, ainsi que les commerces dits de première nécessité.

Le maintien d'une certaine proximité ne peut s'appuyer que sur un juste équilibre entre, d'une part, des lieux mutualisés comme les Msap et, d'autre part, l'importance de la médiation numérique et les nécessaires partenariats, renvois et échanges entre les différents acteurs locaux (Msap, mairie, EPCI, associations, ...) et opérateurs nationaux.

L'accessibilité des services passe aussi par des solutions innovantes de mobilité en milieu rural et la couverture des réseaux de communication : téléphonie et très haut débit.

### 2. Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

D'une manière générale, les services numériques ne doivent pas être « déconnectés » de l'organisme qui les dispense. Ils doivent être délivrés dans un esprit de complémentarité et de continuité avec les services physiques.

Comme évoqué dans le diagnostic, une proportion croissante des démarches administratives se fait en ligne et facilite le traitement des demandes des usagers. Cependant, certains publics sont en difficulté pour accomplir ou finaliser les démarches en ligne et cela pour diverses raisons : méfiance, complexité de certains formulaires, compréhension des termes, absence d'équipements numériques ou d'abonnement internet, illettrisme, ...

Ne pas savoir candidater en ligne à une offre d'emploi, envoyer un e-mail ou faire une recherche sur internet peuvent être des facteurs d'exclusion sociale.

L'accompagnement numérique de ces usagers est donc indispensable.

La sensibilisation et la formation aux enjeux du numérique doivent également concerner les professionnels des services au public, qu'ils soient au contact direct ou indirect des usagers.

### 3. Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

À la lumière du travail partenarial engagé autour du SDAASP depuis fin 2016, l'État et le Département souhaitent conserver l'implication des partenaires dans la phase de mise en œuvre du schéma. Cette mobilisation ne sera fructueuse qu'avec la volonté des opérateurs et de chaque EPCI d'investir dans la réalisation des actions. Les capacités d'ingénierie du Département et des services de la Préfecture, ainsi que des partenaires dans les divers domaines de compétences qui les concernent, devront être mises à profit pour accompagner les actions et les suivre dans le temps. Le partage d'expériences, d'initiatives et des bonnes

pratiques devra également être entretenu pour essaimer les bonnes idées de chaque territoire, voire accompagner leur déploiement.

À l'occasion de l'évocation de l'ensemble des thématiques dans les travaux d'élaboration du SDAASP, il est souvent apparu que certains dispositifs et services existent mais restent méconnus. La profusion et la dispersion de l'information nécessitent une implication et une coordination pour que l'offre de service soit portée à la connaissance de la population et ainsi mieux utilisée.



## La mise en œuvre des actions du SDAASP

Ce plan d'actions sera mis en œuvre tout au long des 6 prochaines années, mais il n'est pas statique. En fonction de l'avancée des études préalables, de l'émergence de nouveaux projets, il pourra être amendé, complété, revisité, conformément à la volonté des maîtres d'ouvrages et des acteurs locaux.

Chaque action fait l'objet d'une fiche rappelant le contexte, les enjeux identifiés et les objectifs poursuivis, tout en indiquant les partenaires et ressources à mobiliser. Elle propose les solutions à mettre en œuvre en fonction du contexte, des informations et des réflexions disponibles à ce stade de la démarche ; elle donne à titre indicatif des pistes de financement potentiel.

Cette fiche-action, non restrictive, ni exhaustive, est destinée à évoluer dès lors que le lancement de l'action sera effectif et tout au long de la mise en œuvre du SDAASP.

Un chef de file pré-identifié pour chacune des actions s'assurera de son avancée effective. Il organisera la démarche à mettre en œuvre en lien avec les différents partenaires et animera le groupe de travail. Il suivra l'avancement de l'action et en rendra compte au comité de suivi du SDAASP. Le chef de file n'est pas nécessairement maître d'ouvrage de l'action. L'État et le Département assureront l'essentiel des rôles de chef de file.

 Le plan d'actions

Objectifs

Actions

Chef de file

**1 - Mailler le territoire en lieux d'accueil physique**

1-1 Assurer la présence des opérateurs sur tous les territoires de la Savoie	1-1-1 Maintenir et développer la présence, les permanences et les partenariats des opérateurs	Etat et Département
1-2 Mailler le territoire en MSAP	1-2-1 Rechercher un maillage en MSAP correspondant aux besoins des habitants et au fonctionnement des territoires	Etat
	1-2-2 Développer de nouveaux partenariats entre opérateurs et MSAP (et autres lieux d'accueil)	Etat et Département
1-3 Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil des Services au public	1-3-1 Ouvrir les lieux d'accueil des services au public à de nouveaux fonctionnements	Etat
	1-3-2 Encourager l'itinérance et la mobilité des lieux d'accueil des services au public	Etat
1-4 Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité	1-4-1 Structurer le Premier accueil social inconditionnel de proximité	Département
	1-4-2 Confirmer le rôle des mairies en tant que lieux de première proximité	Fédération des Maires de Savoie
1-5 Assurer une couverture territoriale en lieux de médiation numérique	1-5-1 Organiser et structurer un maillage/réseau de lieux de médiation numérique	Département
	1-5-2 Ouvrir et aménager des lieux de médiation numérique	Département
1-6 Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale	1-6-1 Développer une approche globale de la santé	ARS
	1-6-2 Encourager l'implantation de nouveaux professionnels de santé	ARS, Ordre des médecins
	1-6-3 Favoriser un exercice coordonné entre professionnels	ARS
	1-6-4 Favoriser le développement de la télémédecine	ARS, Ordre des médecins
1-7 Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne	1-7-1 Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne	Département
1-8 Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de service adaptée	1-8-1 Maintenir la vitalité des bourgs-centres	Etat
	1-8-2 Répondre aux besoins de première nécessité (boulangerie, épicerie, stations-services, DAB)	Agence Auvergne-Rhône-Alpes Entreprises – Antenne de Savoie
1-9 Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public	1-9-1 Appuyer une politique de mobilité adaptée aux différents publics et aux territoires	Etat et Région

## Objectifs

## Actions

## Chef de file

### 2 - Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

2-1 Accompagner les usagers aux enjeux du numérique	2-1-1 S'appuyer sur les lieux de médiation numérique pour accompagner les usagers dans les compétences numériques de base	Département
2-2 Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique	2-2-1 Sensibiliser aux enjeux du numérique les professionnels des services au public	Département
	2-2-2 Former aux enjeux du numérique les professionnels au contact direct des usagers	Département
2-3 Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales	2-3-1 Accompagner les Collectivités locales dans leurs besoins de dématérialisation de leurs services	Département
2-4 Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services	2-4-1 Mutualiser des outils numériques	Département
2-5 Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire	2-5-1 Déployer le Très Haut Débit en Savoie	Département
2-6 Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire	2-6-1 Traiter les défaillances en matière de téléphonie mobile	Etat

### 3 - Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

3-1 Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale	3-1-1 Suivre la mise en œuvre du SDDASP	Etat et Département
3-2 Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public	3-2-1 Mieux suivre les offres de services au public et leurs évolutions	Etat et Département
	3-2-2 Mieux connaître les besoins des usagers des services au public	Etat et Département
3-3 Développer l'information et la communication sur les services au public	3-3-1 Favoriser les échanges et la coordination entre les professionnels des services au public	Etat et Département
	3-3-2 Développer l'information à destination du grand public	Etat et Département
3-4 Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne	3-4-1 Suivre les spécificités des écoles de montagne	Etat
	3-4-2 Développer les expérimentations conventionnelles dans les cabinets de médecine de montagne	ARS



# FICHES ACTIONS

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en Msap

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.1.1

Maintenir et développer les services sur les territoires

#### Chef de file

État et Département

#### Maître d'ouvrage

État, Département et opérateurs

#### Partenaire à mobiliser

Opérateurs de services au public, Communes et EPCI, acteurs associatifs, ...

#### Ressource à mobiliser

Temps de travail pour partager un engagement collectif à travers la mobilisation des membres du comité de suivi

#### Dispositif et ressource à prendre en compte

Diagnostic et actions du SDAASP, expériences d'autres départements

#### Localisation / échelle d'intervention

Echelle départementale

#### Calendrier

2018 – 2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Formalisation d'un engagement autour de la présence des services sur les territoires et partage anticipé des informations sur leurs évolutions  
Nombre de signataires de la Convention  
Informations transmises et solutions apportées

## Contexte

L'élaboration du SDAASP se fait dans un contexte national de retrait de la présence physique des services sur les territoires : fermetures d'antennes, de permanences, dématérialisation, diminution des horaires d'accueil...

Le phénomène s'inscrit dans une tendance de fond qui, combinée à l'évolution des attentes des usagers, justifie l'élaboration d'une stratégie départementale traduite dans le SDAASP.

Dans le cadre de cette réflexion, le Département et l'État ont la responsabilité d'associer les principaux opérateurs de services au sein d'une gouvernance élargie, afin de nouer des relations de travail transversales indispensables à l'identification des enjeux, puis à l'émergence de solutions concrètes pour l'amélioration de l'accès aux services.

Réunis régulièrement au sein du comité de pilotage et du comité technique pendant la phase d'élaboration du SDAASP, ils sont appelés à poursuivre les discussions dans le cadre du comité de suivi (voir action 3-1-1) sur la durée du schéma (2018-2024), afin de continuer à travailler collectivement à l'amélioration de l'accessibilité des services au public.

## Objectifs

- Maintenir au mieux un niveau de services au public équilibré et équitable, adapté à l'armature territoriale de la Savoie et à son contexte montagnard,
- Eviter le retrait des services au public sur les territoires de Savoie,
- Engager les opérateurs de services à informer de leurs projets d'évolution des services sur les territoires et à dialoguer entre eux,
- Anticiper les évolutions de l'accessibilité aux services (fermeture, dématérialisation ...) afin de préparer des solutions pour les usagers,
- Rechercher collectivement, en fonction des évolutions et du contexte local, des réponses possibles au maintien des services.

## Contenu de l'action

Les opérateurs seront invités à informer les membres du comité de suivi de tout projet d'évolution des services sur les territoires (modification de la présence, fermeture, déménagement, retrait, numérisation...), afin de partager et de rechercher des solutions aux éventuelles difficultés liées à ces évolutions (renvoi sur Msap ou autres lieux d'accueil de services afin de garantir un maillage fin et cohérent en lieux d'accueil physique).

Cette démarche d'engagement volontaire sera formalisée par la signature d'une convention entre les acteurs confirmant leur volonté de contribuer à la qualité des services et à la dynamique départementale par la mise en œuvre du plan d'actions dans la limite de leurs moyens et compétences.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

## Mailler le territoire en Msap

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.2.1

Assurer un maillage du territoire en Msap correspondant aux besoins des habitants et au fonctionnement territorial

**Chef de file**  
Préfecture

**Maître d'ouvrage**  
Collectivités ou acteurs locaux

**Partenaire à mobiliser**  
Collectivités territoriales (dont le Département), opérateurs, ADRETS, ...

**Dispositif et ressource à prendre en compte**  
Diagnostic du SDAASP, ressources du CGET et de la mission nationale d'animation (portée par la Caisse des dépôts), association ADRETS (notamment pour l'accompagnement de projets émergents)

**Financement potentiel**  
Pour le fonctionnement ou les projets des MSAP : FNADT, fonds inter-opérateurs, Département (Contrat Territoire de Savoie),

**Localisation / échelle d'intervention**  
Territoires savoyards non pourvus en Msap : bassin de Bourg-Saint-Maurice, Yenne, Les Echelles, St Michel de Maurienne,...

**Calendrier**  
2018 – 2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre de Msap en Savoie  
Nombre de Msap situées dans des pôles et bassins de vie identifiés dans les SCoT

## Contexte

Les Msap apparaissent comme l'outil central du SDAASP pour favoriser l'accès des services au public sur les territoires.

Le déploiement de ces Maisons de services au public s'est fait sous l'impulsion d'une politique publique volontaire de la part de l'État et de ses partenaires.

Il pré-existait un certain nombre de lieux d'accueil du public sur les territoires portés par des associations locales ou des collectivités. Une majorité de ces lieux est devenue Msap sans pour autant que la dimension territoriale ait toujours été prise en compte (centralité du lieu, insertion dans le bassin de vie et le tissu local, mobilité des habitants, ...) et sans « obliger » la couverture des zones blanches.

Il convient par ailleurs de souligner que la Savoie est caractérisée par la présence de Msap en station, qui sont issues d'une volonté politique locale de soutien à la vie saisonnière et à l'accueil des saisonniers du tourisme.

Ainsi, il existe (en 2018) 23 Msap en Savoie. Cependant, certains bassins de vie ne disposent pas encore de Msap ou de lieux d'accueil répondant aux besoins des habitants, et certains secteurs pourraient légitimement prétendre accueillir une Msap.

Parallèlement se pose aussi la question de l'accessibilité de certains services en milieu urbain.

Il est à noter que le comité de pilotage du SDAASP a validé le principe de solliciter l'avis de l'intercommunalité concernée pour tout nouveau projet de Msap ou de renouvellement de label, notamment dans le souci d'éviter la mobilisation de moyens publics par la création de structures inopérantes au détriment de l'offre réelle de services et de la crédibilité du dispositif.

## Objectifs

- Couvrir la Savoie en Msap de manière optimale en prenant en considération les fonctionnements des bassins de vie,
- Adapter à travers les Msap l'accessibilité des services pour répondre aux besoins de tous les Savoyards,
- Rechercher la pérennité du maillage et le développement de la qualité de service,
- Rechercher, en fonction des évolutions, les réponses possibles en milieu urbain et dans sa proximité.

## Contenu de l'action

Accompagnement du déploiement des MSAP dans les territoires non encore pourvus en apportant des ressources et des contacts aux porteurs de projets.

Mise en lien de ce déploiement avec l'observatoire de l'accessibilité des services (Action 3-2-1).

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

**Mailler le territoire en MSAP**

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.2.2

**Développer de nouveaux partenariats entre opérateurs et Msap (et autres lieux d'accueil)**

#### Chef de file

Préfecture et Département

#### Maître d'ouvrage

Département (animation) / collectivités locales (développement des partenariats)

#### Partenaire à mobiliser

Opérateurs locaux et nationaux, ADRETS, ...

#### Dispositif et ressource à prendre en compte

Partenariats existants (capitalisation à réaliser)

Banque d'expériences des réseaux existants (ADRETS, réseau national, réseaux locaux autres)

#### Financement potentiel

Pour le fonctionnement ou les projets des MSAP : FNADT, fond inter-opérateurs, Département (Contrat Territoire de Savoie) pour l'investissement

#### Localisation / échelle d'intervention

Département

#### Calendrier

2018-2024. Action débutée dans le cadre des échanges pour l'élaboration du SDAASP

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre de Msap en Savoie

Nombre de partenariats institués par Msap (et autres lieux) en Savoie

## Contexte

Les maisons de services au public ont, dans leur majorité, pour partenaires les grands opérateurs nationaux participant au fonds national inter-opérateurs : CAF, CPAM, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, La Poste, GRDF. Ces derniers ne sont toutefois pas présents dans chaque MSAP, par choix ou par manque de contact ou de connaissance.

Or, la qualité du service rendu aux usagers dépend notamment du nombre de partenaires signataires de la charte, dans la mesure où ces derniers s'engagent à former le personnel d'accueil de la MSAP. En l'absence de convention avec un opérateur/partenaire, le personnel ne bénéficie pas de formation mais, pour autant, la Msap peut accueillir des usagers à ce sujet pour un premier niveau d'information.

Il est donc nécessaire d'être attentif au besoin de conventionnement des MSAP existantes et à venir de façon à ce qu'une formation adaptée des agents permette d'offrir une meilleure qualité de service rendu à l'utilisateur.

Enfin, le développement de nouveaux partenariats peut également être pour la Msap l'occasion de tisser des liens avec les acteurs locaux des services à la population (associations généralistes, aide à domicile, culture, emploi, insertion, etc.), et ainsi de s'inscrire encore plus fortement sur son territoire tout en optimisant les frais de structure.

## Objectifs

- Améliorer l'attractivité et la notoriété locales des Msap,
- Optimiser ou faire émerger de nouvelles synergies entre opérateurs dans les Msap,
- Harmoniser le niveau de services des Msap à l'échelle départementale,
- Développer les partenariats avec des lieux d'accueil non labellisé Msap,
- Suivre les services rendus et les coûts de fonctionnement des Msap.

## Contenu de l'action

Organisation de l'accès à des ressources, contacts, expériences pour favoriser l'émergence de nouveaux partenariats entre Msap et opérateurs ou acteurs locaux.

Animation du réseau départemental de Msap, en lien avec les opérateurs (locaux ou nationaux).

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.3.1

### Ouvrir les lieux d'accueil à de nouveaux fonctionnements

**Chef de file**  
Préfecture

**Maître d'ouvrage**  
Porteurs de Msap, ...

**Partenaire à mobiliser**  
Collectivités territoriales, réseaux d'acteurs économiques et touristiques (consulaires, acteurs économiques), réseaux de Msap, associations locales, ...

**Ressource à mobiliser**  
Réseaux thématiques existants pour tisser des liens avec les Msap (Offices de tourisme de Savoie, Ess'team Savoie-Mont-Blanc pour les acteurs de l'ESS, chambres consulaires, espaces de co-working en Savoie ...)

**Localisation / échelle territoriale**  
Echelle départementale pour l'animation  
Echelle territoriale des Msap volontaires pour l'évolution des fonctionnements

**Calendrier**  
A partir de 2019

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre de projets de diversification  
Nombre de partenariats tissés avec les acteurs associatifs, économiques et touristiques

## Contexte

Le déploiement des Msap s'appuie sur les bourgs-centres qui constituent une centralité pertinente à l'échelle des bassins de vie. Des partenariats avec des structures locales présentes dans les villages (association ...) se développent et il convient de les appuyer.

Par ailleurs, dans certains territoires, le champ des services portés par la Msap ou dont la Msap est le premier relais, tend à se diversifier notamment en abordant la question du lien aux services commerciaux de première nécessité dont ces territoires se retrouvent parfois dépourvus.

De même, un certain nombre de Msap peuvent être amenées à accueillir un « tiers-lieu » ou espace de travail partagé (co-working), afin d'être en lien avec le tissu économique local (indépendants, télé-travailleurs, ...).

Enfin, l'importance des activités touristiques et artisanales dans les territoires savoyards peut également être l'opportunité de développer des partenariats dans ces domaines.

## Objectifs

- Améliorer la coordination de l'information sur un territoire, notamment celle destinée aux touristes avec celle de la population locale,
- Diversifier l'offre de services des Msap au regard de la pertinence territoriale,
- Permettre l'accueil de nouveaux publics.

## Contenu de l'action

Animation du réseau départemental des Msap (en lien avec les actions 1-2-1 et 1-2-2).

Mise en lien des Msap avec les acteurs économiques, touristiques, dans les territoires et au niveau départemental.

Suivi et évaluation des expériences de diversification de Msap.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.3.2

Encourager l'itinérance et la mobilité des lieux d'accueil des services au public

**Chef de file**  
Préfecture

**Maître d'ouvrage**  
Porteur de Msap, collectivités, ...

**Partenaire à mobiliser**  
Collectivités territoriales, réseaux de Msap – ADRETS et cellule nationale d'animation, Chambres consulaires, ...

**Ressource à mobiliser**  
Expériences existantes au sein des réseaux de Msap

**Financement potentiel**  
Collectivités territoriales

**Localisation / échelle territoriale**  
A l'échelle des bassins de vie des Msap

**Calendrier**  
2018-2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre et bilan de Msap ayant développé l'itinérance  
Nombre et bilan de Msap en antenne

## Contexte

Le développement des Msap permet de répondre au besoin de proximité et d'accompagnement des usagers tout comme d'autres lieux (centre socio-culturel, espace public numérique...). Si cette implantation répond à l'essentiel des besoins et aux objectifs d'organisation et de fonctionnement des bassins de vie, certaines personnes à l'écart des bourgs-centres restent malgré tout éloignées de ces offres de services.

Il existe aujourd'hui des solutions qui permettent de couvrir le territoire tout en maintenant la vie sociale des plus petites communes.

L'itinérance, le fonctionnement en « antenne » ou en partenariat (par exemple avec les mairies) sont des exemples de diversification d'organisation qui permettent une plus grande proximité.

## Objectifs

- Rapprocher l'offre de services au plus près des habitants,
- Rechercher les solutions optimales entre besoins des habitants, services offerts, contraintes de fonctionnement et coûts,
- Expérimenter les fonctionnements avec antenne ou en itinérance.

## Contenu de l'action

Capitalisation et partages des expériences existantes permettant le rapprochement avec les habitants éloignés des « centralités ».

Soutien et accompagnement des expérimentations : itinérance, création d'antenne...

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.4.1

Structurer le premier accueil social inconditionnel de proximité

Chef de file  
Département

Maître d'ouvrage  
Département

Partenaire à mobiliser  
Collectivités locales, MSAP, opérateurs, les acteurs œuvrant dans le champ du social, ...

Ressource à mobiliser  
Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité  
[http://www.solidarites-actives.com/pdf/Guide\\_AccueilSocialProximite\\_v3](http://www.solidarites-actives.com/pdf/Guide_AccueilSocialProximite_v3)

Financement potentiel  
Réalisation en interne par le Département

Localisation / échelle territoriale  
Échelle départementale

Calendrier  
2018 : élaboration de la démarche  
2019-2024 : suivi de l'opération et information des résultats au Comité de suivi du SDAASP

Indicateur de suivi et d'évaluation  
Elaboration de la démarche  
Indicateurs spécifiques à la démarche qui sera mise en œuvre et suivie par le Département  
Nombre de ressources partagées entre le premier accueil social et les MSAP

## Contexte

Les Etats Généraux du Travail Social de 2015 ont mis en exergue les nécessités, d'une part, de mieux coordonner et structurer les réponses apportées aux personnes et, d'autre part, de rendre plus lisible et accessible l'accueil social de premier niveau déjà existant. Reprenant ces constats, le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social est venu poser le principe du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Ce premier accueil social inconditionnel de proximité a pour objectif de recevoir toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social.

Il constitue une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés. Cet accueil est immédiat, sans obligation de prise de contact préalable, même si des plages de rendez-vous peuvent être dégagées pour répondre à des besoins spécifiques (orientation par un autre acteur, besoin de plusieurs rencontres...). Il permet d'accueillir et d'écouter la personne, en lui permettant d'exposer, si elle le souhaite, la globalité de sa situation.

Il permet de poser un premier état de la situation de 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 ou les personnes à rencontrer, et, le cas échéant, de l'orienter vers une institution spécialisée ou d'engager un accompagnement adapté à sa situation. Dans certaines situations, plusieurs rencontres seront nécessaires, auquel cas il est souhaitable de rechercher la stabilité de l'interlocuteur.

Le SDAASP de la Savoie n'a pas pour objectif d'établir la démarche pour le premier accueil social inconditionnel de proximité, mais il intègre cette question comme étant un élément fort de l'amélioration de l'accessibilité des services au public.

## Objectifs

- Connaître le périmètre d'intervention des professionnels de chaque institution, y compris du Département,
- Améliorer la coordination des institutions et fixer une orientation aux acteurs de territoire en réaffirmant le rôle du Département comme chef de file de l'action sociale,
- Garantir l'amélioration de l'accès aux droits pour toute personne rencontrant une difficulté d'ordre social, avec éventuellement la mise en place d'un accompagnement ou d'une prise de relais éventuelle, sans remettre en cause le principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent,
- Répondre à l'obligation légale de mettre en œuvre une démarche à l'échelle savoyarde pour le premier accueil social inconditionnel de proximité.

## Contenu de l'action

Elaboration d'une démarche pour le déploiement du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Suivi de la mise en œuvre de la démarche, puis l'opérationnalité et les résultats de ce premier accueil.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.4.2

Confirmer le rôle des Mairies en tant que lieux de première proximité

#### Chef de file

Fédération des Maires de Savoie

#### Maître d'ouvrage

Collectivités locales

#### Partenaire à mobiliser

Communes, EPCI, Msap, Territoires et acteurs locaux des services, ...

#### Ressource à mobiliser

Membres du comité de suivi, ingénierie d'accompagnement

#### Dispositif/ressource à prendre en compte

Expériences de diversification (exemple Agence postale communale – La Poste)

#### Financement potentiel

Pas de fonds particulier

#### Localisation / échelle territoriale

Collectivités locales volontaires

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre de collectivités engagées

Nombre de partenariats Commune/Msap

## Contexte

Les territoires connaissent de vastes mouvements de recomposition, tant spatiale qu'en termes de compétences à exercer.

Dans ce contexte, le maillage des mairies, notamment des petites communes (<1000 habitants), reste un repère en proximité pour la majorité des habitants, notamment les plus âgés et les nouveaux arrivants. Pour autant, leurs missions tendent à évoluer et restent parfois peu circonscrites.

L'expérience a montré qu'en territoire rural, les mairies pouvaient constituer une porte d'entrée pertinente vers les lieux de services et d'accompagnement.

## Objectifs

- Permettre aux habitants d'avoir une première information au sein de leur mairie,
- Améliorer la circulation réciproque de l'information entre les mairies et les autres lieux d'accueil (Msap notamment),
- Conforter les mairies (et leur personnel) dans leur mission d'accueil de proximité.

## Contenu de l'action

Développement des partenariats entre les mairies et les Msap et autres acteurs des services.

Expérimentation d'ouverture de mairies à de nouveaux services aux usagers.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.5.1

Organiser et structurer un réseau de lieux de médiation numérique

Chef de file

Département

Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, réseau de la médiation numérique, Agence du Numérique, ...

Ressource à mobiliser

Diagnostics existants (Annuaire Netpublic, diagnostics locaux menés par les délégations territoriales de l'action sociale du Département, éléments du diagnostic du SDAASP)

Laboratoire de l'Agence du numérique – Mission Société numérique

Cahiers Connexions Solidaires

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

2018, dès la validation du schéma

Indicateur de suivi et d'évaluation

Identification des lieux de médiation numérique

Offre de services d'accompagnement numérique de chaque lieu

Base de données et cartographie des lieux de médiation numérique existants en Opendata

## Contexte

La dématérialisation des démarches administratives d'accès aux droits et aux services entraîne une diversification des lieux dans lesquels se rendent les usagers pour être accompagnés.

Au-delà de l'accompagnement administratif dans des lieux de services (siège et antennes des opérateurs, centre d'action sociale, MSAP,...), la dématérialisation provoque une demande d'accompagnement au numérique dans des lieux très divers (centre socio-culturel, médiathèque, espace public numérique...), sans que ceux-ci ne soient identifiés du public, des collectivités, des opérateurs et des institutions.

Ces lieux sont issus de processus et d'histoires très variables liés à des objectifs finaux, eux mêmes souvent différents. Le besoin de recensement des lieux de médiation numérique dans leur diversité est exprimé par les professionnels qui accueillent des publics en difficulté.

## Objectifs

- Développer l'autonomie « numérique » des habitants afin de faciliter l'accès numérique aux services pour le plus grand nombre,
- Identifier, sur l'ensemble des territoires savoyards, les lieux de médiation numérique en complément des démarches de recensement engagées à différentes échelles,
- Qualifier l'offre de médiation en termes de service, fonctionnement, public cible, ...

## Contenu de l'action

Réalisation d'un diagnostic des lieux et organisations dans lesquels les usagers sont accompagnés aux démarches en ligne et vers l'autonomie numérique.

Identification du rôle de chacun des acteurs dans le parcours de l'accompagnement de l'utilisateur par bassin de vie.

Montée en compétence des différents lieux d'accompagnement, notamment à travers des parcours de formation pour les aidants.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.5.2

Ouvrir et aménager de nouveaux lieux de médiation numérique

Chef de file

Département

Maître d'ouvrage

Collectivités et acteurs locaux porteurs de lieu de médiation numérique, ...

Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, réseaux de la médiation numérique, ...

Ressource à mobiliser

SCIC La Mednum, Agence du Numérique, AGATE, associations spécialisées dans la médiation numérique

Financement potentiel

Financement départemental (Contrat Territoire de Savoie), appels à projet, Fonds européens (ALCOTRA), APTIC

Localisation / échelle territoriale

Sur les territoires sous-dotés ou non couverts (échelle de réflexion : EPCI)

Calendrier

2019-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre de lieux accompagnés (ouverture ou aménagement)

## Contexte

Les lieux historiques de médiation numérique qui s'appellent Espace Public Numérique sont en perte de vitesse depuis quelques années, notamment en Savoie. Créés au début des années 2000 pour permettre l'accès des usagers à l'équipement informatique, un certain nombre de ces lieux ont fermé, faute de services répondant aux besoins des usagers, et face à l'équipement croissant de la population en équipement informatique.

Aujourd'hui, la médiation numérique ne se fait plus nécessairement dans des lieux dédiés et identifiés comme tels, mais dans une variété de structures qui ont combiné un espace et un accompagnement au numérique à d'autres missions : médiathèques, centre sociaux, Msap...

Pour autant, tous les territoires ne sont pas dotés d'une offre de médiation numérique suffisante et adaptée aux besoins des habitants. Ce déficit entraîne une inégalité territoriale et soulève des questions sur l'accompagnement des personnes en difficulté et l'accès aux droits.

## Objectifs

- Développer et ouvrir des lieux de médiation numérique sur les territoires en déficit en prenant en considération les fonctionnements et caractéristiques locaux,
- Qualifier les lieux existants afin de renforcer l'offre d'accompagnement des usagers sur un territoire.

## Contenu de l'action

Accompagnement au développement et à l'ouverture de nouveaux lieux de médiation numérique.

Équipement, fonctionnement et qualification des lieux existants afin de renforcer l'offre d'accompagnement des usagers.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.6.1

### Développer une approche globale de la santé

#### Chef de file

Agence Régionale de Santé

#### Maître d'ouvrage

Territoires (EPCI, Syndicat mixte) et ARS

#### Partenaire à mobiliser

Professionnels et partenaires de la santé (médecins libéraux, professionnels paramédicaux, centres hospitaliers/groupement hospitalier de territoire), acteurs de la prévention sociale/santé/précarité, ...

#### Ressource à mobiliser

Contrats locaux de santé existants

Lien avec le Conseil territorial de santé

#### Financement potentiel

ARS, EPCI, syndicat mixte de territoire

#### Localisation / échelle territoriale

Territoires (syndicat mixte, EPCI ou ville)

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre de contrats locaux de santé engagés et validés

Nombre et nature des démarches territoriales en matière de santé (prévention, coordination, sensibilisation...)

## Contexte

Si la densité médicale est globalement satisfaisante en Savoie, certains territoires connaissent des difficultés, rendant l'accès aux soins parfois difficile. Les acteurs locaux ont manifesté un besoin de coordination afin d'assurer au patient un parcours simple et cohérent. Par ailleurs, une démarche globale vise à prendre en considération l'ensemble des facteurs qui ont une incidence sur la santé et la vie des populations. Ainsi, le Contrat Local de Santé (CLS) est l'outil préconisé et porté conjointement par l'Agence Régionale de Santé et une collectivité territoriale, à partir d'un diagnostic établi de façon concertée, pour réduire les inégalités territoriales et sociales de santé. Il est l'expression de dynamiques locales partagées entre acteurs et partenaires sur le terrain pour mettre en œuvre des actions, au plus près des populations.

Un Contrat local de santé a pour objectif de :

- Mettre en évidence les priorités locales de santé et les leviers d'actions possibles,
- Favoriser les passerelles entre les sphères sanitaires, médico-sociales et sociales,
- Consolider les partenariats locaux,
- Réduire les inégalités sociales et géographiques en matière de santé.

L'identification des besoins du territoire dégage des enjeux prioritaires permettant, grâce à des groupes de travail, d'élaborer le programme d'actions.

Le Contrat Local de Santé est suivi par un Comité de Pilotage composé de représentants du territoire, d'établissements sanitaires et médico-sociaux, représentants de l'Etat, de l'ARS ...

A l'échelle régionale, l'ARS a conclu une trentaine de contrats locaux de santé dont la moitié s'inscrit dans une démarche de politique de la ville pour les quartiers les plus défavorisés, 12 autres sont en cours.

Un Contrat local de santé a été signé sur la commune de Chambéry et trois autres sont en cours : territoires de Tarentaise et d'Arlyère, commune d'Aix les Bains.

## Objectifs

- Appréhender la santé de manière globale, au-delà des seuls enjeux de la démographie médicale (prévention, éducation, santé-environnement, ...) et selon des échelles territoriales opérationnelles,
- Développer sur les territoires des approches globales de la santé qui assurent « *in fine* » un meilleur accès aux soins.

## Contenu de l'action

Animation et promotion des expériences d'approches territoriales de la santé (notamment Contrats Locaux de Santé).

Suivi et capitalisation des différentes démarches territoriales de santé.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.6.2

Encourager l'implantation de nouveaux professionnels de santé

#### Chef de file

Agence Régionale de Santé, Ordre des médecins

#### Partenaire à mobiliser

Professionnels de santé (médical et paramédical), URPS, Ordres des professions médicales et paramédicales, Conseils locaux de santé, EPCI, Association des maires, Facultés de médecine, Maison des réseaux de santé, ...

#### Ressource à mobiliser

Exemples de politiques d'accueil de nouveaux professionnels

Dispositifs en cours d'accueil des professionnels

#### Financement potentiel

ARS : Fonds d'intervention régional (FIR)

Région, CPAM, ordres professionnels, ...

#### Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Suivi de la démographie médicale

Nombre de stagiaires reçus

Nombre de nouvelles installations

## Contexte

La démographie médicale est un enjeu national, notamment dans les territoires ruraux et les villes moyennes. En Savoie, les disparités entre territoires sont nombreuses entre les agglomérations qui concentrent centre hospitalier et médecins (généralistes et spécialistes), des territoires de montagne soumis à de fortes variations saisonnières qui impactent la continuité de l'offre (non pris en compte dans les statistiques régionales), et des territoires ruraux plus en difficultés.

Les enjeux sont nombreux : de l'accès aux spécialistes hors des agglomérations au renouvellement des médecins généralistes en proximité, en passant par le maillage en professionnels paramédicaux et en pharmacie, les politiques publiques mises en place par l'Agence régionale de Santé et les collectivités tendent à mettre l'accent sur l'accueil de nouveaux professionnels, tout en tenant compte des nouvelles modalités d'exercices (salarial, exercice en équipe...).

Les expériences en ce sens sont nombreuses avec plus ou moins de réussite.

Pour autant, la Savoie est aujourd'hui un territoire qui dispose de nombreux atouts pour attirer de nouveaux professionnels.

## Objectifs

- Créer une dynamique collective autour de la problématique de la désertification médicale,
- Augmenter l'attractivité du territoire à destination des professionnels de santé,
- Faciliter l'installation d'un point de vue professionnel et privé.

## Contenu de l'action

Réflexion sur l'attractivité de la Savoie et de ses territoires auprès des professionnels de santé.

Définition d'actions à mettre en œuvre en prenant en compte les compétences et rôles des différents acteurs, pouvant par exemple consister à :

- Communiquer auprès des territoires sur les différents dispositifs et aides existant pour favoriser l'implantation de nouveaux professionnels de santé.
- Diffuser des opportunités d'installation ou d'emploi salarié.
- Valoriser la Savoie et ses territoires auprès des étudiants et professionnels médicaux pour favoriser leur installation (forums, colloques et des soirées).
- Promouvoir des contrats d'engagement et des dispositifs existants (dispositif des praticiens maîtres de stage dans les facultés de médecine).
- Favoriser le parrainage avec les médecins seniors comme aide technique (administrative) et professionnelle pour la première année d'installation.
- Faciliter l'accueil des internes et des jeunes professionnels, ainsi que leur famille.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.6.3

Favoriser un exercice coordonné entre professionnels

#### Chef de file

Agence Régionale de Santé

#### Maître d'ouvrage

Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Communes ou EPCI, Professionnels de santé,...

#### Partenaire à mobiliser

Professionnels de santé (médical et paramédical), Communes ou EPCI, Fédération des Maisons de Santé en Auvergne - Rhône-Alpes (FemasAURA) adhérente à la Fédération Française des Maisons et Pôles de Santé - FFMPs, URPS, Ordres des professions médicales et paramédicales, Conseils locaux de santé, ...

#### Dispositif/ressource à prendre en compte

Fédération des Maisons de santé, Contrats locaux de santé signés ou en cours (diagnostics)

#### Financement potentiel

ARS, CPAM, Département (Contrat territoire de Savoie), Région Auvergne Rhône-Alpes, DETR, FNADT

#### Localisation / échelle territoriale

Communes ou EPCI

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Suivi de la démographie médicale

Nombre de Maisons de Santé, de centres de santé, de pôles de santé de communautés professionnelles territoriales de santé

## Contexte

La démographie médicale est un enjeu national, notamment dans les territoires ruraux et les villes moyennes. En Savoie, certains territoires connaissent des difficultés d'accès aux soins.

Les maisons de santé pluri-professionnelles (MSP), les centres de santé, les pôles de santé mais également les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) sont des outils qui permettent à des professionnels de santé de travailler de façon coordonnée, et qui répondent davantage aux souhaits de ces professionnels. Ils peuvent contribuer au maintien ou au développement de soins de proximité dans un contexte de raréfaction des ressources médicales et soignantes. Ils présentent l'avantage pour les professionnels de santé d'un exercice regroupé et partagé autour d'un projet de santé fédérateur et socle de la coordination, ils contribuent à garantir un égal accès aux soins de premier recours.

Pour les MSP comptant au minimum 2 médecins généralistes et 1 paramédical, elles regroupent des professionnels médicaux libéraux, auxiliaires médicaux ou pharmaciens autour d'un projet de santé pour offrir un lieu d'exercice pluri-professionnel et coordonné de soins de premier recours sur un lieu unique (maison) ou en réseau (multisites).

Le département de la Savoie compte une vingtaine de MSP. Elles se situent en zone de montagne, en zone rurale et dans les quartiers sensibles. D'autres projets sont en cours. Néanmoins des zones blanches existent encore.

## Objectifs

- Offrir un accès de proximité aux services de santé de qualité (médecine générale et spécialisée) à la population savoyarde,
- Contribuer à l'attractivité du territoire auprès des professionnels de santé,
- Proposer aux professionnels de santé des conditions d'exercice attractives,
- Développer une cohérence entre l'offre de soins hospitalière et ambulatoire pour améliorer le parcours patient.

## Contenu de l'action

Accompagnement au développement des Maisons de santé pluri-professionnelles, des Centres de santé, des CPTS ...

Promotion, suivi et capitalisation des expériences.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.6.4

### Favoriser le développement de la télémédecine

#### Chef de file

Agence Régionale de Santé, Ordre des médecins

#### Maître d'ouvrage

Professionnels de santé, communes ou EPCI,...

#### Partenaire à mobiliser

Professionnels de santé (médical et paramédical), URPS, Ordres des professions médicales et paramédicales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Conseils locaux de santé, ...

#### Dispositif/ressource à prendre en compte

Expériences d'autres territoires (Ex : Territoires de santé numérique – PASCALINE Lyon Est – Nord Isère <http://www.pascaline-sante.com/>; SISRA <https://www.sante-ra.fr/>)

#### Financement potentiel

ARS, CPAM, Région, Collectivités locales ...

#### Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre d'expérimentations suivies/capitalisées

## Contexte

La télémédecine recouvre diverses formes de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication : la téléconsultation, la télé expertise, la télésurveillance, la téléassistance médicale et la régulation médicale.

Elle est un levier fondamental de la mise en place de nouvelles organisations susceptibles de relever les défis actuels tels que le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, l'inégale répartition des professionnels de santé et les contraintes budgétaires, et ainsi d'améliorer l'accessibilité à des soins de qualité à tous sur un territoire.

Elle permet concrètement :

- d'établir un diagnostic,
- d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique,
- d'optimiser l'utilisation du temps des ressources médicales rares,
- d'améliorer la collaboration entre professionnels de santé pour la réalisation d'actes,
- de rendre plus adaptés les parcours de soins des patients : requérir un avis spécialisé, préparer une décision thérapeutique, prescrire des produits, prescrire ou réaliser des prestations ou des actes, effectuer une surveillance de l'état des patients ...

## Objectifs

- Améliorer l'accessibilité à des soins de qualité à tous sur un territoire,
- Améliorer la collaboration entre professionnels de santé pour la réalisation d'actes,
- Faciliter l'accès aux consultations (notamment spécialisées).

## Contenu de l'action

Etat des lieux de l'existant.

Identification des besoins en télémédecine : quelle spécialité manque sur quel territoire et pour quel public ?

Repérage des structures favorables à un équipement de télémédecine.

Identification des équipements nécessaires en fonction des spécialités et pathologies concernées.

Mise en place des équipements.

Suivi, capitalisation et promotion des expérimentations de télémédecine sur le territoire.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décloisonnement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.7.1

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Chef de file

Département

Maître d'ouvrage

Département, Etablissements et services sociaux et médico-sociaux, CCAS, CIAS

Partenaire à mobiliser

Etat (DIRECCTE, ARS), CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie), Pôle emploi, Agence économique régionale

Collectivités territoriales, Services d'aide à domicile, Services de soins infirmiers à domicile, Fédérations départementales et nationales de l'aide à domicile, Professionnels de santé ...

Ressource à mobiliser

Temps d'animation du Département

Dispositif/ressource à prendre en compte

Schéma départemental des personnes âgées et personnes handicapées, filière gérontologique, réglementation nationale en cours de modification, groupes nationaux pilotés par la CNSA,...

Financement potentiel

Crédits de la CNSA

Localisation / échelle territoriale

Département, bassin de vie, EPCI

Calendrier

En fonction de la démarche nationale pilotée par la CNSA et en lien avec la révision du schéma départemental Personnes Agées /Personnes Handicapées, démarrage de l'action en 2018

Indicateur de suivi et d'évaluation

Evolution de l'offre de service à la personne en termes de coûts, de services (fonctionnement, nature et durée), ...

## Contexte

Au niveau départemental comme au niveau national, 25 % de la population a plus de 60 ans. En 2030, ce taux devrait atteindre 30 %, contre environ 20 % en 2005.

Avec 9,2 % de la population âgée de plus de 75 ans et plus de 150 centenaires en Savoie, le vieillissement de la population est une tendance lourde, tant au niveau national que local. Les territoires de montagne sont particulièrement impactés.

Parce que la grande majorité des personnes âgées souhaitent vieillir chez elles et que le nombre de places en structure collective (EHPAD, résidence autonomie) est limité, le soutien et l'aide à domicile demeurent un défi prioritaire. Celui-ci est d'autant plus prégnant dans les territoires de montagne les plus isolés. Dans ce contexte, les services à la personne au sens large répondent en partie aux enjeux de dépendance et de maintien à domicile.

Pour autant, le modèle économique de ces services, s'il est assuré en zone dense – et donc fortement investi par le secteur privé lucratif – est soumis à un délicat équilibre entre financement public et financement par l'utilisateur dans les zones rurales.

Par ailleurs, les difficultés de recrutement dans ce domaine d'activité rendent encore plus fragile la pérennité de ces services.

## Objectifs

- Impulser la réflexion sur l'avenir des services à la personne,
- Contribuer à l'émergence de nouveaux modèles économiques et organisationnels,
- Soutenir et suivre les expérimentations à l'échelle savoyarde et au-delà.

## Contenu de l'action

Lancement d'une réflexion sur l'offre de services à la personne et sa pérennité.

Etablissement du lien entre le SDAASP et le schéma départemental PA/PH.

Veille sur les expériences innovantes sur les territoires savoyards et au-delà.

Facilitation des expérimentations.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.8.1

### Maintenir la vitalité des bourg-centres

Chef de file  
État (DDT)

Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, chambres consulaires, associations de commerçants, structures porteuses de SCoT, ...

Dispositif/ressource à prendre en compte

Appel à projets bourgs-centres du CGET (capitalisation d'expériences)

OPAH, contrats de ruralité, SCoT, contrats « Cœur de ville »

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale

Bassin de vie, EPCI

Calendrier

2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation

Démarches territoriales prenant en compte la question des services

## Contexte

Un certain nombre de bourgs-centres (les anciens chefs-lieux de cantons notamment) connaissent des difficultés dans leur dynamique commerciale et le maintien des services à la population. Différents dispositifs existent pour tenter d'inverser les dynamiques et redonner un rôle moteur à ces petites villes, qui occupent une place essentielle au sein de l'armature territoriale identifiée dans les SCoT.

Si le SDAASP n'a pas pour vocation première de traiter les questions économiques et commerciales, il est néanmoins apparu nécessaire de réaffirmer l'importance de la vitalité de cette armature pour fonder un développement pérenne des territoires.

## Objectifs

- S'assurer que le développement des services à la population se fasse en cohérence avec les autres dynamiques de développement territorial portées par les documents de planification (SCoT, PLU,...) et traduites dans les dispositifs opérationnels (bourgs-centres, contrats de ruralité,...),
- Faciliter l'accès aux différents outils financiers et techniques existants pour les bourgs-centres.

## Contenu de l'action

Portage des orientations du SDAASP dans les différentes instances de pilotage des démarches territoriales.

Recherche de la cohérence entre l'offre commerciale et l'offre de services dans les documents de planification.

Veille sur les outils techniques et financiers existants.

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.8.2

Répondre aux besoins de première nécessité en matière commerciale

#### Chef de file

Agence Auvergne-Rhône-Alpes Entreprises – Antenne de Savoie

#### Partenaire à mobiliser

Chambres consulaires, collectivités territoriales, DIRECCTE, AGATE, ADRETS...

#### Ressource à mobiliser

Temps agent en place et temps d'animation du groupe de partenaires (et/ou cellule de veille)

Communication /information pour le relais auprès des élus des communes concernées.

#### Dispositif/ressource à prendre en compte

Expériences des réseaux Cap Rural et ARADEL ; liens avec la DIRECCTE Auvergne Rhône-Alpes, réseau des animateurs d'opérations FISAC, ...

#### Financement potentiel

FISAC, DETR, FSIL, ...

#### Localisation / échelle territoriale

Communes rurales

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Commerces maintenus

Nouvelles offres commerciales développées

## Contexte

La présence commerciale et de service présente un enjeu majeur qui structure les territoires autour des bourg-centres et des villes.

Parallèlement et en complémentarité, la présence de commerces et services de « première nécessité » affecte l'attractivité et la vitalité des villages. L'élaboration du SDAASP a mis en évidence l'importance du dernier commerce dans les secteurs ruraux et les impacts des carences commerciales qui concernent principalement, et selon diverses échelles territoriales : la boulangerie, la station-service (pompe à essence), le distributeur automatique de billets et l'épicerie.

Tout en mesurant les difficiles équilibres économiques, la disparition du « dernier commerce » dans une commune pose des questions en termes de lien social, de qualité de vie et plus largement d'aménagement du territoire.

L'anticipation des éventuelles fermetures et arrêts est un gage d'une meilleure condition de poursuite et de reprise, elle nécessite donc une observation fine et partagée entre divers acteurs.

## Objectifs

- Mieux connaître les dynamiques commerciales et de services des territoires notamment sur les zones rurales,
- Anticiper pour mieux gérer « collectivement » les situations de dernier commerce sur un territoire,
- Mobiliser les partenaires savoyards et régionaux ressources sur ce sujet.

## Contenu de l'action

Mise en place d'un suivi de la carence commerciale avec système d'alerte (acteurs & partenaires ressources et opérationnels, outils de veille, réunions d'une « cellule » spécifique, ...).

Organisation et coordination d'un accompagnement spécifique du dernier commerce et de sa reprise.

Soutien à de nouvelles formes de commerce adaptées : commerce ambulant, livraison à domicile, e-commerce, épicerie solidaire et/ou multiservices ...

# 1

Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

Mailler le territoire en MSAP

Favoriser le décroisement et l'évolution du fonctionnement des lieux d'accueil

Organiser l'accueil et l'orientation vers les services dans la proximité

Assurer une couverture territoriale en lieu de médiation numérique

Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de services adaptée

Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

### Action 1.9.1

Appuyer une politique de mobilité adaptée aux différents publics et territoires

**Chef de file**  
État (DDT) et Région

**Maître d'ouvrage**  
EPCI et Région

**Partenaire à mobiliser**  
Région, collectivités locales, acteurs de la mobilité (Mobil'Emploi, Agence Eco-Mobilité...), Chambres consulaires, ...

**Dispositif/ressource à prendre en compte**  
Diagnostics et études mobilité, Plans de déplacements urbains, Plan déplacements entreprises, SCOT...

**Financement potentiel**

**Localisation / échelle territoriale**  
Echelle départementale et bassins de vie

**Calendrier**  
2018-2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre de projets liés à la mobilité mis en œuvre

## Contexte

L'accessibilité aux services dans les territoires passe par la présence via des lieux, des permanences ou de l'itinérance, mais doit également s'appuyer sur des politiques et des offres de services de mobilité qui permettent aux usagers de se rendre facilement dans ces lieux.

Le SDAASP doit contribuer à ce que les questions de mobilité soient traitées de manière transversale et en faveur des différents types de public, afin de répondre aux enjeux d'accessibilité.

## Objectifs

- Veiller à ce que les politiques de mobilité dans les territoires prennent en compte la question des services à la population, notamment concernant les publics en difficulté,
- Promouvoir l'approche globale des transports par bassin de vie en lien avec les compétences des collectivités autorités organisatrices de la mobilité.

## Contenu de l'action

Suivi des politiques de mobilité aux différents niveaux territoriaux (EPCI, Région).

Veille et incitation aux expériences d'approches globales de la mobilité (plates-formes de mobilité, transport social, plans de mobilité rurale...).

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.1.1

S'appuyer sur les lieux de médiation numérique pour accompagner les usagers dans les compétences numériques de base

Chef de file  
Département

Partenaire à mobiliser  
Agence du numérique, réseau de la médiation numérique, opérateurs et prescripteurs potentiels (CCAS, centres sociaux, associations) et lieux de médiation numérique existants (dont Msap),...

Ressource à mobiliser  
Réseau de la médiation numérique, Schéma Départemental des Usages Numériques (SDUN) à venir  
Chèques APTIC, Promeneurs du Net

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale  
Echelle départementale avec déclinaisons locales

Calendrier  
2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation  
Nombre d'expérimentations de médiation numérique  
Nombre de citoyens accompagnés dans les lieux de médiation numérique

## Contexte

Un nombre croissant de citoyens accèdent aux démarches administratives par Internet ; 76% des français. Pour autant, la dématérialisation a pour effet de laisser un grand nombre de citoyens en difficulté dans l'accès à leurs droits.

13 millions de français sont aujourd'hui en difficulté par rapport au numérique, et la moitié de ces personnes n'accèdent jamais à Internet. Le niveau de revenus reste un marqueur important dans la part d'individus effectuant des démarches administratives sur internet (plus de 20 points d'écart selon le niveau de vie du foyer).

L'enjeu autour des compétences numériques de base pour tout citoyen dépasse la question de la dématérialisation des services, il intègre la culture numérique, la compréhension générale des contenus....

Sans être exclusive, l'acquisition de compétence numérique pour les citoyens doit s'appuyer sur des lieux ou structures dédiées. Les acteurs sociaux et autres personnes en contact avec des usagers en difficulté pourront alors orienter ces usagers vers les lieux de médiation numérique.

## Objectifs

- Offrir à chaque citoyen la possibilité de se faire accompagner dans l'acquisition des compétences numériques de base,
- Rendre lisible et accessible l'offre de médiation numérique sur les territoires.

## Contenu de l'action

Information et communication sur l'offre de médiation numérique.

Animation du réseau des lieux de médiation numérique de Savoie.

Analyse de l'opportunité de déployer des dispositifs de médiation numérique : Chèques Cultures numériques APTIC, Promeneurs du Net, ...

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.2.1

Sensibiliser aux enjeux du numérique les professionnels des services au public

Chef de file  
Département

Partenaire à mobiliser  
Opérateurs, collectivités, structures du travail social, organismes de formation, structures porteuses de Msap, ...

Dispositif/ressource à prendre en compte  
Démarches de sensibilisation interne des opérateurs, des collectivités locales, du Département (groupe transversal numérique), ...

Localisation / échelle territoriale  
Echelle départementale avec déclinaisons locales

Calendrier  
2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation  
Nombre d'actions de sensibilisation / de partage  
Nombre de groupes d'échanges de pratiques

## Contexte

La dématérialisation des démarches impacte en premier lieu les professionnels au contact du public qui gère de nouvelles difficultés dans l'accès aux droits et aux services.

Du reste, ce sont tous les professionnels des organisations (collectivités, associations, opérateurs de services) qui sont impactés par le numérique et la dématérialisation : organisation des équipes, travail en réseau, dématérialisation des procédures internes et des échanges... Le numérique n'impacte pas uniquement les professionnels au contact des publics, mais toutes les strates des organisations au service du public. La sensibilisation de ces dernières apparaît donc essentielle pour que les services soient pensés et organisés en connaissance des enjeux numériques de la société et de la transformation numérique des organisations.

## Objectifs

- Développer une culture numérique chez les professionnels et responsables dans les organismes de services au public,
- Permettre aux professionnels d'échanger sur la transformation de leur métier, en lien avec le numérique,
- Capitaliser sur les expériences de transformation des organisations avec le numérique,
- Anticiper et mettre en œuvre des solutions adaptées d'accessibilité numérique.

## Contenu de l'action

Organisation de temps d'échanges et de sensibilisation sur la question du numérique.

Organisation de groupes de travail interprofessionnels sur la question du numérique.

Recherche et expérimentation de solutions.

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.2.2

Former aux enjeux du numérique les professionnels au contact des usagers

**Chef de file**  
Département

**Partenaire à mobiliser**  
Collectivités territoriales, réseau de la médiation numérique, Agence du numérique, opérateurs de services, Msap, organismes de formation (CNFPT, IFTS...), ...

**Ressource à mobiliser**  
Groupes de travail fracture numérique des territoires (animés par le Département)  
Contenus de formation des partenaires du social et des opérateurs  
Parcours de formation accompagnement numérique des Msap (Caisse des dépôts)  
Ressources de formations réseau de la médiation numérique  
Stratégie nationale pour l'inclusion numérique

**Financement potentiel**  
Fonds de formations professionnelles, ...

**Localisation / échelle territoriale**  
Echelle départementale

**Calendrier**  
2018-2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Diagnostic des besoins de formations  
Nombre d'actions de formation (ateliers échanges de pratiques, formations courtes ou longues)  
Nombre de ressources de formation partagées et mises en commun

## Contexte

La dématérialisation de l'accès aux services et aux droits sociaux provoque de nombreux changements chez un certain nombre de professions au contact du public. Les travailleurs sociaux sont concernés, tout comme les personnels des centres socio-culturels, des espaces publics numériques, des Msap ou des mairies. Aujourd'hui, moins de 10% des intervenants sociaux déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel (Les cahiers connexions solidaires, 2017).

Suite aux différents ateliers de travail du SDAASP, il est apparu important d'accompagner ces professionnels dans l'évolution de leur métier et de leur quotidien, afin d'accompagner la transformation numérique de l'accès aux services. Les besoins de coordination et de partage sont importants : les travailleurs sociaux pourraient bénéficier de l'expertise des médiateurs numériques, et inversement. Chacun pourrait ainsi accueillir, accompagner ou orienter les usagers en fonction de leurs besoins d'accompagnement numérique.

## Objectifs

- Développer la montée en compétence des professionnels,
- Permettre aux professionnels de s'adapter aux évolutions de leur métier impacté par le numérique,
- Améliorer la prise en compte des besoins d'accompagnement numérique des usagers.

## Contenu de l'action

Réalisation d'un audit des besoins en formation des acteurs repérés dans le parcours d'accompagnement de l'utilisateur (cf actions 1-4-1 et 1-5-1).

Mise en œuvre des parcours de formation croisée et mutualisée entre les différents acteurs de l'accompagnement numérique aux services.

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.3.1

Accompagner les collectivités dans leurs besoins de dématérialisation de leurs services

**Chef de file**  
Département

**Maître d'ouvrage**  
Collectivités locales

**Partenaire à mobiliser**  
Agence du numérique, opérateurs locaux de service, ...

**Ressource à mobiliser**  
Association de collectivités (ADF, APVF, FNCCR, ADDULACT),  
Réseau de la médiation numérique (pour l'intégration d'usagers)  
Sollicitation d'AGATE (Agence alpine des territoires)  
Prestataires privés

**Dispositif/ressource à prendre en compte**  
Retours d'expériences et d'évaluation de services dématérialisés

**Localisation / échelle territoriale**  
Echelle départementale et collectivités porteuses de projets de dématérialisation

**Calendrier**  
2018-2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre de collectivités accompagnées,  
Nombre de procédures de dématérialisation accompagnées,  
Nature d'accompagnement.

## Contexte

La dématérialisation de la « relation usager » dans les services publics locaux concerne de très nombreux domaines : le périscolaire, le transport, l'eau et l'assainissement, les déchets, mais aussi l'accès à la culture, au sport et aux loisirs ...

La mise en place de cette dématérialisation requiert des compétences techniques et organisationnelles dont les petites collectivités (EPCI ou communes) disposent rarement en interne, entraînant alors une inégale avancée entre les grandes collectivités et les plus petites.

Au niveau national, 60 % des communes de plus de 10 000 habitants proposent des services en ligne contre 13 % pour celles de moins de 2000 habitants.

Dans un contexte de transition numérique des collectivités, de qualité des services publics, mais aussi de cohésion des territoires et des populations, il est important de favoriser le partage, la cohérence et l'accompagnement des démarches de dématérialisation des services publics locaux.

## Objectifs

- Accompagner les collectivités vers la dématérialisation de leurs services publics locaux,
- Réduire les inégalités territoriales en matière de services publics locaux dématérialisés,
- Favoriser la participation des usagers dans la dématérialisation des services publics locaux.

## Contenu de l'action

Mutualisation et partage d'expertise à l'échelle départementale.

Soutien aux collectivités qui développent la dématérialisation de leurs services.

Réflexion collective sur la mutualisation de moyens entre collectivités.

# 2

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

### Action 2.4.1

#### Mutualiser des outils numériques

Chef de file

Département

Partenaire à mobiliser

Opérateurs, gestionnaires de lieux d'accueil, Agence du numérique, Association ADRETS ...

Ressource à mobiliser

Association de collectivités (AMF, ADF, APVF, FNCCR, ADDULACT), Réseaux de la médiation numérique (pour l'intégration d'usagers)

Dispositif/ressource à prendre en compte

Retours d'expériences et d'évaluation d'outils mutualisés

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre d'outils mutualisés et de partenaires fédérés

Nombre de projets de coordination et de mutualisation

## Contexte

Il existe aujourd'hui des expériences variées d'outils numériques au service de la relation aux usagers. Répondant à des demandes d'opérateurs, collectivités, entreprises ou éditeurs de logiciel, de nombreuses solutions sont testées, parfois déployées, sans que les partenaires ou co-financeurs potentiels soient toujours associés aux réflexions ou à la mise en œuvre.

Pour exemple, un grand nombre d'opérateurs réfléchissent à la mise en œuvre de visiocommunication pour une meilleure relation à l'utilisateur. Pour autant, même si les expériences de système mutualisé existent, la coordination et la mutualisation des outils ne sont pas encore répandues.

## Objectifs

- Rechercher la mutualisation des outils numériques communs entre opérateurs et lieux d'accueil afin d'accélérer leur développement et la qualité des services,
- Etablir un plan de mutualisation,
- Mettre en place ces outils numériques communs et partagés.

## Contenu de l'action

Animation de réseau et accompagnement des partenaires pour développer des outils communs et notamment la visiocommunication.

Identification des freins techniques, financiers et de fonctionnement aux outils numériques partagés.

Partage des projets et expérimentations pouvant être développés avec des partenaires.

Veille sur les expériences mutualisées dans d'autres territoires.

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.5.1

#### Déployer le Très Haut Débit en Savoie

**Chef de file**  
Département

**Partenaire à mobiliser**  
Opérateurs privés de communication électronique, Agence du numérique, Arcep, collectivités locales, ...

**Ressource à mobiliser**  
Opérateurs privés de communication, Arcep, ...

**Dispositif/ressource à prendre en compte**  
Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) et Plan numérique départemental.

**Localisation / échelle territoriale**  
Echelle départementale

**Calendrier**  
2018-2024

**Indicateur de suivi et d'évaluation**  
Nombre de prise FTTH déployées  
Couverture départementale en très haut débit

## Contexte

L'Internet à haut débit par l'ADSL s'est développé depuis une vingtaine d'années pour atteindre actuellement en Savoie un taux de couverture très avancé de 99,6 % des lignes téléphoniques. Cependant, cette technologie est très inéquitable puisque le débit offert dépend de la longueur de la ligne cuivre de chaque abonné.

Avec l'explosion des besoins en bande passante, cette solution a aujourd'hui atteint ses limites et ne convient plus aux évolutions attendues en matière de santé, éducation, administration, domotique, télétravail, travail collaboratif, interconnexion de système d'information d'entreprise ou d'applications industrielles... Le très haut débit dont la technologie est la fibre optique constitue une évolution indispensable.

Conscient des enjeux économiques et sociaux que représente le déploiement du très haut débit pour le territoire, le Département de la Savoie s'est porté chef de file de cette politique afin d'équiper tous les Savoyards au plus vite. Pour cela, il est prévu, à compter de mai 2018 sur le périmètre hors zone AMII, de mettre en œuvre :

- 235 000 prises FTTH, y compris en stations, soit un objectif de raccordement de 100 % des Savoyards
- Une desserte des TPE, PME et sites publics par du FTTH « professionnel ».

Ce nouveau réseau de fibre optique jusqu'à l'abonné conduira à terme à éteindre le réseau téléphonique traditionnel en cuivre.

Les zones AMII en Savoie sont constituées par les territoires suivants : le périmètre de la Communauté d'Agglomération du Lac du Bourget antérieur au 01/01/17, celui de l'agglomération de Chambéry métropole antérieur au 01/01/17 et celui de la ville d'Albertville. Ce périmètre a été préempté en 2011 par les opérateurs privés (Orange pour la Savoie) qui ont la charge de déployer la fibre à l'abonné.

## Objectifs

- Assurer l'attractivité du Département par le déploiement d'une infrastructure de télécommunication performante,
- Garantir l'accès des entreprises et des habitants au très haut débit pour éviter les fractures numériques territoriales,
- Assurer le développement des services numériques en matière de santé, éducation, administration, domotique, télétravail, travail collaboratif, interconnexion de système d'information d'entreprise ou d'applications industrielles, ...

## Contenu de l'action

Information, communication et suivi du déploiement du très haut débit à l'échelle départementale et de ses conséquences en matière de services au public.

# 2

Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

Accompagner les professionnels des services au public aux enjeux du numérique

Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services (pour favoriser l'accès des usagers aux services et limiter les déplacements)

Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

## Assurer la continuité et la complémentarité entre l'accès physique et numérique aux services

### Action 2.6.1

Traiter les défaillances en matière de téléphonie mobile

Chef de file  
État

Partenaire à mobiliser

Maires, opérateurs de téléphonie, Agence du numérique, Arcep, collectivités locales, ...

Dispositif/ressource à prendre en compte

Plate-forme France mobile de l'Agence du numérique :

<http://francemobile.agencedunumerique.gouv.fr>

L'observatoire de la couverture et la qualité de service mobile de l'Arcep

<https://www.monreseau mobile.fr>

Commission régionale de stratégie numérique (CRSN)

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation

Couverture mobile en 4 G du territoire départemental

Nombre de signalement identifiés dans le cadre du dispositif et problèmes résolus

## Contexte

La téléphonie mobile est devenue un facteur clé du développement des territoires et de leur attractivité économique et sociale.

Selon l'Observatoire des déploiements mobiles de l'Arcep, la couverture mobile savoyarde en 2G (norme GSM) et 3G est théoriquement bonne, avec 99,6 % du département couvert. En revanche, s'agissant de la 4G (qui permet un accès à l'internet mobile à très haut débit), environ 30 % de la population ne serait pas couverte, correspondant à 67 % de la superficie de la Savoie.

Dans la réalité cependant, la qualité de service rendu à la population présente d'importantes disparités.

Afin de faire remonter et d'améliorer le traitement des problèmes de couverture mobile sur les territoires - notamment ruraux -, l'État a mis en place début 2017 à l'intention des maires une plate-forme numérique (France mobile) pour signaler les problèmes de couverture en téléphonie mobile.

<http://francemobile.agencedunumerique.gouv.fr>

Début 2018, le nouvel objectif national pour la couverture mobile des territoires est de généraliser une couverture mobile de qualité d'ici 2020 permettant l'ensemble des usages de la 4G. Un accord a été signé en ce sens avec les opérateurs pour relancer l'implantation des relais.

## Objectifs

- Assurer l'attractivité économique et sociale du département par une couverture mobile de qualité,
- Garantir une égale qualité de la couverture mobile entre les territoires de Savoie,
- Assurer le développement des services mobiles et numériques en matière de santé, éducation, administration, domotique, télétravail, travail collaboratif, ...

## Contenu de l'action

Information, communication et suivi du déploiement de la couverture mobile.

Informations et relais local de la plate-forme France mobile, pour associer les élus et collectivités locales de Savoie au traitement en concertation des défaillances en matière de téléphonie mobile (signalement par les élus et priorisation des problèmes de couverture mobile sur la plate-forme web).

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.1.1

### Suivre la mise en œuvre du SDAASP

#### Chef de file

Préfecture et Département

#### Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, opérateurs de service, acteurs représentatifs du territoire, ...

Le comité de suivi doit rester ouvert et pouvoir éventuellement inviter de nouveaux membres selon les besoins et discussions.

#### Ressource à mobiliser

Temps de préparation et d'animation, Mobilisation des membres du comité de suivi et de personnes invitées.

#### Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

#### Calendrier

2018-2024, dès la validation du SDAASP

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre de comités de suivi réunis

Nombre de participants au comité de suivi

## Contexte

L'élaboration du Schéma Départemental de l'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public a nécessité la mise en place d'un comité de pilotage sous la responsabilité de l'État et du Département. Il réunit l'ensemble des communautés de communes et d'agglomérations de Savoie ainsi que les différents opérateurs de services et acteurs locaux.

Le temps de construction d'une stratégie départementale (comités de pilotage, réunions, ateliers participatifs, ...) a créé une dynamique entre les territoires et les acteurs des services au public répondant à un réel besoin d'échanges, de coordination, de culture commune et partagée. Cette dynamique nécessite d'être animée dans la durée, tout au long de la mise en œuvre du schéma afin d'ancrer les réflexes de mutualisation, de partage d'expérience et d'approche globale de l'accessibilité des services au public.

Ainsi, dès l'approbation du SDAASP, il est ainsi proposé que le Comité de pilotage soit transformé en Comité de suivi réunissant les mêmes partenaires.

## Objectifs

- Suivre la mise en œuvre du SDAASP et permettre ses nécessaires évolutions,
- Disposer d'un espace de dialogue entre collectivités, opérateurs, acteurs locaux, État et Département,
- Partager les évolutions des enjeux et problématiques autour de l'accessibilité des services au public,
- Valider et suivre le plan de mutualisation des services au public,
- Entretenir la dynamique autour de l'accessibilité des services au public.

## Contenu de l'action

Animation du comité de suivi du SDAASP – 1 réunion par an au minimum.

Suivi de l'avancée des actions du SDAASP en cours (état des indicateurs, ...).

Regard spécifique sur certaines actions.

Remontées et partage d'informations et de données spécifiques à l'accessibilité des services au public.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.2.1

Mieux suivre les offres de services au public et leurs évolutions

Chef de file

Préfecture et Département

Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, opérateurs de service, acteurs locaux des services représentatifs du territoire, ...

Ressource à mobiliser

Diagnostic et cartographies du schéma, données fournies par les opérateurs de services, les collectivités territoriales et acteurs locaux des services

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

Dès validation du schéma, courant 2018

Indicateur de suivi et d'évaluation

Réalisation d'un observatoire/tableau de bord annuel de la présence des services au public

## Contexte

L'élaboration du Schéma Départemental de l'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public a nécessité un état des lieux précis de la présence des services sur l'ensemble du territoire savoyard : présence des MSAP et des opérateurs (physique, numérique, partenariats, ...), données quantitatives et qualitatives (démographie, temps d'accès, couverture mobile et numérique, démographie médicale...).

Au fil des années, des changements dans le paysage des services en Savoie peuvent s'opérer, rendant ainsi obsolètes certaines actions, ou au contraire, confirmant l'urgence d'autres.

Aussi afin d'assurer la mise en œuvre et l'évolution du schéma, mais surtout de suivre l'accessibilité des services sur le département, un dispositif de suivi de la présence des services et des données qualitatives et quantitatives du diagnostic est proposé.

## Objectifs

- Suivre quantitativement et qualitativement la présence des services au public sur les territoires,
- Suivre la fréquentation et la nature des demandes au sein des lieux d'accueil.

## Contenu de l'action

Suivi de l'évolution des services au public sur les territoires via la mise en place d'un observatoire / tableau de bord de la présence des services mettant à jour annuellement les données du diagnostic (données qualitatives et quantitatives, cartographie de l'offre, ...).

Définition d'une base de données sur la présence des services permettant une exploitation pour des outils de communication internes et externes.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.2.2

Mieux connaître les besoins des usagers des services au public

Chef de file

Préfecture et Département

Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, opérateurs de service, acteurs représentatifs des territoires, associations d'usagers et de consommateurs, ...

Ressource à mobiliser

Contenu du SDAASP (diagnostic, enjeux, plan d'actions)

Travaux des instances de concertation des usagers-habitants relatifs aux services au public

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

2018-2024

Indicateur de suivi et d'évaluation

Mesure de la perception de l'accessibilité des services par les usagers eux-mêmes.

Actions relatives à l'accessibilité élaborées en lien avec les usagers, les instances de concertation des usagers-habitants

Approfondissements et évolutions potentiels du programme d'action du SDAASP

## Contexte

L'élaboration du SDAASP a permis d'établir un état des lieux de la présence des services au public sur le territoire, en travaillant en concertation avec les acteurs locaux (opérateurs, EPCI, MSAP, ...). Le Département et l'Etat souhaitent poursuivre la démarche d'association des partenaires, mais également l'élargir aux usagers – habitants afin de travailler sur leurs besoins et leur perception de ces services, selon des modalités à définir.

Contrairement à d'autres départements qui ont opté pour la prise en compte de l'avis des usagers dès l'élaboration de leur schéma, souvent au moyen d'enquêtes, le choix a été fait en Savoie d'aborder l'accessibilité par l'utilisateur lui-même dans la phase de suivi du SDAASP, et ce, afin de construire les réponses les mieux adaptées aux possibilités et contraintes des habitants.

L'idée est notamment de s'appuyer sur des instances qui existent à différentes échelles territoriales, réunissent des usagers et travaillent parfois sur les services au public et leur accessibilité : le Conseil territorial de santé, les Conseils de développement des territoires et agglomérations, le Conseil Départemental de la citoyenneté et de l'autonomie, ...

## Objectifs

- Connaître et prendre en considération les avis des usagers eux-mêmes sur l'accessibilité des services,
- Mieux appréhender les évolutions comportementales des usagers des services au public vis-à-vis des lieux d'accueil physique et l'accessibilité numérique,
- Suivre les pratiques, le "vécu" et les perceptions des usagers-habitants pour alimenter, et le cas échéant adapter la mise en œuvre du SDAASP.

## Contenu de l'action

Identification et mobilisation des différentes instances existantes, réunissant des usagers de services au public ou travaillant sur le sujet.

Travail avec les différentes instances d'usagers pour mesurer les pratiques, les besoins, les perceptions et les difficultés dans la perspective d'améliorer l'accessibilité des services.

Mise en place d'une méthodologie et d'outils de suivi de l'avis et de la perception des usagers.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.3.1

Favoriser les échanges et la coordination entre les professionnels des services au public

Chef de file

Préfecture et Département

Partenaire à mobiliser

Opérateurs et acteurs territoriaux travaillant directement sur les services au public, collectivités locales, ...

Ressource à mobiliser

Temps d'animation et de mobilisation des acteurs des services au public

Financement potentiel

Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

Calendrier

2018, dès la validation du SDAASP

Indicateur de suivi et d'évaluation

Participation au réseau

Rencontres entre partenaires

## Contexte

Etablie à partir d'un diagnostic de la présence des services sur les territoires, l'élaboration du SDAASP a mis en évidence le nombre d'acteurs dans le domaine des services au public et leur diversité, tout en pointant les manques et les difficultés d'accessibilité.

Le travail en atelier participatif a lancé une dynamique collective entre certains territoires et les acteurs des services au public, qui répond à un besoin d'échange, de coordination, de culture commune et partagée des services.

Ainsi, le Département et l'Etat souhaitent poursuivre et formaliser cette dynamique en animant un réseau d'acteurs qui pourront développer une qualité de services et d'accompagnement au bénéfice des usagers.

La coordination entre les opérateurs s'illustre à travers la mutualisation mise en place au sein des Msap. Celles-ci doivent pouvoir anticiper et suivre les évolutions, les nouveaux besoins à travers échanges et participations au sein de réseaux ouverts vers l'ensemble des opérateurs. La coordination peut s'exercer aussi à travers d'autres actions : formations communes des professionnels et usagers au numérique, outils mutualisés, financements et appels à projets communs ...

## Objectifs

- Faciliter les échanges et l'information entre les professionnels des services au public ; opérateurs et acteurs des territoires,
- Rechercher, suivre et partager la mise en place de partenariats, de nouveaux services et d'actions communes, ...
- Identifier les nouveaux enjeux d'accessibilité des services sur l'ensemble des territoires,
- Suivre la mise en œuvre des actions du SDAASP et préparer les travaux du Comité de suivi du SDAASP.

## Contenu de l'action

Animation du réseau des professionnels des services au public (opérateurs et acteurs locaux) au sein d'une instance de travail.

Développement des partenariats en termes de communication, d'offre de services, ...

Partage d'informations sur l'évolution des enjeux autour des services et de leur accessibilité.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.3.2

Développer l'information à destination du grand public

#### Chef de file

Préfecture et Département

#### Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, opérateurs de service, acteurs locaux, ...

#### Ressource à mobiliser

Annuaire et bases de données sur les services existants en lien avec l'action « 3-2-1 Mieux connaître les offres de service au public »

#### Financement potentiel

#### Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale avec déclinaisons locales

#### Calendrier

2019-2024, dès la mise en place de l'outil de suivi des services au public (action 3-2-1)

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Production d'un annuaire des services et actualisation des bases de données

Nombre d'outils de communication partagés

Nombre d'événements communs

## Contexte

L'information sur les services au public est un élément essentiel qui garantit une meilleure accessibilité pour l'ensemble de la population. Cependant, les outils de communication se développent et se diversifient, sans qu'ils soient coordonnés entre partenaires, collectivités, acteurs locaux...

Quelle que soit l'importance de cette offre de services sur les territoires de Savoie, il est essentiel que celle-ci soit visible et lisible par tous les habitants.

Parallèlement, le numérique permet aujourd'hui de communiquer plus efficacement, pour autant que des relais soit identifiés sur les territoires, et que les informations partagées soient constamment réactualisées.

## Objectifs

- Rendre visible et lisible l'offre de services au public pour les habitants,
- Organiser le partage d'information et la réactualisation de cette information,
- Diversifier les canaux de communication (numérique, papier, lieu d'information...).

## Contenu de l'action

Réflexion sur les échelles de communication pertinentes selon les services proposés.

Organisation d'une base d'information à l'échelle départementale tenue à jour et partagée.

Valorisation des outils de communication existants au sein des partenaires.

Identification des relais d'information sur les territoires.

Coordination d'actions de communication entre partenaires.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.4.1

### Suivre les spécificités des écoles de montagne

#### Chef de file

Education nationale

#### Maître d'ouvrage

Education nationale, communes concernées

#### Partenaire à mobiliser

Collectivités territoriales, Département, Fédération des maires de Savoie, Association des maires ruraux de la Savoie

#### Ressource à mobiliser

Convention « ruralité » pour une politique active en faveur de l'école rurale et de montagne en Savoie 2017-2020

Expériences d'autres territoires de montagne

#### Financement potentiel

#### Localisation / échelle territoriale

Territoires de montagne

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre d'écoles et de communes concernées par la convention

Nombre d'élèves concernés par la convention

## Contexte

Dans un contexte de baisse démographique des scolaires qui se poursuivra au cours des cinq prochaines années, la Savoie accueille chaque hiver près de 400 élèves « saisonniers » dans les stations de montagne.

Parallèlement, 41 écoles en Savoie disposent d'une classe unique dont 28 dans le cadre d'un regroupement pédagogique intercommunal, avec une moyenne de 14 élèves par classe.

Compte tenu de l'isolement en montagne, les postes de professeurs des écoles sont difficiles à pourvoir chaque année.

Enfin, les effectifs des très petites écoles tendent à diminuer au profit des écoles moyennes de ville ou de périphérie urbaine.

Afin de ne pas subir cette évolution mais d'anticiper l'organisation scolaire sur les territoires de montagne, la «convention ruralité» signée entre le Recteur de l'académie de Grenoble, le Président du Conseil départemental de la Savoie, le Président de la Fédération des maires de Savoie et le Président de l'Association des maires ruraux de la Savoie permet de mieux prendre en compte les fragilités des écoles rurales de montagne et de garantir le soutien de l'Etat aux élus et aux habitants.

## Objectifs

- Maintenir au mieux les écoles dans les territoires de montagne du département,
- Créer et mettre en œuvre les conditions favorables aux apprentissages et à l'épanouissement des enfants scolarisés sur les territoires de montagne de la Savoie,
- Suivre les effectifs scolaires dans ces territoires.

## Contenu de l'action

Identification des territoires scolaires fragiles et de la pertinence d'un conventionnement au regard des critères : zone de montagne, caractère rural, évolution de la démographie, isolement de la commune, possibilités de regroupements d'écoles, conditions de transport des élèves.

Détermination avec les élus locaux des ajustements de la carte scolaire en évaluant les ouvertures, les regroupements ou les fermetures de classes à envisager.

Informations du Comité de suivi du SDAASP de la mise en œuvre de la convention.

# 3

Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

Connaître et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

Développer l'information et la communication sur les services au public

Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### Action 3.4.2

Développer les expérimentations conventionnelles dans les cabinets de médecine de montagne

#### Chef de file

Agence Régionale de Santé

#### Maître d'ouvrage

ARS, CPAM, professionnels médicaux

#### Partenaire à mobiliser

Ordre des médecins, cabinets de montagne (Association des Médecins de Montagne), Collectivités territoriales, CPAM, ...

#### Ressource à mobiliser

Expériences d'autres territoires ruraux et de montagne

#### Financement potentiel

Assurance maladie, CPAM, ARS, ...

#### Localisation / échelle territoriale

Echelle départementale

#### Calendrier

2018-2024

#### Indicateur de suivi et d'évaluation

Nombre d'expérimentations

Évolution de la démographie médicale

## Contexte

La démographie médicale en Savoie doit prendre en compte le phénomène de la saisonnalité et les spécificités des cabinets médicaux de montagne. En effet, lors de la saison hivernale, les territoires touristiques de montagne connaissent un afflux de visiteurs qui peut venir saturer l'offre de santé, parfois au détriment des résidents.

Dans ce contexte, des expérimentations ont lieu afin de garantir l'accès aux soins aux habitants et résidents des territoires de montagne tout au long de l'année.

Ces expérimentations sont soutenues par des mesures de la loi de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne de décembre 2016 (dite « Loi Montagne 2 »).

## Objectifs

- Garantir l'accès aux soins dans les territoires de montagne,
- Favoriser l'installation de professionnels médicaux et paramédicaux dans les territoires de montagne.

## Contenu de l'action

Expérimentations conventionnelles dans les cabinets de médecine de montagne.

Suivi de la démographie médicale en zone de montagne.

Suivi des résultats des mesures de la loi montagne 2 dans le champ de la santé.

# ANNEXES

## 1 – Evolutions démographiques en Savoie

- Evolutions démographiques totales entre 2008 et 2013
- Evolutions démographiques par tranche d'âges
- Niveau d'équipement des communes et temps d'accès aux services

## 2 – Données de l'INSEE d'accessibilité aux services

## 3 - Présence des opérateurs en Savoie (2017)

- CAF,
- CPAM,
- MSA,
- CARSAT,
- La Poste,
- Pôle emploi,
- Département (CPAS)
- Etat (Trésoreries)
- Carte de synthèse : présence des opérateurs, des Msap et de leurs partenaires

## 4 - Présence des Msap en Savoie

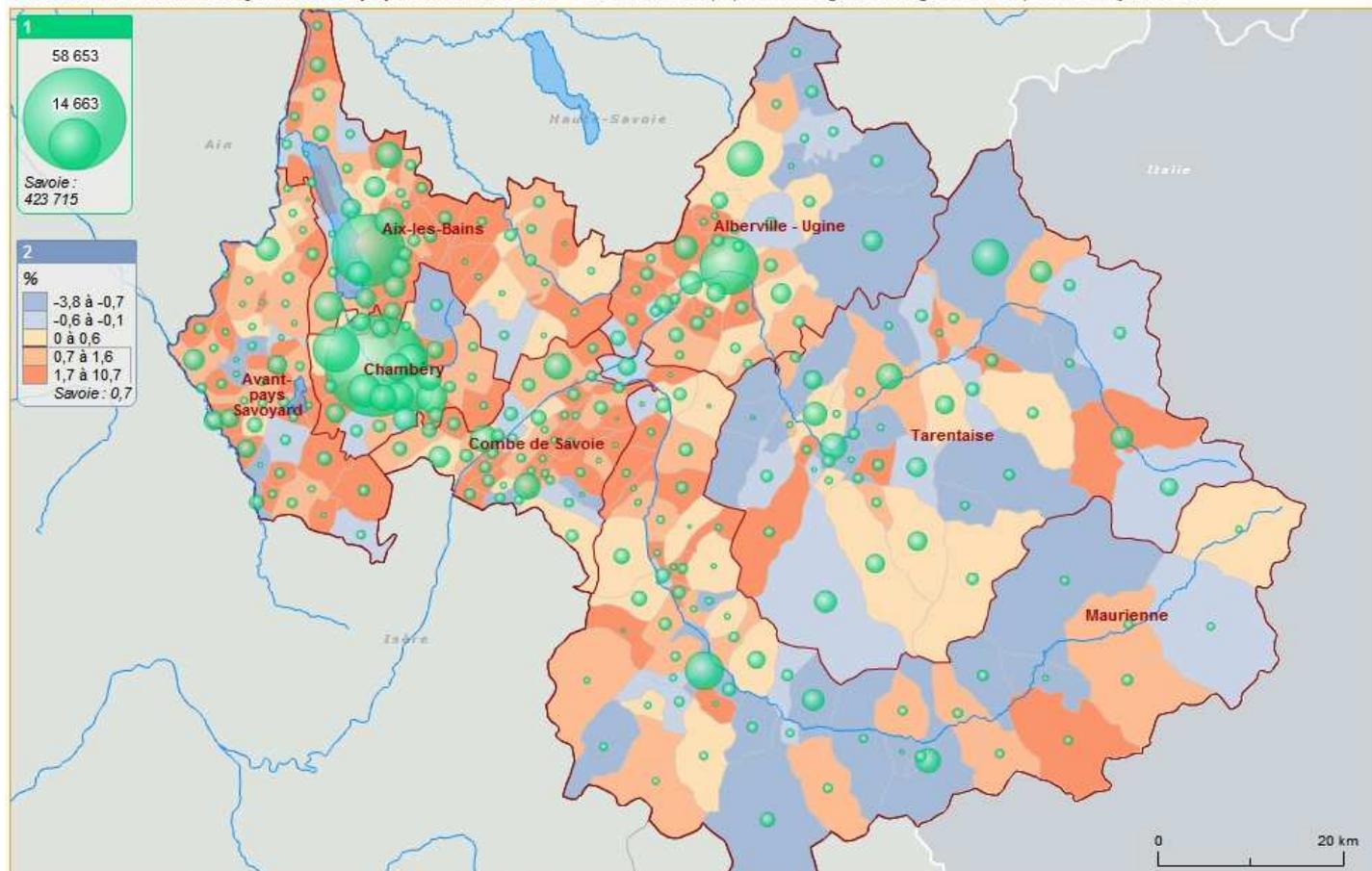
- Les Msap en Savoie
- Accessibilité des Msap en Savoie
- Les zones blanches en Msap

# 1 – Evolution démographiques en Savoie

## Evolutions démographiques entre 2008 et 2013

1 - Population municipale, 2013 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population, 2008-2013 - source : Insee, populations légales en vigueur à compter du 1er janvier 2013



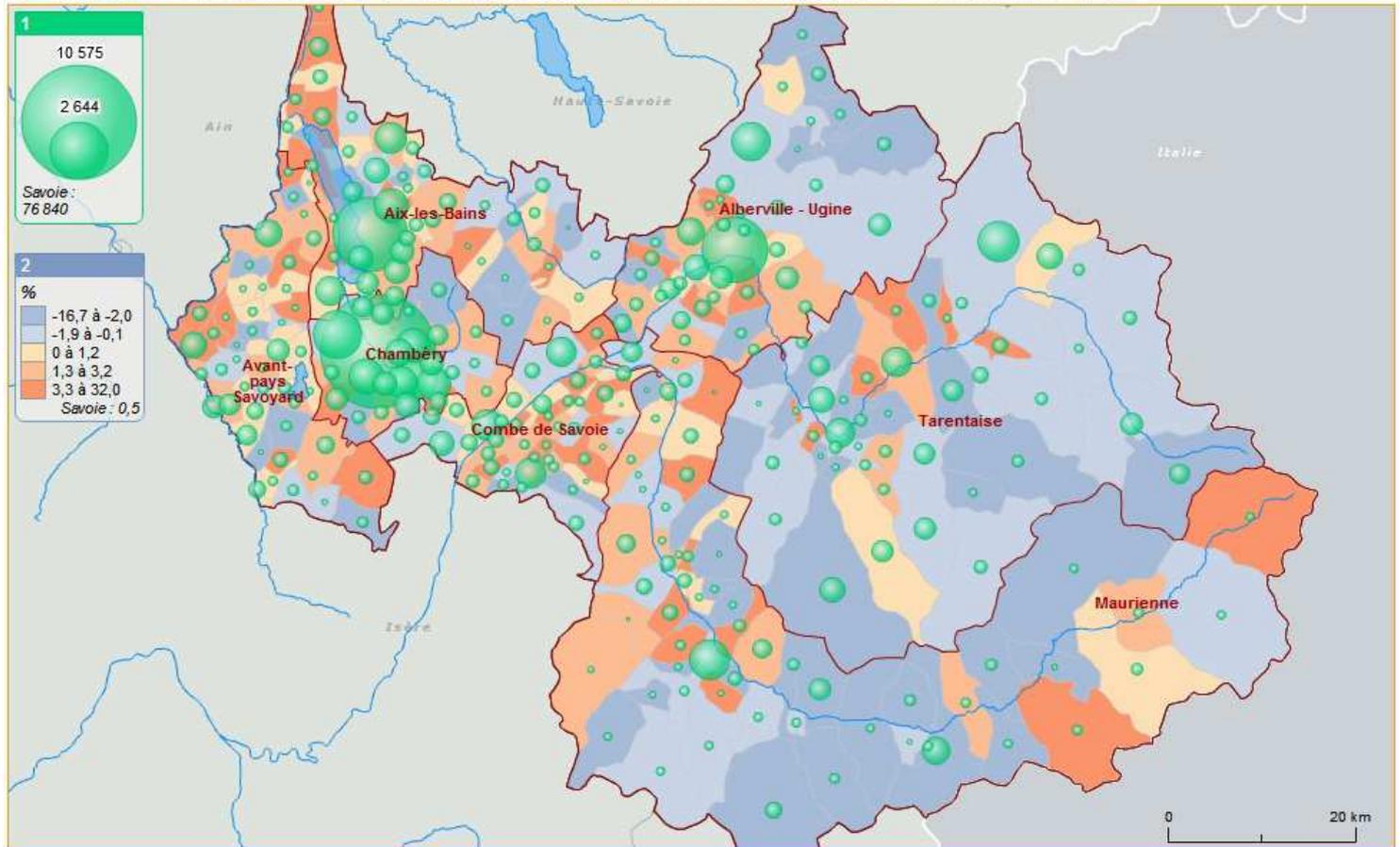
©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

EPCI	Population municipale (Source INSEE)				
	1999	2008	2013	Evolution annuelle moyenne 2008/2013	2014
CA Grand Lac	59053	66484	72560	1,8%	73665
CA Chambéry Métropole-Cœur des Bauges	119095	126304	130380	0,6%	132046
CC Coeur de Savoie	28866	33611	35589	1,2%	35895
CA Arlysère	53558	58277	59862	0,5%	60101
CC Coeur de Chartreuse (Savoie)	4268	4788	5229	1,8%	5296
CC de Yenne	5628	6622	6953	1,0%	6997
CC du Lac d'Aiguebelette	4153	5265	5607	1,3%	5642
CC Val Guiers	9194	11046	11977	1,6%	12106
<b>Total Avant-Pays-Savoie</b>	<b>23243</b>	<b>27721</b>	<b>29766</b>	<b>1,4%</b>	<b>30041</b>
CC Cœur de Maurienne - Arvan	15666	15742	15133	-0,8%	14958
CC du Canton de la Chambre	6184	7015	7367	1,0%	7376
CC Maurienne Galibier	5670	5980	5515	-1,6%	5516
CC Porte de Maurienne	4966	6554	6798	0,7%	6812
CC de Haute-Maurienne Vanoise	9121	9382	8810	-1,3%	8776
<b>Total Maurienne</b>	<b>41607</b>	<b>44673</b>	<b>43623</b>	<b>-0,5%</b>	<b>43438</b>
CC Cœur de Tarentaise	9687	9760	9547	-0,4%	9438
CC des Vallées d'Aigueblanche	6226	6938	7002	0,2%	7038
CC les Versants d'Aime	8347	9367	9717	0,7%	9679
CC de Haute Tarentaise	14566	16236	16263	0,0%	16199
CC Val Vanoise Tarentaise	9010	9471	9406	-0,1%	9384
<b>Total Tarentaise</b>	<b>47836</b>	<b>51772</b>	<b>51935</b>	<b>0,1%</b>	<b>51738</b>
<b>Savoie</b>	<b>373258</b>	<b>408842</b>	<b>423715</b>	<b>0,7%</b>	<b>426924</b>

## Évolutions démographiques des moins de 14 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, Moins de 14 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, Moins de 14 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011

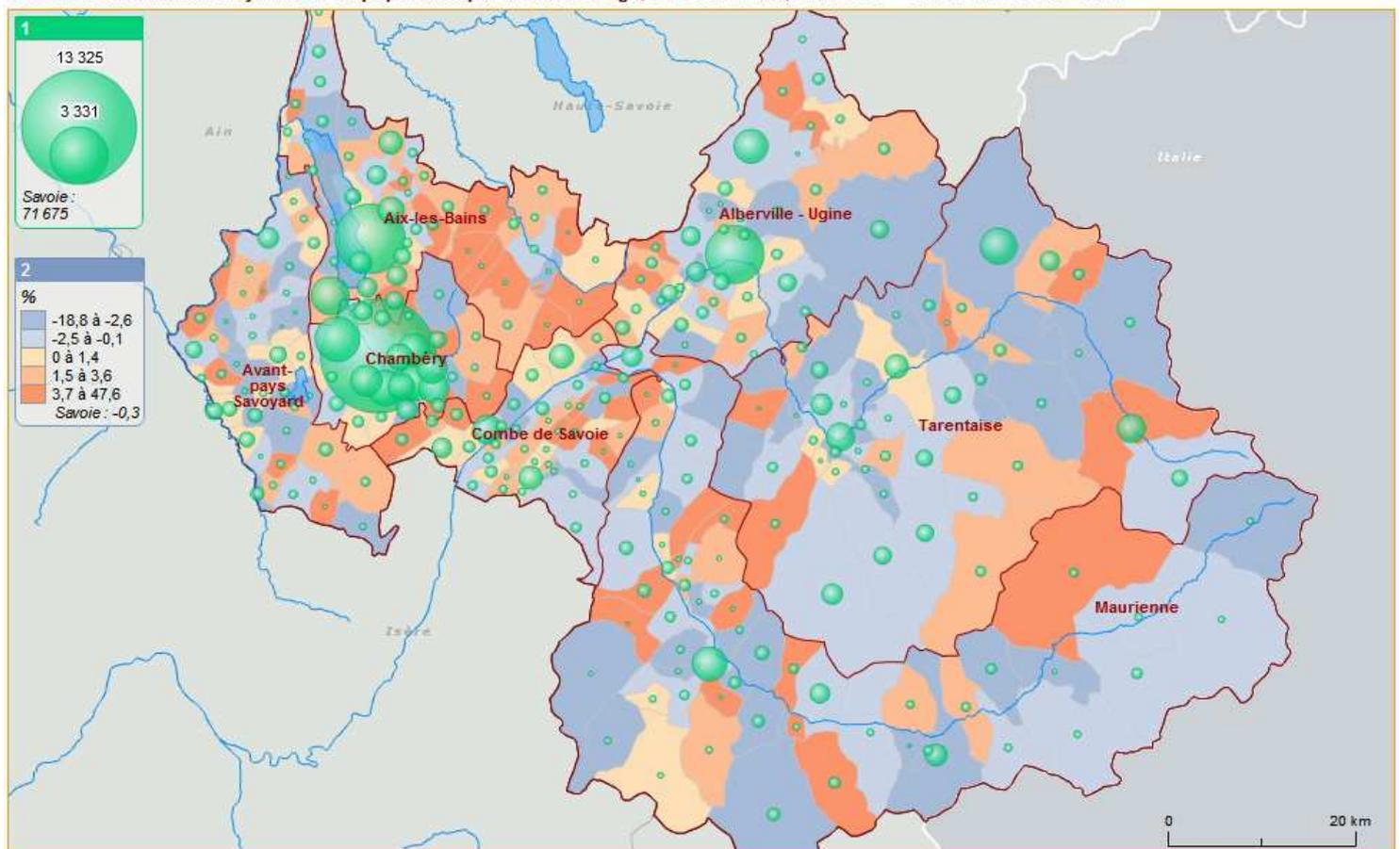


©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

## Évolutions démographiques des 15 à 29 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 15 à 29 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 15 à 29 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011

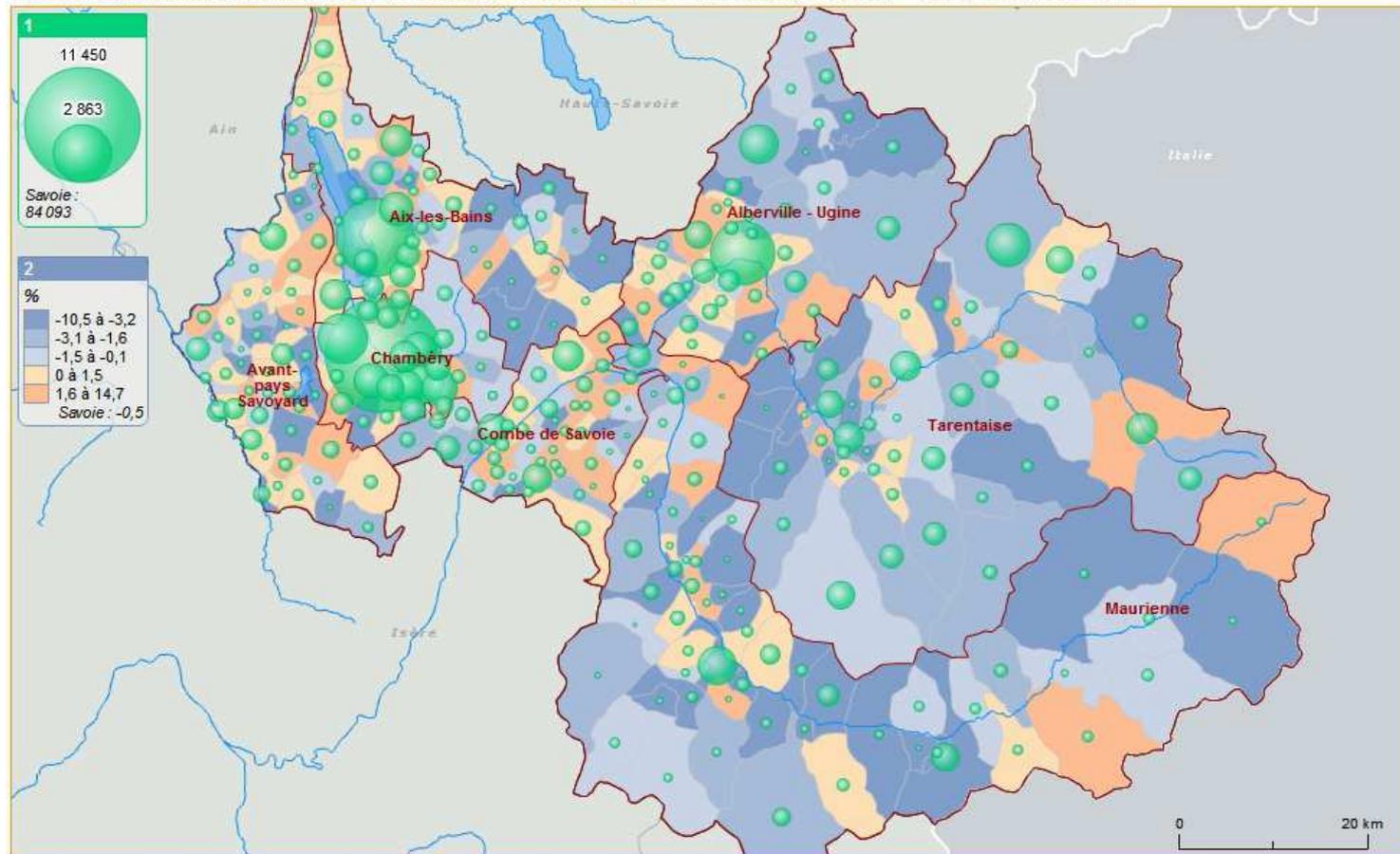


©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

## Évolutions démographiques des 30 à 44 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 30 à 44 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 30 à 44 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011

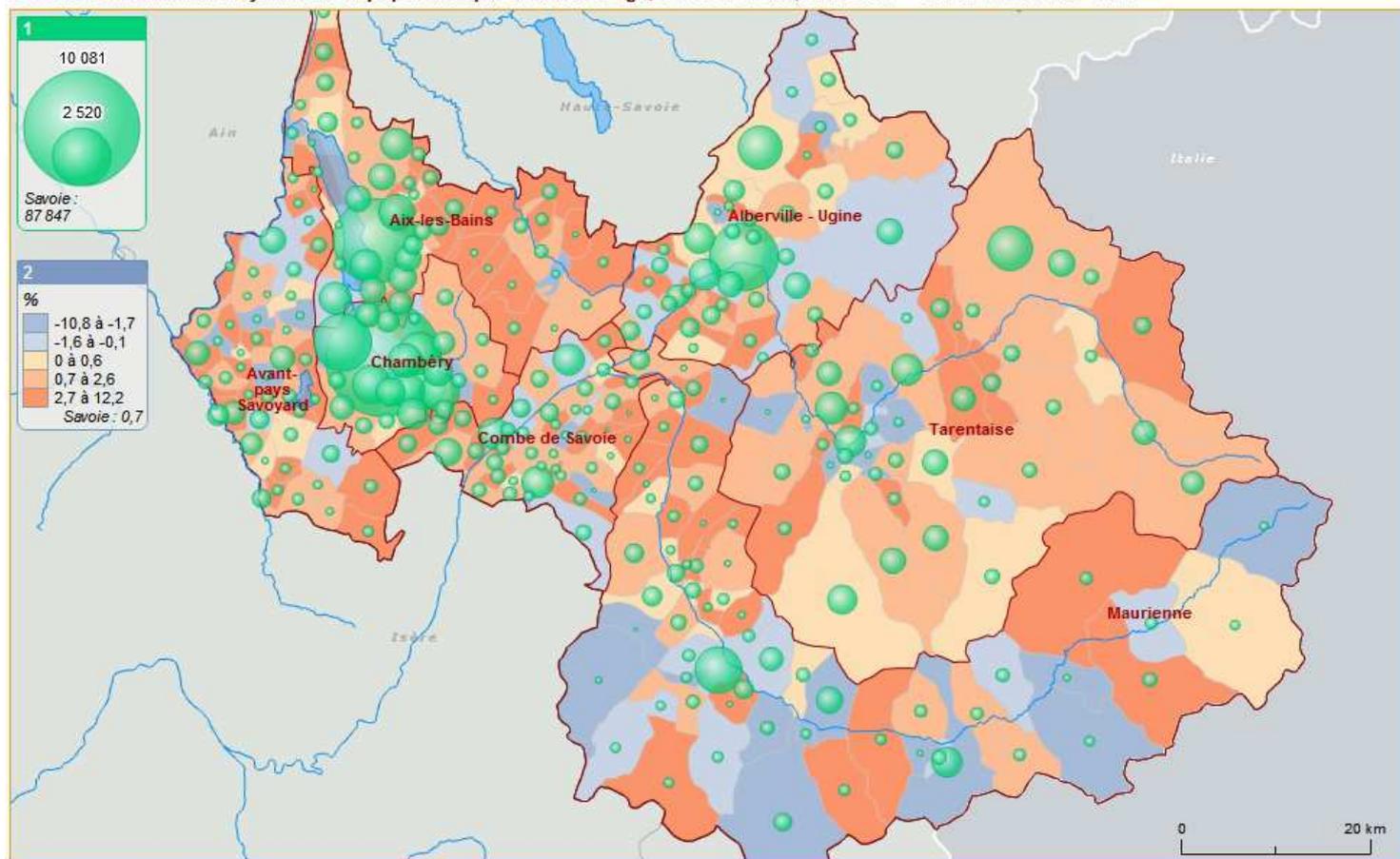


©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

## Évolutions démographiques des 45 à 59 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 45 à 59 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 45 à 59 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011

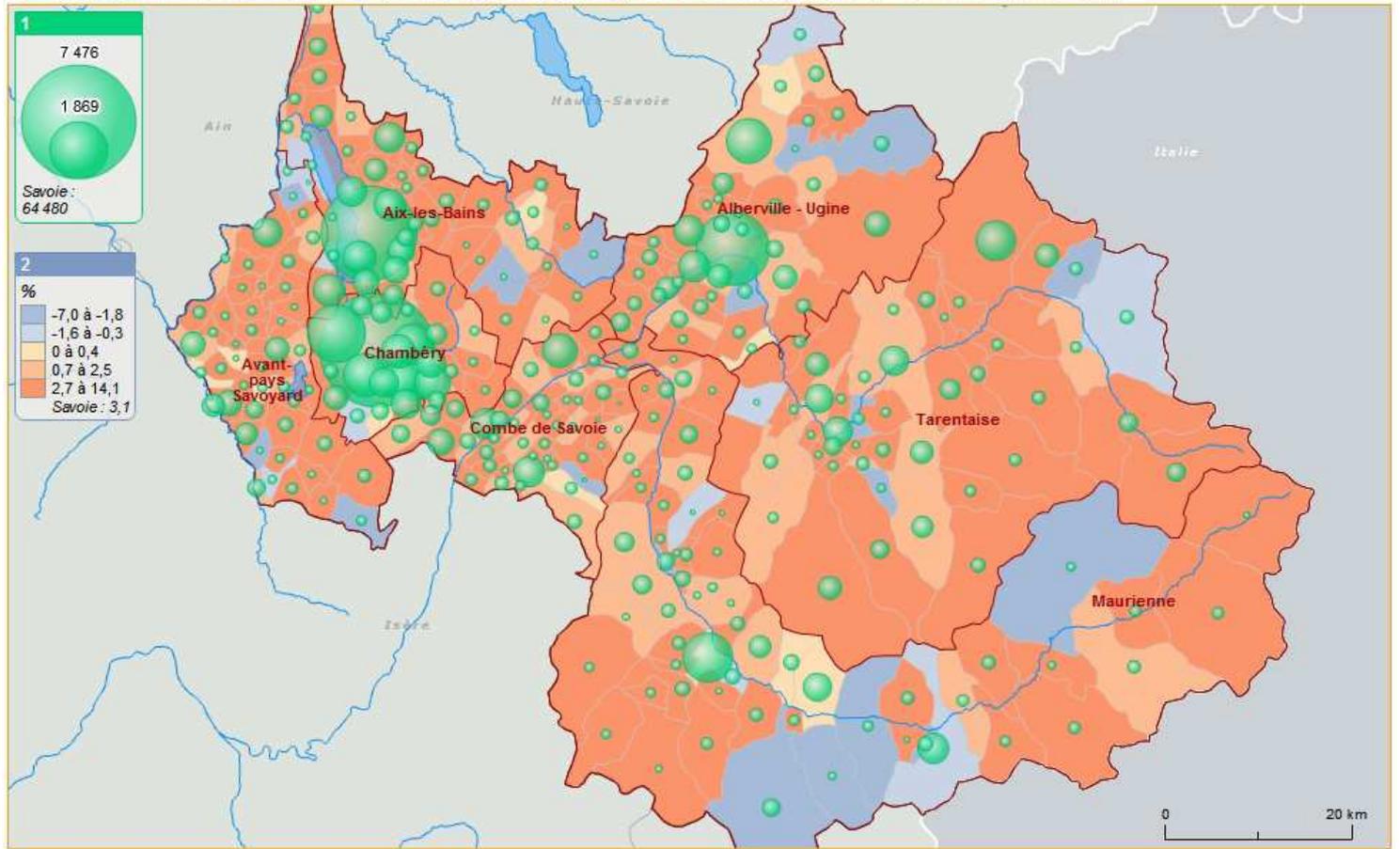


©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

## Evolutions démographiques des 60 à 74 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, De 60 à 74 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, De 60 à 74 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011

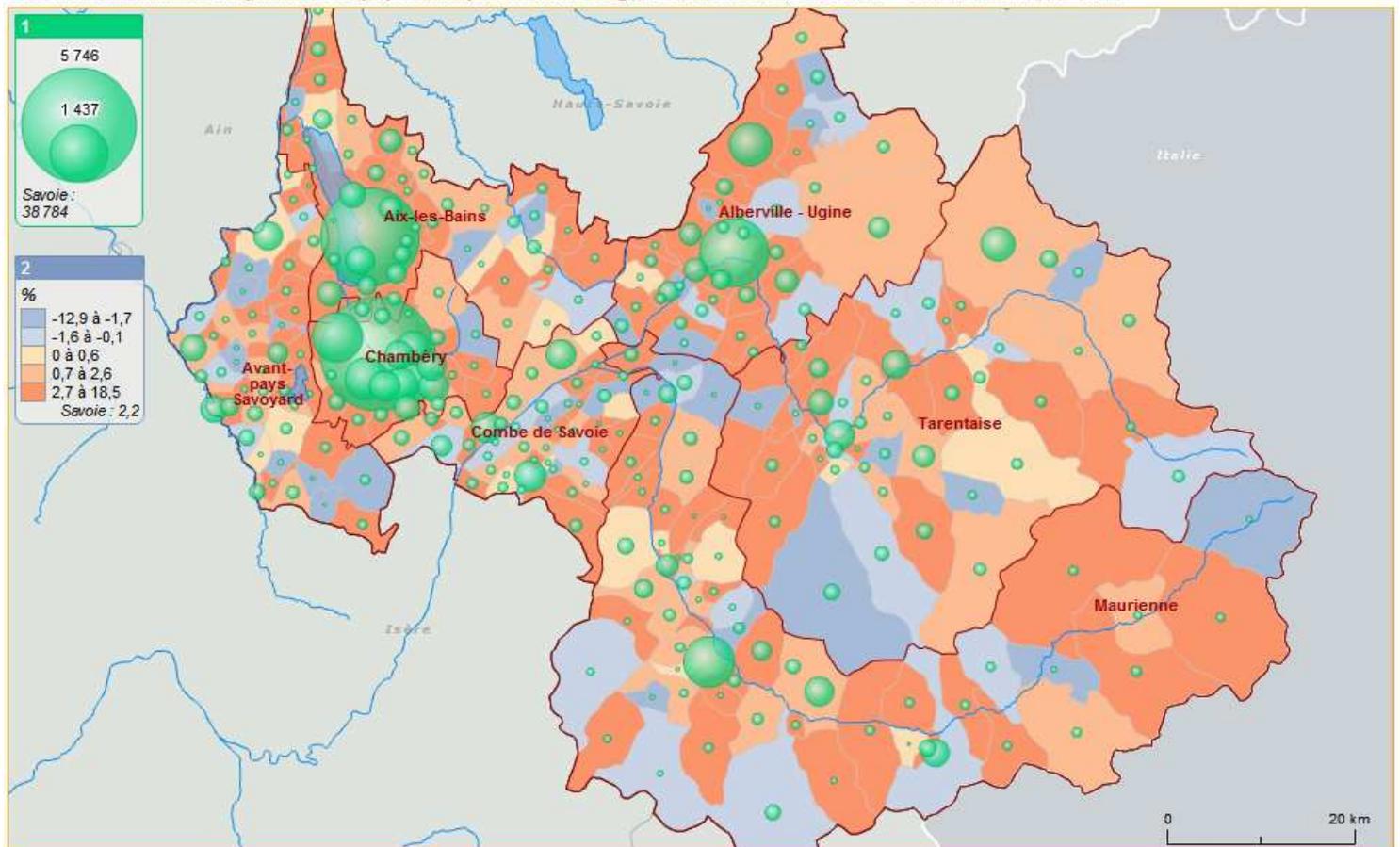


©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

## Evolutions démographiques des plus de 75 ans (entre 2008 et 2013)

1 - Structure de la population par tranches d'âge, Plus de 75 ans, 2013 - source : Insee RGP 2013

2 - Évolution annuelle moyenne de la population par tranches d'âge, Plus de 75 ans, 2008-2013 - source : Insee RGP 2011



©ASADAC-MDP - IGN GéoFla - Savoie par commune — Territoires du Conseil Général de Savoie

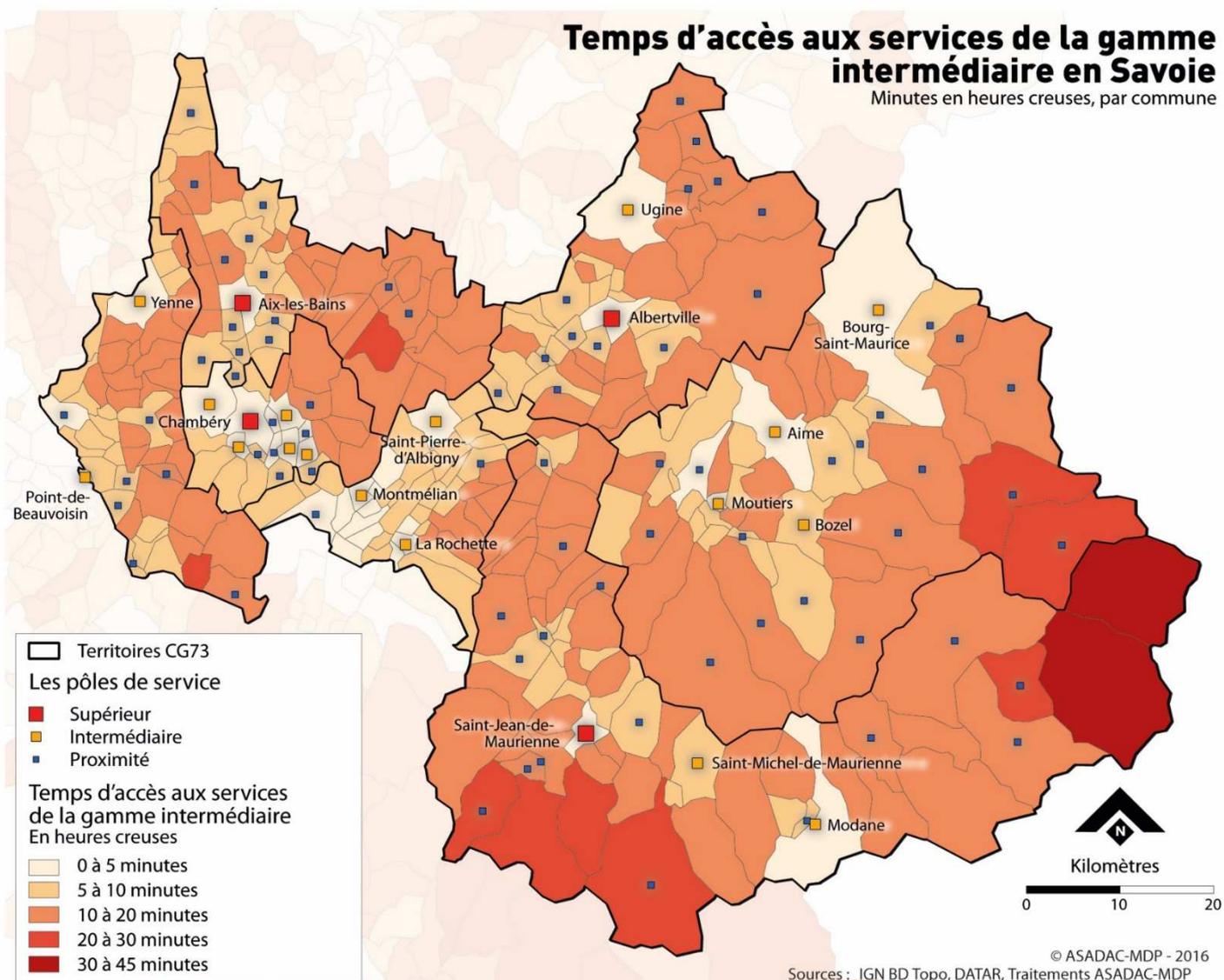
## Evolutions démographiques par tranche d'âge (source INSEE)

EPCI	Population municipale 2013	Moins de 14 ans		De 15 à 29 ans		De 30 à 44 ans		De 45 à 59 ans		De 60 à 74 ans		Plus de 75 ans	
		Moins de 14 ans	Evolution annuelle 2008/2013	De 15 à 29 ans	Evolution annuelle 2008/2013	De 30 à 44 ans	Evolution annuelle 2008/2013	De 45 à 59 ans	Evolution annuelle 2008/2013	De 60 à 74 ans	Evolution annuelle 2008/2013	Plus de 75 ans	Evolution annuelle 2008/2013
CA Grand Lac	72 560	12 677	1,6%	12 133	1,4%	13 722	0,5%	14 896	1,4%	11 863	3,9%	7 269	3,4%
CA Chambéry Métropole-Cœur des Bauges	130 380	22 783	0,5%	25 935	-0,3%	25 111	0,0%	25 372	0,0%	18 973	3,1%	12 206	2,2%
CC Cœur de Savoie	35 589	7 227	1,0%	5 257	0,2%	7 504	0,5%	7 462	1,2%	5 298	3,2%	2 842	1,4%
CA Arlysère	59 862	11 033	0,6%	9 283	-1,0%	11 544	-0,7%	12 780	0,4%	9 671	2,8%	5 552	2,5%
CC Cœur de Chartreuse (Savoie)	5 229	1 147	2,7%	751	0,0%	1 156	0,9%	1 103	2,6%	695	3,1%	376	0,9%
CC de Yenne	6 953	1 372	1,4%	949	-0,9%	1 449	0,5%	1 427	0,4%	1 090	3,6%	666	1,3%
CC du Lac d'Aiguebelette	5 607	1 113	-0,1%	698	-0,6%	1 134	-0,5%	1 323	2,2%	908	4,6%	430	4,0%
CC Val Guiers	11 977	2 506	2,7%	1 607	-0,8%	2 429	0,6%	2 427	1,9%	1 843	3,6%	1 165	1,7%
<b>Total Avant-Pays-Savoyard</b>	<b>29 766</b>	<b>6 139</b>	<b>1,9%</b>	<b>4 005</b>	<b>-0,6%</b>	<b>6 168</b>	<b>0,4%</b>	<b>6 280</b>	<b>1,8%</b>	<b>4 536</b>	<b>3,7%</b>	<b>2 638</b>	<b>1,8%</b>
CC Cœur de Maurienne - Arvan	15 133	2 486	-0,8%	2 235	-2,7%	2 603	-2,9%	3 440	-0,6%	2 647	1,7%	1 722	1,5%
CC du Canton de la Chambre	7 367	1 332	1,1%	1 026	0,9%	1 406	-1,4%	1 634	1,7%	1 195	2,5%	774	1,8%
CC Maurienne Galibier	5 515	877	-3,7%	868	-0,4%	1 035	-4,5%	1 154	-0,8%	937	-0,1%	644	2,0%
CC Porte de Maurienne	6 798	1 288	0,6%	1 084	-0,5%	1 480	-1,0%	1 346	1,9%	992	3,9%	608	0,5%
CC de Haute-Maurienne Vanoise	8 810	1 516	-2,1%	1 312	-2,6%	1 748	-3,1%	1 942	-0,7%	1 475	1,3%	817	1,6%
<b>Total Maurienne</b>	<b>43 623</b>	<b>7 499</b>	<b>-0,9%</b>	<b>6 525</b>	<b>-1,5%</b>	<b>8 272</b>	<b>-2,6%</b>	<b>9 516</b>	<b>0,1%</b>	<b>7 246</b>	<b>1,8%</b>	<b>4 565</b>	<b>1,5%</b>
CC Cœur de Tarentaise	9 547	1 667	-1,6%	1 644	-0,9%	2 044	-1,7%	2 073	0,1%	1 298	2,3%	822	0,9%
CC des Vallées d'Aigueblanche	7 002	1 229	-0,8%	1 010	-0,9%	1 438	-2,2%	1 672	1,7%	1 062	2,1%	592	3,4%
CC les Versants d'Aime	9 717	1 903	0,8%	1 410	-1,2%	2 211	-0,9%	2 155	1,7%	1 316	3,5%	722	2,4%
CC de Haute Tarentaise	16 263	2 956	-1,4%	3 102	-1,3%	3 966	-1,4%	3 412	1,5%	1 931	4,9%	897	1,7%
CC Val Vanoise Tarentaise	9 406	1 729	-0,8%	1 372	-0,8%	2 112	-2,1%	2 224	1,1%	1 286	2,4%	683	1,1%
<b>Total Tarentaise</b>	<b>51 935</b>	<b>9 484</b>	<b>-0,8%</b>	<b>8 538</b>	<b>-1,1%</b>	<b>11 770</b>	<b>-1,6%</b>	<b>11 537</b>	<b>1,3%</b>	<b>6 892</b>	<b>3,2%</b>	<b>3 715</b>	<b>1,8%</b>
<b>Savoie</b>	<b>423 715</b>	<b>76 841</b>	<b>0,5%</b>	<b>71 676</b>	<b>-0,3%</b>	<b>84 091</b>	<b>-0,4%</b>	<b>87 844</b>	<b>0,7%</b>	<b>64 477</b>	<b>3,1%</b>	<b>38 786</b>	<b>2,2%</b>

## Niveau d'équipement des communes et temps d'accès aux services

### Temps d'accès aux services de la gamme intermédiaire en Savoie

Minutes en heures creuses, par commune



Selon la classification de l'INSEE, les communes se répartissent en quatre catégories, en fonction de leur niveau d'équipements et de services :

- Les pôles supérieurs qui comprennent : hôpitaux, Etablissements de santé, médecins spécialisés, Pôle emploi, lycée, hypermarché...
- Les pôles intermédiaires qui comprennent : Trésorerie, gendarmerie, collèges, hébergement et service d'aide aux personnes âgées, supermarché...
- Les pôles de proximité qui comprennent notamment les services suivants : Poste, école élémentaire et maternelle, petits commerces, banques, pharmacie, médecin...

Les autres pôles.

## 2 – Données de l'INSEE d'accessibilité aux services

### Schéma d'accessibilité aux services Département de la Savoie

---

Temps d'accès et accessibilité

Pour chacun des quatre paniers d'équipements prédéfinis  
(Vie courante, jeunes adultes, familles, seniors)

Distribution des communes et de la population par temps d'accès  
au panier

Accessibilité aux différents équipements du panier

Service études et diffusion  
Insee Auvergne – Rhône-Alpes  
Etablissement de Clermont-Ferrand



### Temps d'accès à un équipement

---

**Temps d'accès utilisés : durée du trajet en voiture en heure pleine**

Pour les communes non équipées :

Durée du trajet entre la mairie de la commune et la mairie de la commune la plus proche disposant de l'équipement

Pour les communes équipées :

Pour les petites communes : durée du trajet de la population communale pour accéder à la mairie

Pour les grandes communes : durée du trajet de la population communale pour accéder à l'équipement localisé

**Objectifs :**

- Mesurer les disparités territoriales sur l'éloignement des communes ou de la population
- Identifier les communes ou les bassins dont le temps d'accès pour accéder aux équipements s'écarte de la moyenne ou d'un seuil



## Principaux facteurs déterminant l'accessibilité

---

### L'accessibilité à un panier d'équipements dépend

Des conditions de circulation (type de route, vitesse autorisée, congestion du réseau, déclivité, sinuosité...)

De la répartition des équipements (fréquence sur le territoire, concentration ou non sur des communes pôles...)

De la répartition de la population

Les commerces et services ayant tendance à s'implanter sur les communes les plus peuplées, les temps d'accès de la population sont inférieurs aux temps d'accès des communes



## L'accessibilité aux paniers

---

Quatre paniers :

- Vie courante
- Jeunes adultes
- Familles avec enfant(s) de 18 ans ou moins
- Seniors

Conçus conjointement par l'Insee, le CGET et l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France.



## Le panier d'équipement vie courante

Il comprend 22 équipements ou services,

- choisis en fonction :
  - de la proximité
  - de la mobilité qu'ils impliquent
  - de l'importance qui leur est donnée au quotidien
  - de leur fréquence d'usage.



## Le panier d'équipements « vie courante » prédéfini

Part des communes équipées pour les équipements du panier vie courante

	Part des communes équipées	
	France métropole	Savoie
Laboratoire d'analyses médicales	5,5%	3,6%
Garde enfants d'âge préscolaire	9,2%	4,6%
Police, gendarmes	9,5%	10,2%
Collège	10,2%	10,8%
Ecoles de conduite	14,4%	13,1%
Supermarché	12,7%	13,1%
Services aux personnes âgées (*)	20,5%	15,4%
Station service	14,2%	18,0%
Chirurgien dentiste	17,3%	19,7%
Librairie papeterie jouaux	12,6%	21,0%
Ecole maternelle	19,5%	21,0%
Banque Caisse d'épargne	16,8%	23,6%
Pharmacie	22,9%	26,6%
Infirmier	30,5%	28,2%
Épicerie, superette	25,7%	32,5%
Médecin omnipraticien	27,0%	32,5%
Boulangerie	36,4%	42,3%
Bureau de poste, relais poste, agence postale	39,3%	42,6%
Salle ou terrain multisports	50,5%	47,2%
Coiffure	42,8%	50,5%
Restaurant	51,3%	73,4%
Ecole élémentaire	60,5%	78,4%

Les équipements :  
Du plus rare...

au plus fréquent



source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Métrix.  
(\*) présence d'un équipement pour personnes âgées entre Service d'aide, Soins à domicile ou Hébergement

## Seuils d'éloignement au panier « vie courante »

En Savoie, 10 % des communes sont à plus de 14,5 minutes du panier. Elles regroupent 10 790 habitants.

10 % de la population savoyarde est à plus de 9,8 minutes des équipements du panier.

Seuils	Temps d'accès (en min)	Population correspondante
10 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	4,2	215 140
25 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	5,5	68 460
50 % des communes	7,7	61 180
25 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	10,7	44 030
10 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	14,5	21 520
Ensemble		10 790

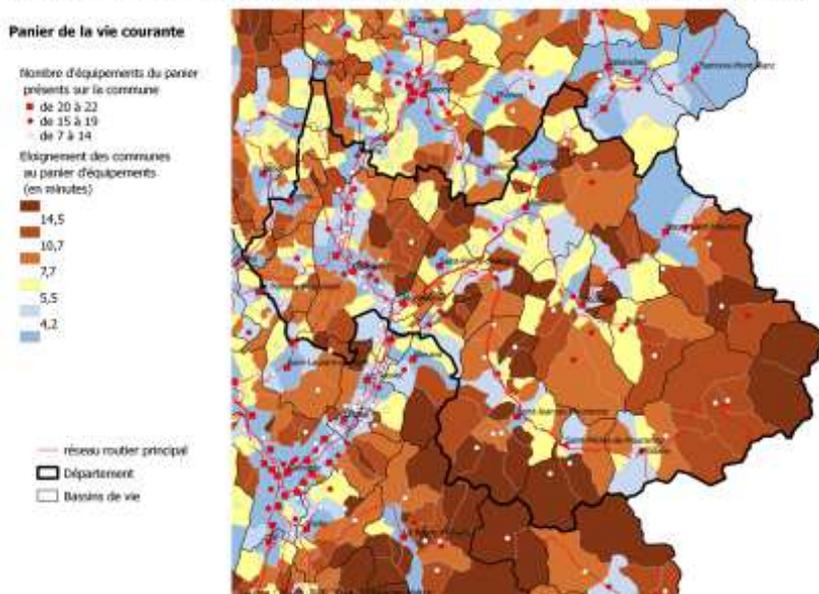
Seuils	Temps d'accès (en min)
10 % des habitants ayant les plus courts temps d'accès	2,8
25 % des habitants ayant les plus courts temps d'accès	3,2
50 % des habitants	4,2
25 % des habitants ayant les temps d'accès les plus élevés	6,3
10 % des habitants ayant les temps d'accès les plus élevés	9,8

Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métrix



## Identifier les territoires les plus éloignés des services

### Niveau d'équipement et éloignement des communes au panier « vie courante »



## Seuil national d'éloignement de la population pour le panier « vie courante »

Le seuil national qualifiant les populations les plus éloignées du panier courant est situé à 7 minutes

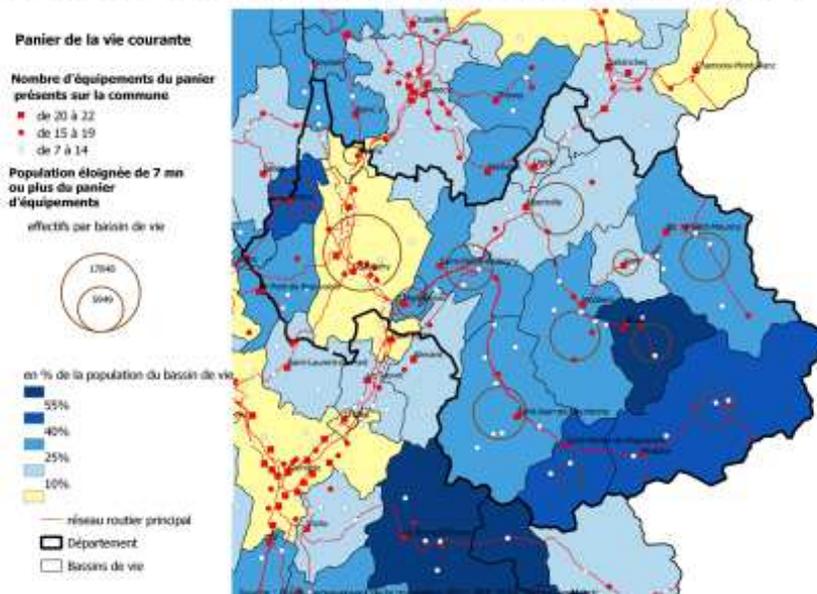
En France métropolitaine, 10 % de la population accède aux principaux services de la vie courante en 7 minutes ou plus

En Savoie, 92 240 personnes résident dans une commune éloignée de 7 minutes ou plus  
Soit 21,9 % de la population



## Identifier les territoires où la part de la population éloignée des services est importante

Temps d'accès aux équipements du panier « vie courante »



## Le panier d'équipements « vie courante » prédéfini

### Temps d'accès aux équipements du panier « vie courante »

	Part des communes équipées		Part de la population habitant une commune équipée		Eloignement et temps d'accès aux équipements (en minutes)			
	France métropole	Savoie	France métropole	Savoie	des communes	de la population	des communes non équipées	de la population habitant une commune non équipée
Laboratoire d'analyses médicales	5,5%	3,6%	57,8%	36,3%	18,7	11,7	19,3	15,9
Garde enfants d'âge préscolaire	9,2%	4,6%	62,5%	41,1%	18,7	11,1	19,4	16,7
Police, gendarmes	9,5%	10,2%	53,6%	46,8%	11,0	8,0	11,9	11,0
Collège	10,2%	10,8%	65,2%	51,1%	10,8	6,8	11,8	10,7
Ecoles de conduite	14,4%	13,1%	72,0%	56,0%	11,7	6,7	13,1	11,6
Supermarché	12,7%	13,1%	69,0%	48,8%	10,8	6,7	12,0	10,2
Services aux personnes âgées (*)	20,5%	15,4%	74,8%	58,6%	10,1	6,0	11,5	10,6
Station service	14,2%	18,0%	69,5%	58,2%	9,3	5,8	10,7	9,2
Chirurgien dentiste	17,3%	19,7%	76,3%	67,0%	8,8	4,6	10,4	9,2
Librairie papeterie journaux	12,6%	21,0%	67,0%	57,6%	8,8	5,7	10,3	9,5
Ecole maternelle	19,5%	21,0%	74,2%	66,4%	8,9	4,9	10,6	9,8
Banque Caisse d'épargne	16,8%	23,6%	73,6%	66,7%	7,5	4,2	9,1	8,1
Pharmacie	22,9%	26,6%	81,1%	72,5%	7,1	3,8	8,8	7,8
Infirmier	30,5%	28,2%	84,3%	72,8%	7,1	3,8	9,1	8,4
Épicerie, supérette	25,7%	32,5%	75,9%	63,3%	6,0	4,5	9,0	7,9
Médecin omnipraticien	27,0%	32,5%	83,5%	75,0%	6,4	3,4	8,4	7,3
Boulangerie	36,4%	42,3%	87,2%	79,3%	5,5	3,1	8,0	7,3
Bureau de poste, relais poste, agence postale	39,3%	42,6%	87,2%	79,1%	5,5	3,7	7,6	6,9
Salle ou terrain multisports	50,5%	47,2%	91,2%	80,7%	4,9	3,3	7,5	6,6
Cofiture	42,8%	50,5%	89,7%	84,8%	4,8	2,7	7,7	6,8
Restaurant	51,3%	73,4%	90,7%	91,4%	2,8	1,9	5,8	5,6
Ecole élémentaire	60,5%	78,4%	95,2%	95,6%	3,0	2,2	6,3	5,1

source : insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, distance Mètre

(\*) présence d'un équipement pour personnes âgées entre Service d'aide, Soins à domicile ou Hébergement



Mesurer pour comprendre

## Le panier d'équipement « jeunes »

Il comprend 13 équipements

Il est ciblé sur les 19-29 ans

Autour des thèmes : emploi, santé, sport



Mesurer pour comprendre

## Le panier d'équipements « jeunes » prédéfini

### Temps d'accès aux équipements du panier « Jeunes »

	Part des communes équipées		Part des jeunes adultes habitant une commune équipée		Eloignement et temps d'accès aux équipements (en minutes)			
	France métropole	Savoie	France métropole	Savoie	des communes	des jeunes adultes	des communes non équipées	des jeunes adultes habitant une commune non équipée
Maternité	1,1%	1,3%	42,2%	29,9%	26,7	18,3	27,0	22,9
Spécialiste Gynécologie médicale	2,4%	3,3%	55,7%	44,2%	19,8	11,3	20,4	17,4
Centre formation d'apprentis (hors agriculture)	2,0%	3,6%	47,1%	44,7%	26,1	14,3	27,0	22,6
Agence de proximité Pôle emploi (APE)	2,2%	3,9%	51,6%	41,3%	20,2	12,1	20,8	16,6
Agence travail temporaire	4,0%	4,9%	58,6%	46,4%	18,2	11,1	19,0	17,9
Athlétisme	7,2%	4,9%	66,8%	48,3%	18,5	10,4	19,3	16,2
Gare sous convention CD ou STIF	6,2%	5,2%	43,4%	6,1%	20,3	18,1	21,2	19,1
Cinéma	3,3%	7,2%	49,6%	45,4%	16,4	9,4	17,4	13,8
Bassin de natation	7,9%	11,8%	54,9%	44,2%	13,0	9,4	14,3	12,8
Ecoles de conduite	14,4%	13,1%	80,0%	62,6%	11,7	6,4	13,1	12,3
Salle ou terrain spécialisé	11,8%	14,8%	75,3%	64,4%	10,5	5,5	11,8	10,2
Plateau extérieur ou salle multisports	31,1%	33,8%	82,9%	75,0%	6,7	4,0	8,9	7,9
Tennis	36,6%	42,0%	88,2%	81,7%	5,5	4,0	7,7	7,1

source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Métrix



## Seuils d'éloignement au panier « jeunes »

En Savoie, 10 % des communes sont à plus de 27,8 minutes du panier. Elles regroupent 1 910 jeunes âgés de 19 à 29 ans.

10 % des jeunes Savoyards sont à plus de 19,6 minutes des équipements du panier.

Seuils déterminant l'éloignement des communes

Seuils	Temps d'accès (en min)	Population correspondante
10 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	8,7	29 280
25 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	11,8	6 450
50 % des communes	15,7	6 700
25 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	20,8	5 650
10 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	27,8	2 370
Ensemble		1 910
		52 360

Seuils déterminant l'éloignement des jeunes de 19 à 29 ans

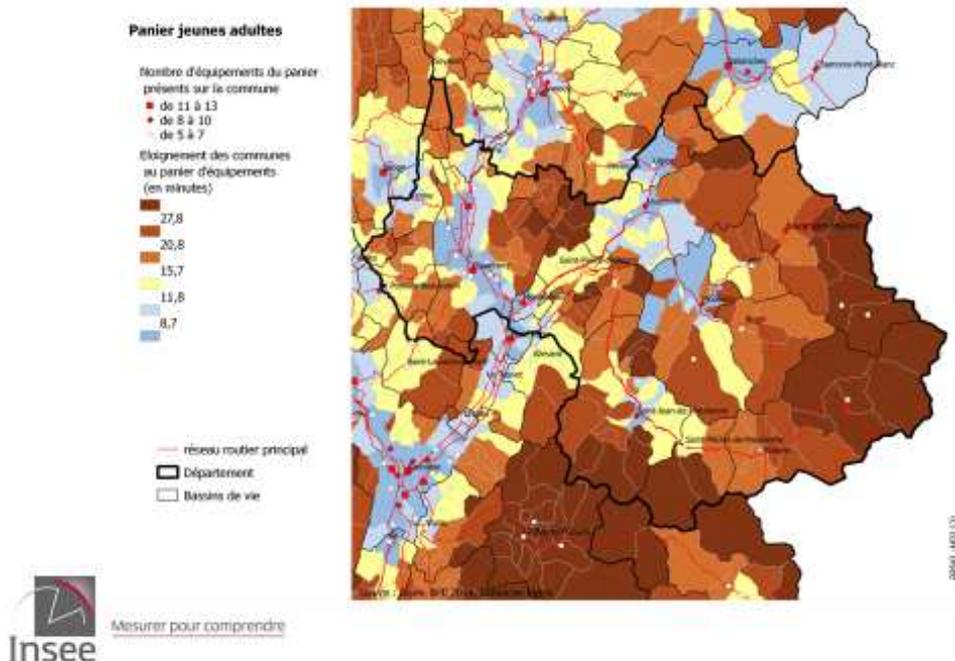
Seuils	Temps d'accès (en min)
10 % des jeunes ayant les plus courts temps d'accès	5,7
25 % des jeunes ayant les plus courts temps d'accès	5,7
50 % des jeunes	8,5
25 % des jeunes ayant les temps d'accès les plus élevés	13,9
10 % des jeunes ayant les temps d'accès les plus élevés	19,6

Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métrix



## Identifier les territoires les plus éloignés des services

Niveau d'équipement et éloignement des communes au panier « jeunes adultes »



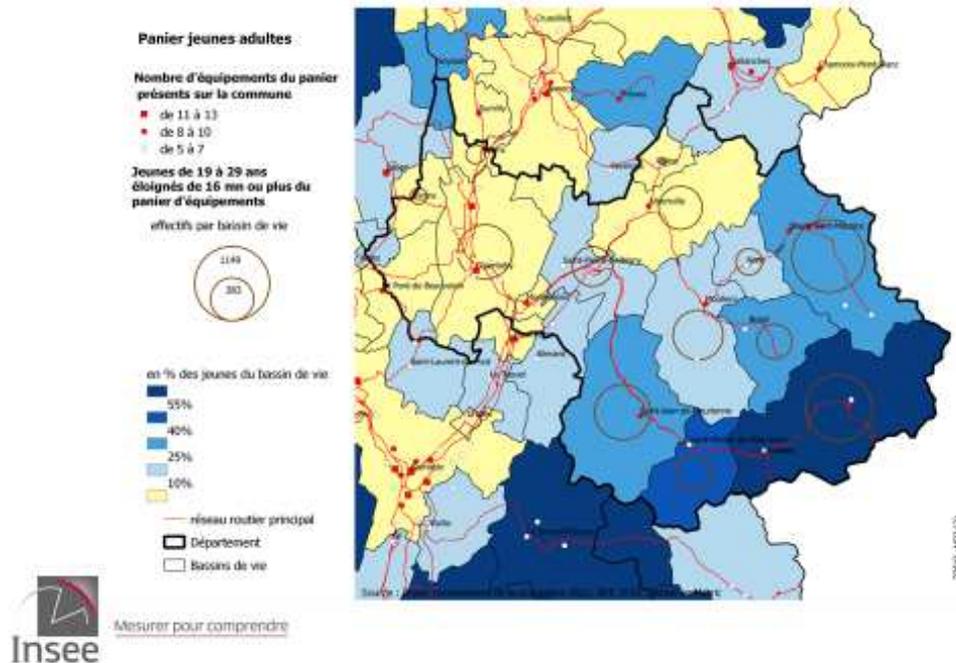
## Seuil national d'éloignement de la population pour le panier « jeunes adultes »

Le seuil national qualifiant l'éloignement des jeunes adultes est de 16 minutes  
En France métropolitaine, 10 % des jeunes de 19 à 29 ans accède aux principaux services du panier « jeunes adultes » en 16 minutes ou plus

- En Savoie, 9 700 jeunes de 19 à 29 ans résident dans une commune éloignée de 16 minutes ou plus  
Soit 18,5 % des jeunes âgés de 19 à 29 ans

## Identifier les territoires où la part de la population éloignée des services est importante

Part de la population des bassins de vie éloignée des équipements du panier « jeunes adultes »



## Panier « familles »

Il comprend 23 équipements

Il est ciblé sur les familles comportant au moins un enfant de moins de 18 ans

Autour des thèmes : santé, enseignement, sport

## Le panier d'équipements « familles » prédéfini

### Temps d'accès aux équipements du panier famille

	Part des communes équipées		Part des parents et enfants mineurs habitant une commune équipée		Eloignement et temps d'accès aux équipements (en minutes)			
	France métropole	Savoie	France métropole	Savoie	des communes	des parents et enfants mineurs	des communes non équipées	parents et enfants mineurs habitant une commune non équipée
Maternité	1,1%	1,3%	31,1%	22,9%	26,7	19,7	27,0	23,4
Spécialiste Pédiatrie	2,2%	1,6%	44,6%	28,6%	26,1	18,0	26,5	23,6
Lycée enseignement général - technologique	3,0%	2,6%	47,6%	34,0%	20,6	12,8	21,1	17,2
Urgence	1,5%	2,6%	33,3%	32,6%	20,6	13,6	21,0	17,2
Enfants handicapés - soins à domicile	3,0%	2,6%	42,9%	34,2%	24,2	16,4	24,8	22,8
Lycée enseignement professionnel	2,3%	3,3%	39,4%	30,3%	21,0	14,6	21,6	19,2
Spécialiste Gynécologie médicale	2,4%	3,3%	45,8%	36,2%	19,8	12,3	20,4	17,2
Agence de proximité Pôle emploi (APE)	2,2%	3,9%	40,9%	33,7%	20,2	13,0	20,8	16,8
Orthoptiste	3,1%	4,3%	47,4%	38,6%	19,6	12,5	20,3	17,7
Garde enfants d'âge préscolaire	9,2%	4,6%	64,6%	42,1%	18,7	10,9	19,4	16,5
Athlétisme	7,2%	4,9%	58,2%	39,0%	18,5	11,2	19,3	15,6
Gare sous convention CD ou STIF	6,2%	5,2%	37,3%	7,1%	20,3	17,0	21,2	18,1
Cinéma	3,3%	7,2%	40,7%	37,1%	16,4	10,4	17,4	14,1
Sage-femme	5,1%	7,5%	51,6%	44,1%	14,1	9,0	16,0	13,5
Collège	10,2%	10,8%	66,9%	51,7%	10,8	6,8	11,8	10,6
Bassin de natation	7,9%	11,8%	56,3%	37,3%	13,0	9,9	14,3	12,9
Orthophoniste	12,3%	13,4%	71,1%	56,9%	10,9	5,9	12,2	10,5
Salle ou terrain spécialisé	11,8%	14,8%	68,1%	55,7%	10,5	6,2	11,8	10,5
Ecole maternelle	19,5%	21,0%	75,7%	66,1%	8,9	4,8	10,6	9,7
Plateau extérieur ou salle multisports	31,1%	33,8%	78,2%	66,4%	6,7	4,4	8,9	8,0
Terrains de grands jeux	49,4%	36,1%	91,4%	75,4%	6,0	4,1	8,0	7,3
Tennis	35,6%	42,0%	84,6%	75,2%	5,5	4,2	7,7	7,1
Ecole élémentaire	60,5%	78,4%	95,7%	95,4%	3,0	2,2	6,3	4,9

Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Météo



Mesurer pour comprendre

## Seuils d'éloignement au panier « Familles »

En Savoie, 10 % des communes sont à plus de 25,6 minutes du panier. Elles regroupent 6 250 habitants vivant dans une famille comportant au moins un mineur.

En Savoie, 10 % des personnes vivant dans une famille comportant au moins un mineur sont à plus de 18,1 minutes des équipements du panier.

Seuils déterminant l'éloignement des communes

Seuils	Temps d'accès (en min)	Population correspondante
10 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	8,4	94 550
25 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	11,3	38 820
50 % des communes	14,8	28 890
25 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	19,3	28 910
10 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	25,6	10 820
Ensemble		6 250
		208 230

Seuils déterminant l'éloignement de la famille

Seuils	Temps d'accès (en min)
10 % des habitants(*) ayant les plus courts temps d'accès	5,0
25 % des habitants(*) ayant les plus courts temps d'accès	6,0
50 % des habitants(*)	9,1
25 % des habitants(*) ayant les temps d'accès les plus élevés	14,1
10 % des habitants(*) ayant les temps d'accès les plus élevés	18,1

(\*) personnes vivant dans une famille comportant au moins un mineur

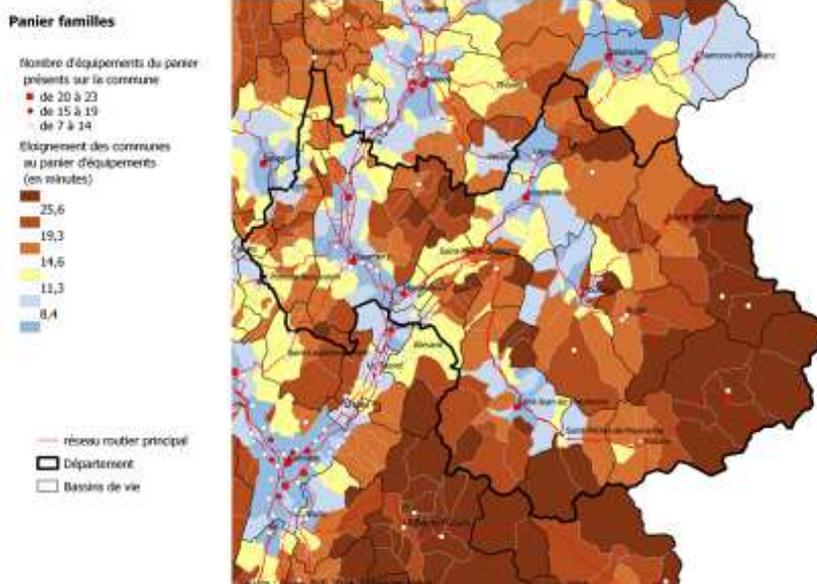
Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Météo



Mesurer pour comprendre

## Identifier les territoires les plus éloignés des services

### Niveau d'équipement et éloignement des communes au panier « familles »



## Seuil national d'éloignement de la population pour le panier « famille »

Le seuil national qualifiant l'éloignement des familles comportant au moins un mineur est de 16 minutes

En France métropolitaine, 10 % des personnes vivant dans une famille comportant au moins un mineur accède aux principaux services du panier « famille » en 16 minutes ou plus

- En Savoie, 35 840 des personnes vivant dans une famille comportant au moins un mineur résident dans une commune éloignée de 16 minutes ou plus
- Soit 17,2 % des personnes vivant dans une famille comportant au moins un mineur



## Le panier d'équipements « seniors » prédéfini

### Temps d'accès aux équipements du panier seniors

	Part des communes équipées		Part des seniors habitant une commune équipée		Eloignement et temps d'accès aux équipements (en minutes)			
	France métropole	Savoie	France métropole	Savoie	des communes	des seniors	des communes non équipées	des seniors habitant une commune non équipée
Urgence	1,5%	2,6%	32,9%	34,8%	20,6	12,9	21,0	16,5
Spécialiste Cardiologie	2,9%	3,0%	45,0%	36,8%	21,7	13,5	22,3	18,9
Laboratoire d'analyses médicales	5,5%	3,6%	56,3%	39,4%	18,7	11,0	19,3	15,5
Personnes âgées - service d'aide	10,6%	6,2%	49,7%	45,1%	16,0	9,7	16,8	14,1
Cinéma	3,3%	7,2%	40,7%	38,0%	16,4	10,3	17,4	14,0
Personnes âgées - soins à domicile	5,1%	7,9%	46,7%	45,2%	13,4	8,3	14,3	12,2
Magasin d'optique	10,0%	11,8%	66,0%	56,1%	12,3	6,7	13,5	11,1
Bassin de natation	7,9%	11,8%	54,9%	39,5%	13,0	9,6	14,3	12,8
Personnes âgées - hébergement	15,5%	12,8%	71,7%	57,7%	10,7	6,0	11,9	10,2
Pharmacie	22,9%	26,6%	81,7%	75,1%	7,1	3,6	8,8	7,9
Boulodrome	41,1%	27,2%	78,9%	68,6%	7,6	5,0	9,5	8,4
Infirmer	30,5%	28,2%	84,6%	76,1%	7,1	3,6	9,1	8,2
Masseur kinésithérapeute	23,5%	32,1%	81,0%	78,9%	6,5	3,2	8,6	7,4
Médecin omnipraticien	27,0%	32,5%	83,8%	77,9%	6,4	3,3	8,4	7,4
Plateau extérieur ou salle multisports	31,1%	33,8%	75,4%	67,9%	6,7	4,3	8,9	7,8
Tennis	36,6%	42,0%	84,4%	79,3%	5,5	4,0	7,7	7,0

Source : Insee, recensement de la population 2012, SPE 2014, Dataciter Métric



## Seuils d'éloignement au panier seniors

En Savoie, 10 % des communes sont à plus de 19,3 minutes du panier. Elles regroupent 1 520 habitants de 65 ans ou plus.

En Savoie, 10 % des personnes âgées de 65 ans ou plus sont à plus de 12,6 minutes des équipements du panier.

Seuils déterminant l'éloignement des communes

Seuils	Temps d'accès (en min)	Population correspondante
10 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	6,3	39 420
25 % des communes ayant les plus courts temps d'accès	8,0	12 280
50 % des communes	11,1	10 700
25 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	14,8	6 410
10 % des communes ayant les temps d'accès les plus élevés	19,3	3 550
Ensemble		73 870

Seuils déterminant l'éloignement des seniors

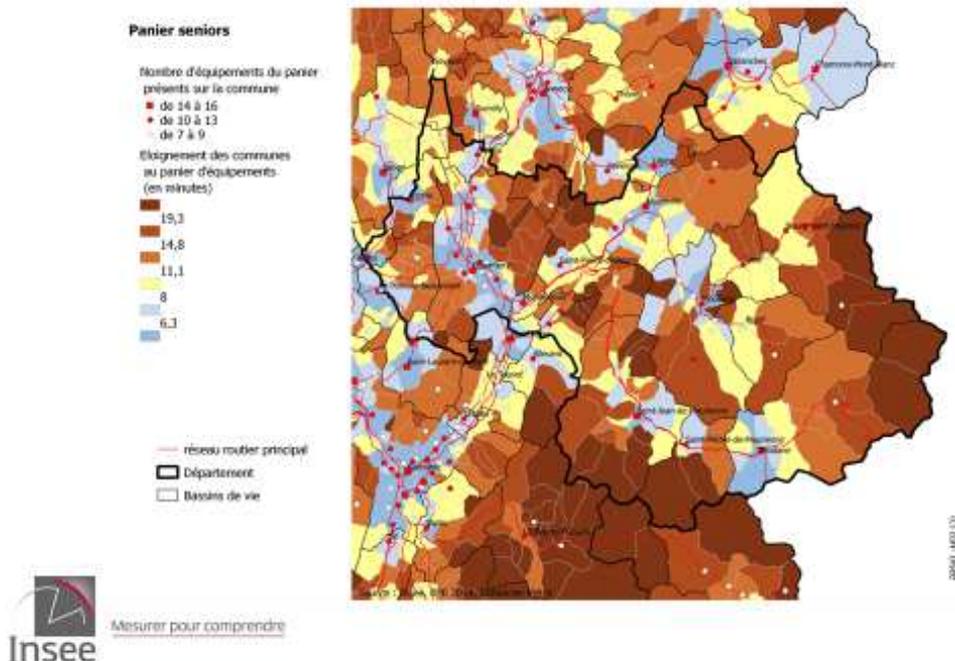
Seuils	Temps d'accès (en min)
10 % des seniors ayant les plus courts temps d'accès	3,8
25 % des seniors ayant les plus courts temps d'accès	4,2
50 % des seniors	5,9
25 % des seniors ayant les temps d'accès les plus élevés	8,8
10 % des seniors ayant les temps d'accès les plus élevés	12,6

Source : Insee, recensement de la population 2012, SPE 2014, Dataciter Métric



## Identifier les territoires les plus éloignés des services

### Niveau d'équipement et éloignement des communes au panier « seniors »



## Seuil national d'éloignement de la population pour le panier « seniors »

Le seuil national qualifiant l'éloignement des personnes âgées de 65 ans ou plus est de 12 minutes

En France métropolitaine, 10 % des personnes âgées de 65 ans ou plus accèdent aux principaux services du panier « seniors » en 12 minutes ou plus

- En Savoie, 9 310 personnes âgées de 65 ans ou plus résident dans une commune éloignée de 12 minutes ou plus
- Soit 12,6 % des seniors de 65 ans ou plus

## Identifier les territoires où la part de la population éloignée des services est importante

Part de la population des bassins de vie éloignée des équipements du panier « seniors »

### Panier seniors

Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 14 à 15
- de 10 à 13
- de 7 à 9

Seniors éloignés de 12 mn ou plus du panier d'équipements

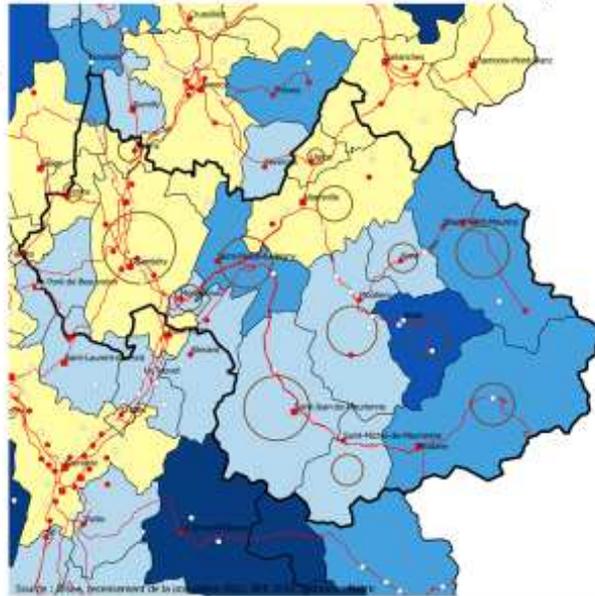
effectifs par bassin de vie



en % des seniors du bassin de vie

- 55%
- 40%
- 25%
- 10%

- réseau routier principal
- Département
- Bassins de vie



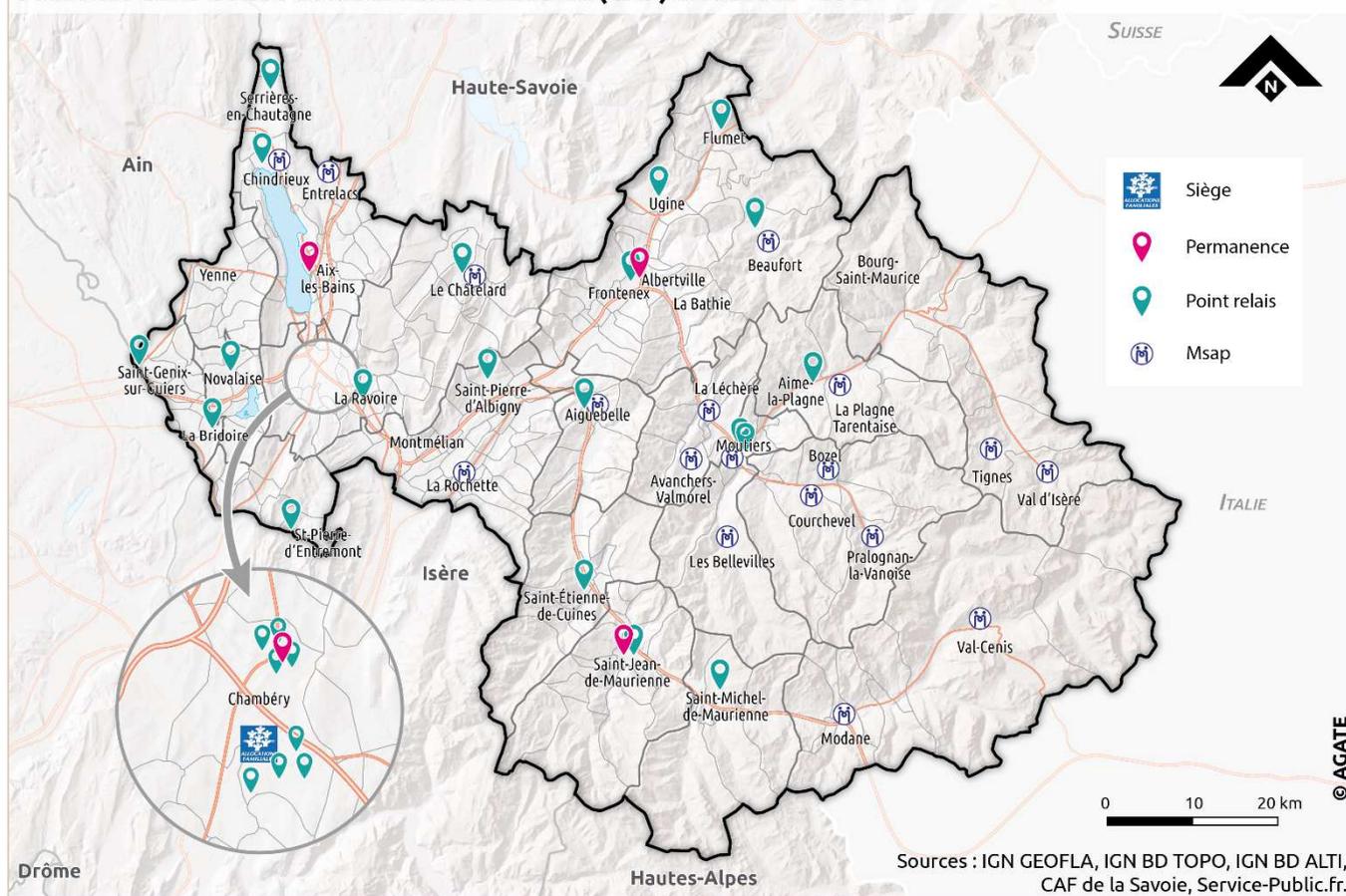
© Insee - Insee



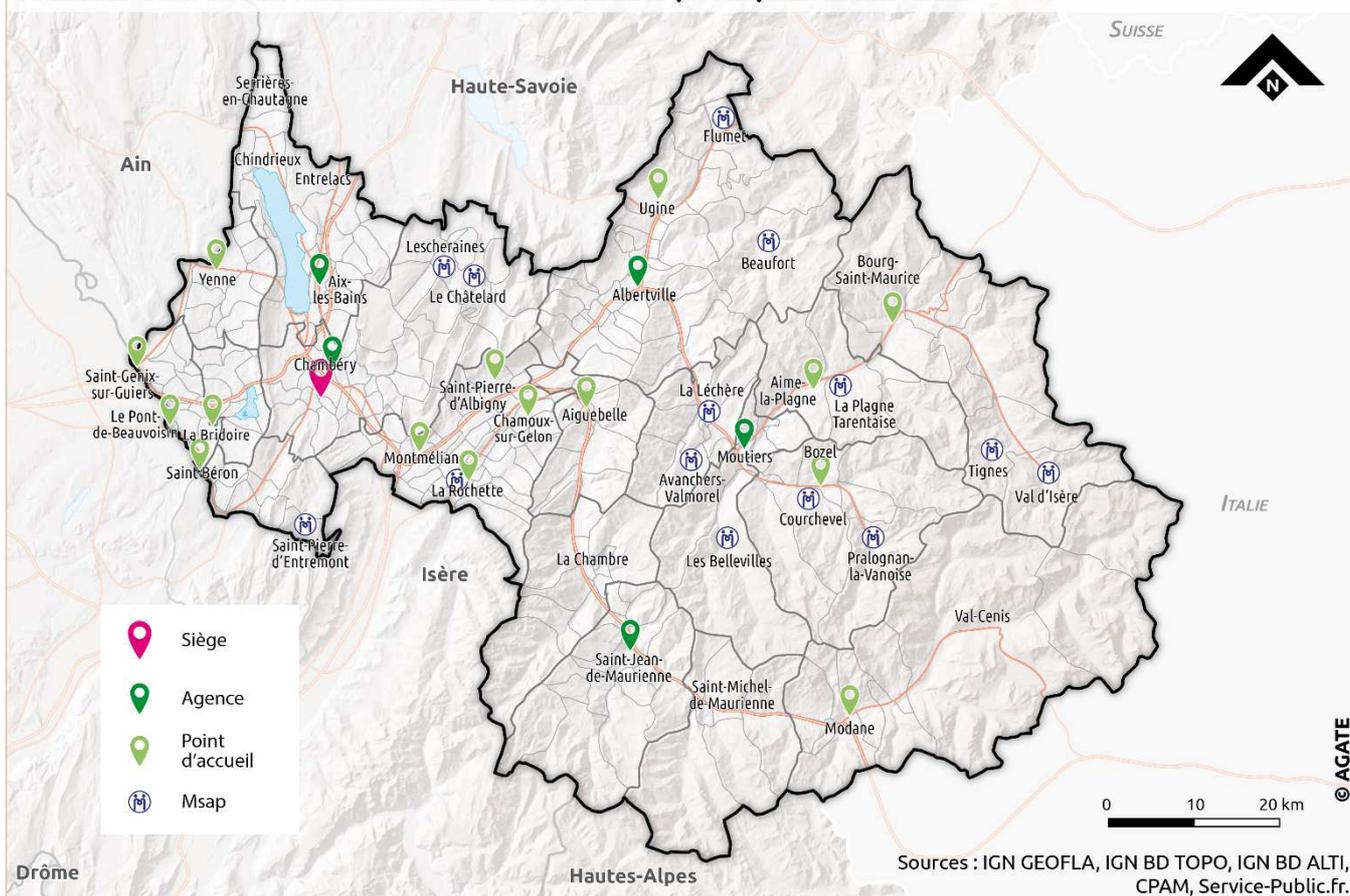
Mesurer pour comprendre

### 3 - Présence des opérateurs en Savoie (2017)

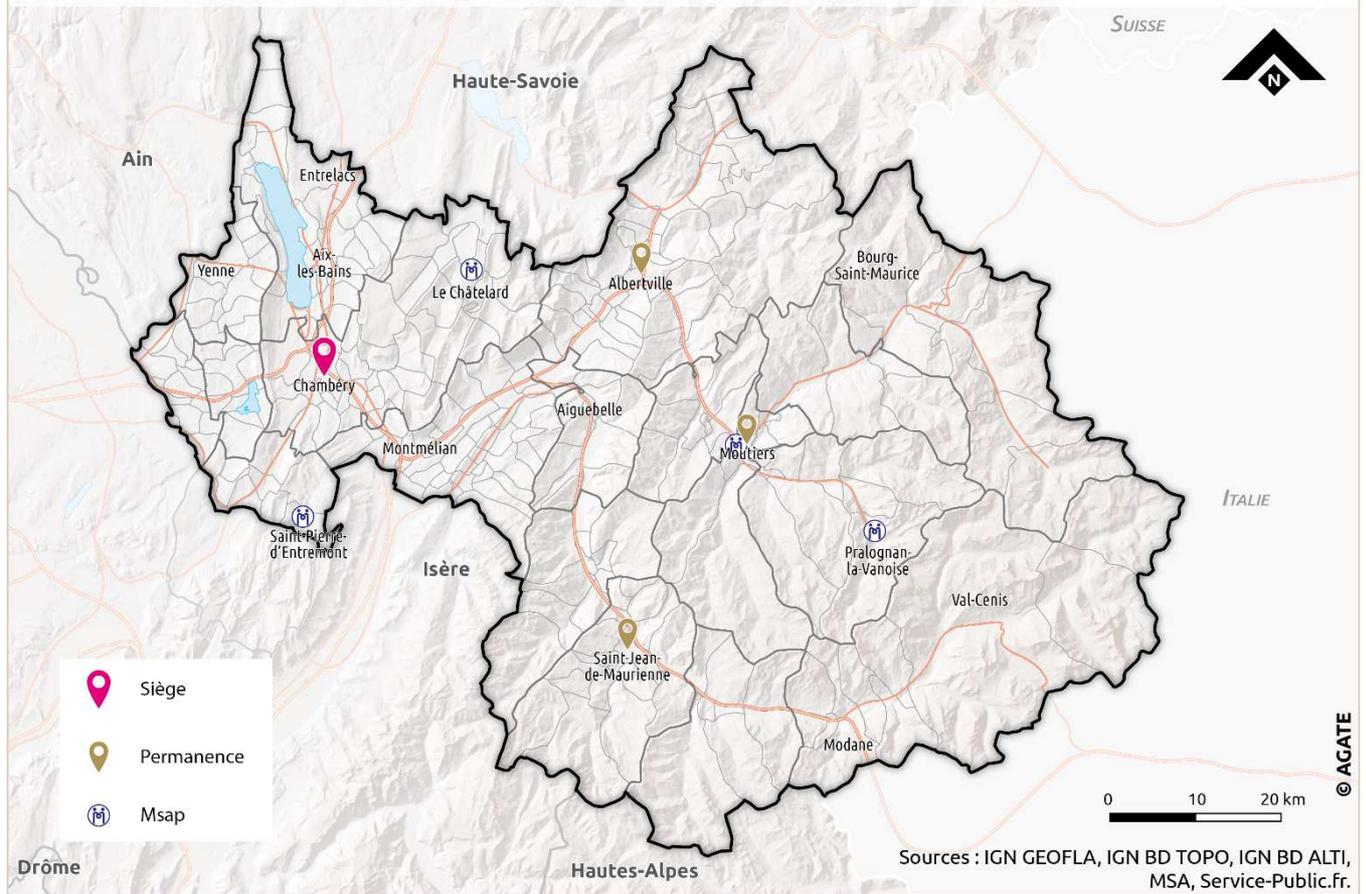
#### Présence de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) en Savoie - 2017



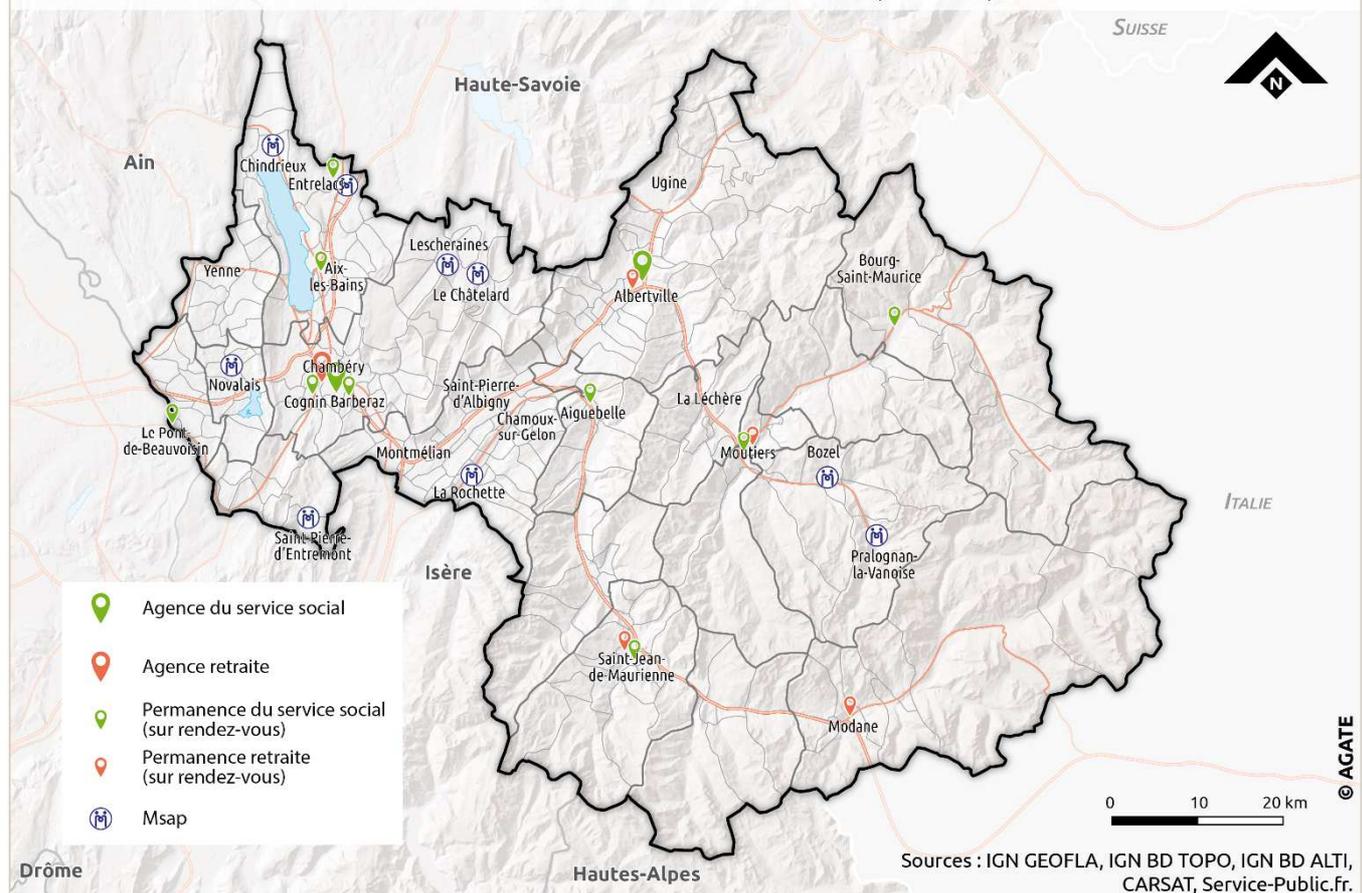
#### Présence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) en Savoie - 2017



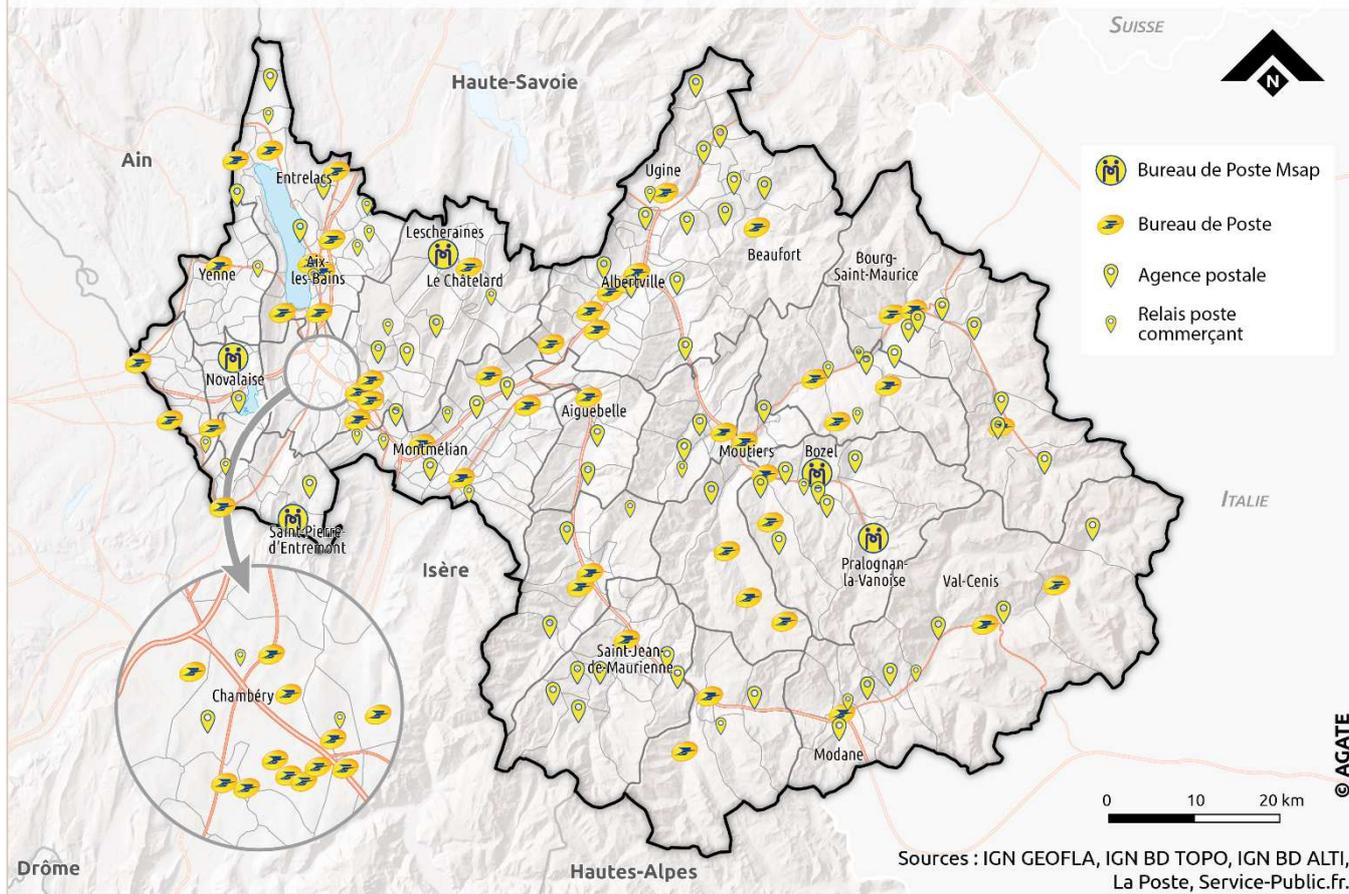
## Présence de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) en Savoie - 2017



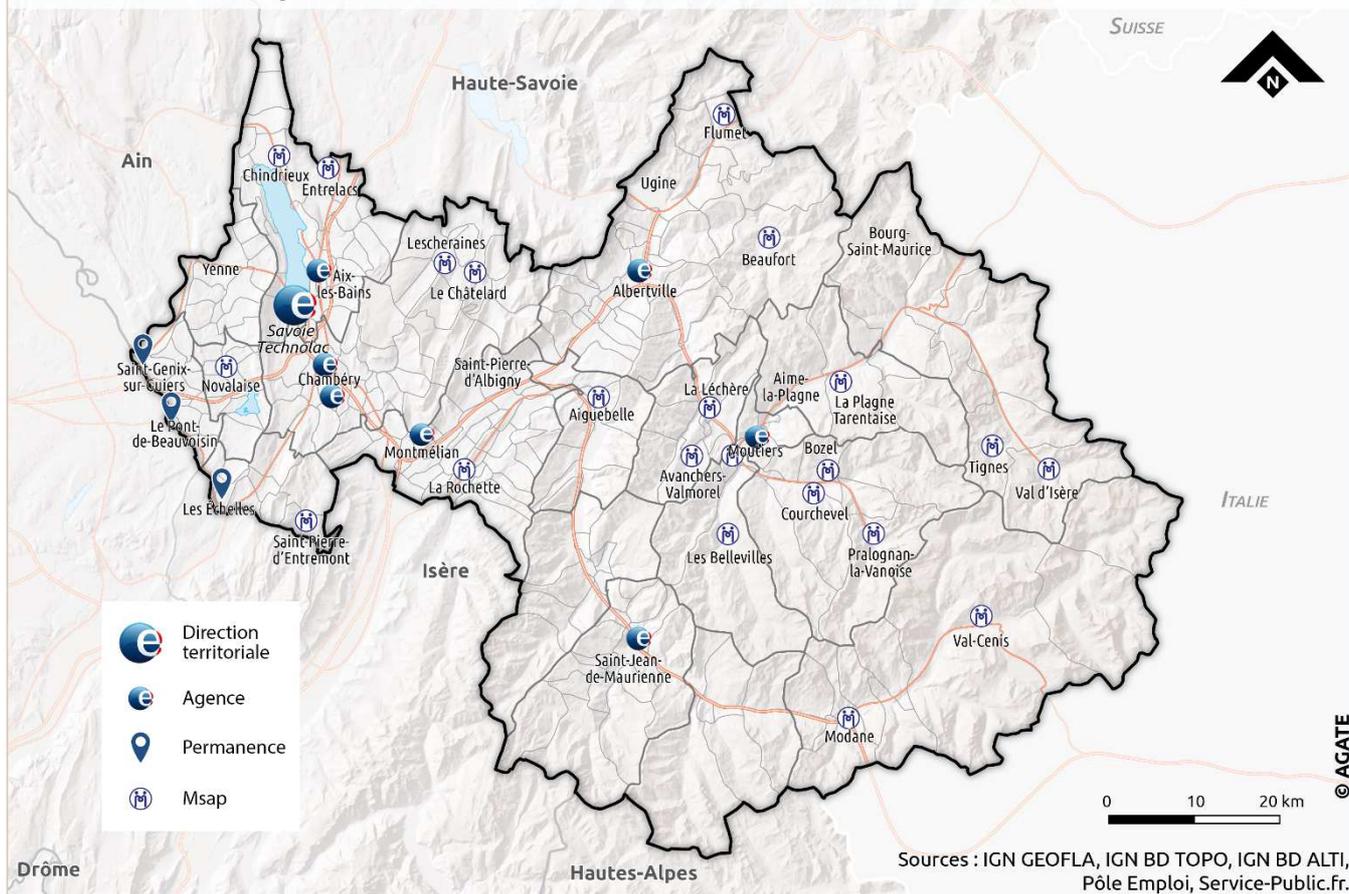
## Présence de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) en Savoie - 2017



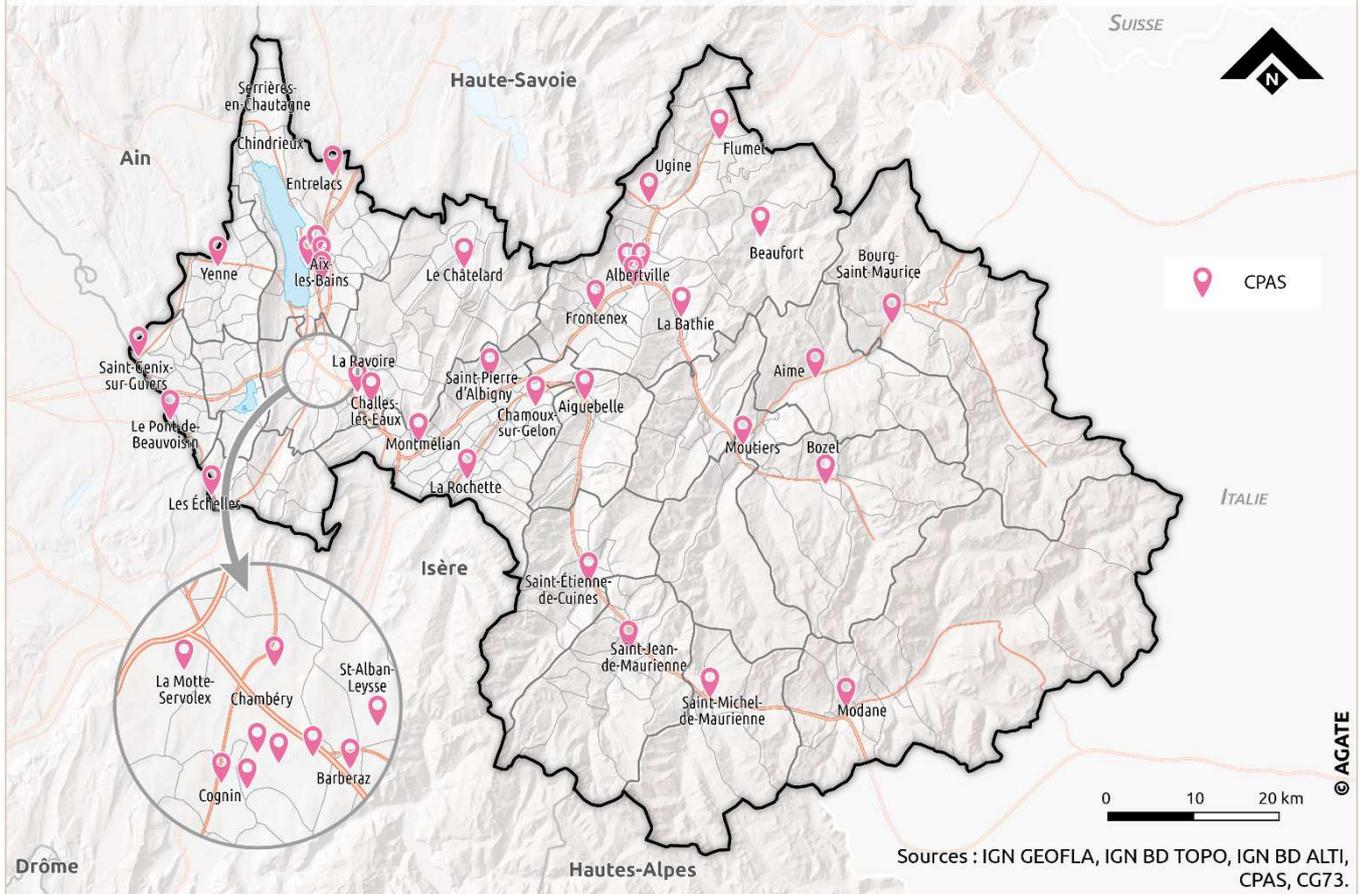
### Présence de La Poste en Savoie - 2017



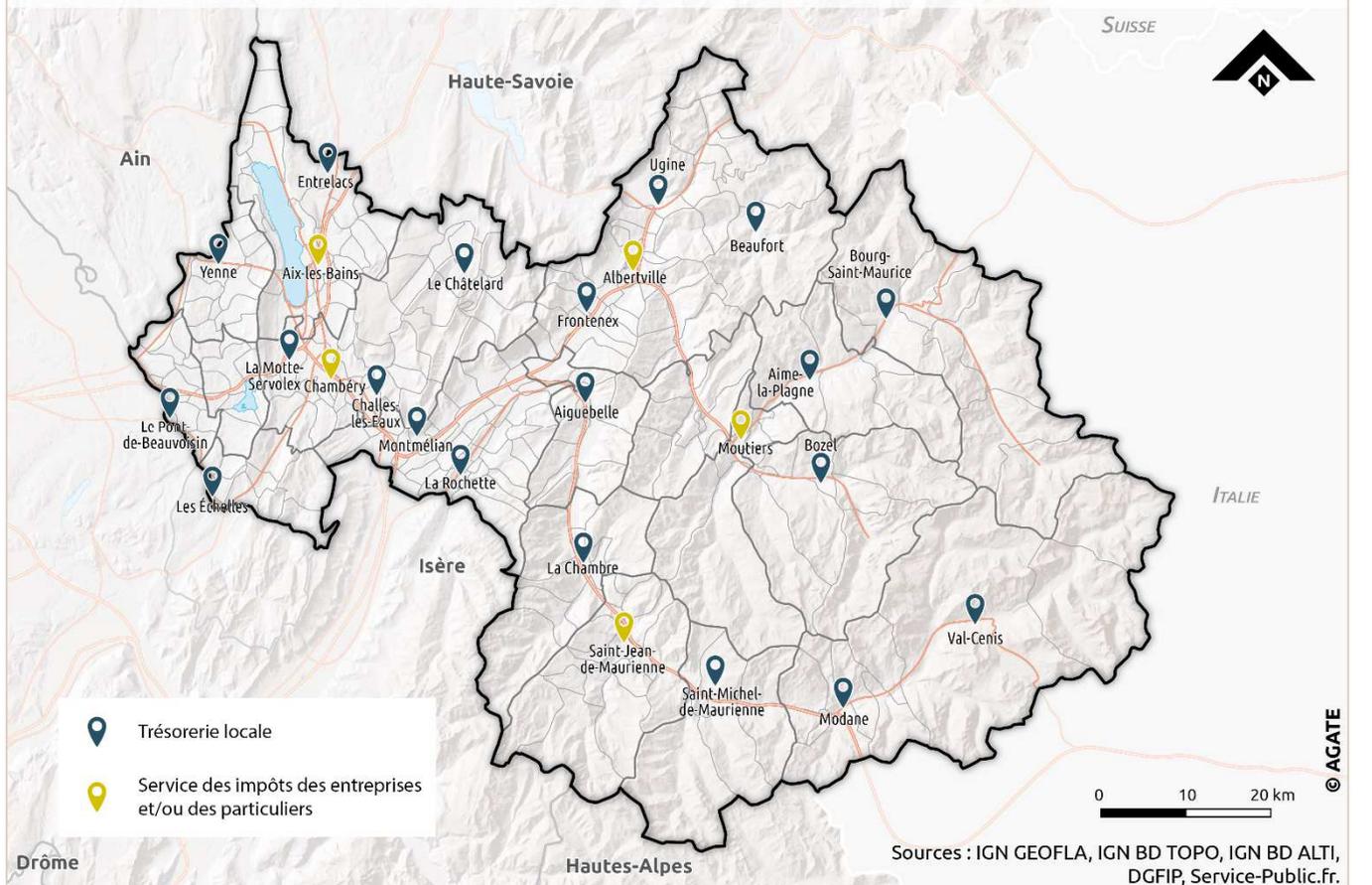
### Présence de Pôle Emploi en Savoie - 2017



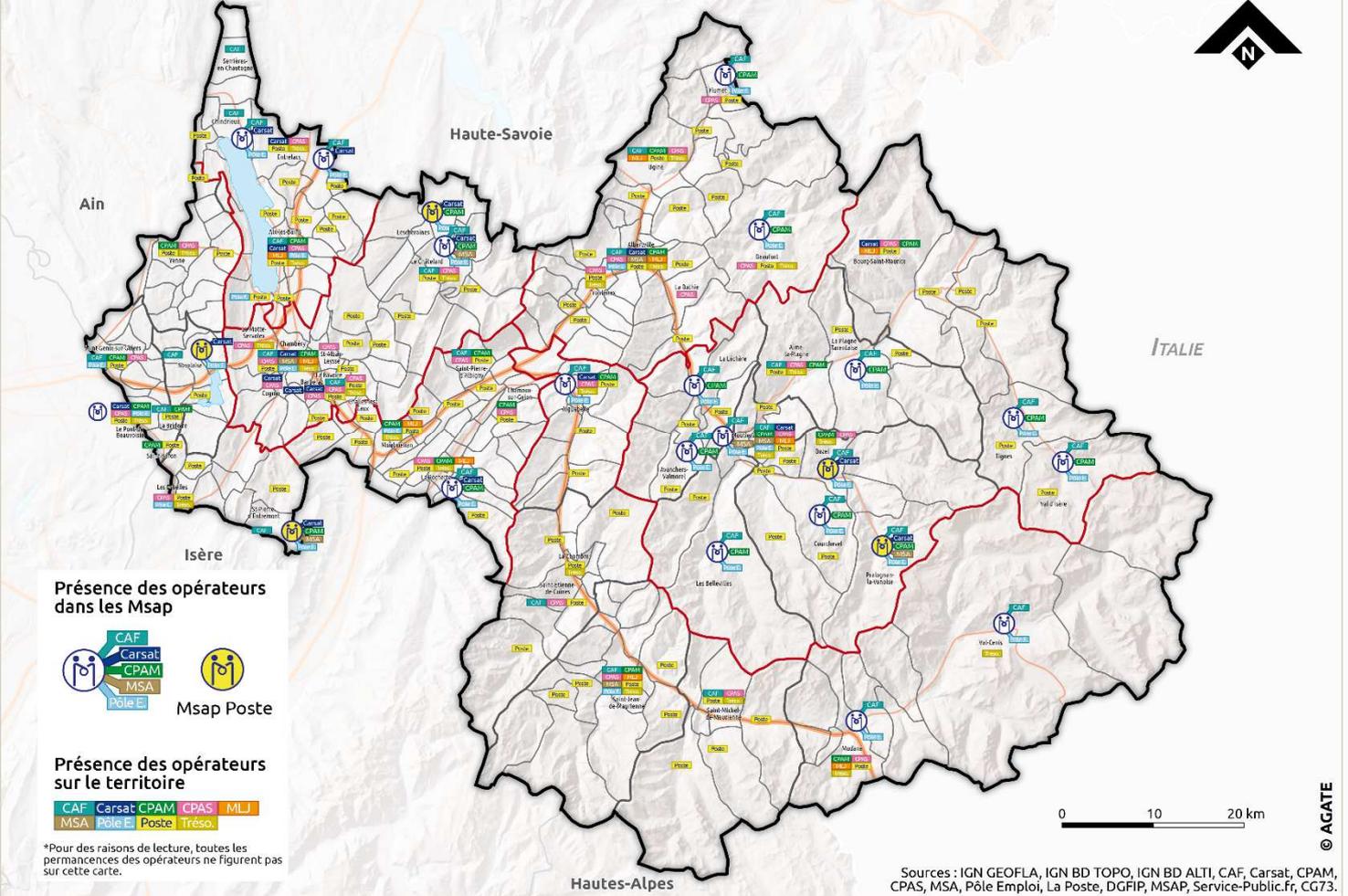
## Présence des Centres Polyvalents d'Actions Sociales (CPAS) - Département de la Savoie - 2017



## Présence des trésoreries et services des impôts en Savoie - 2017

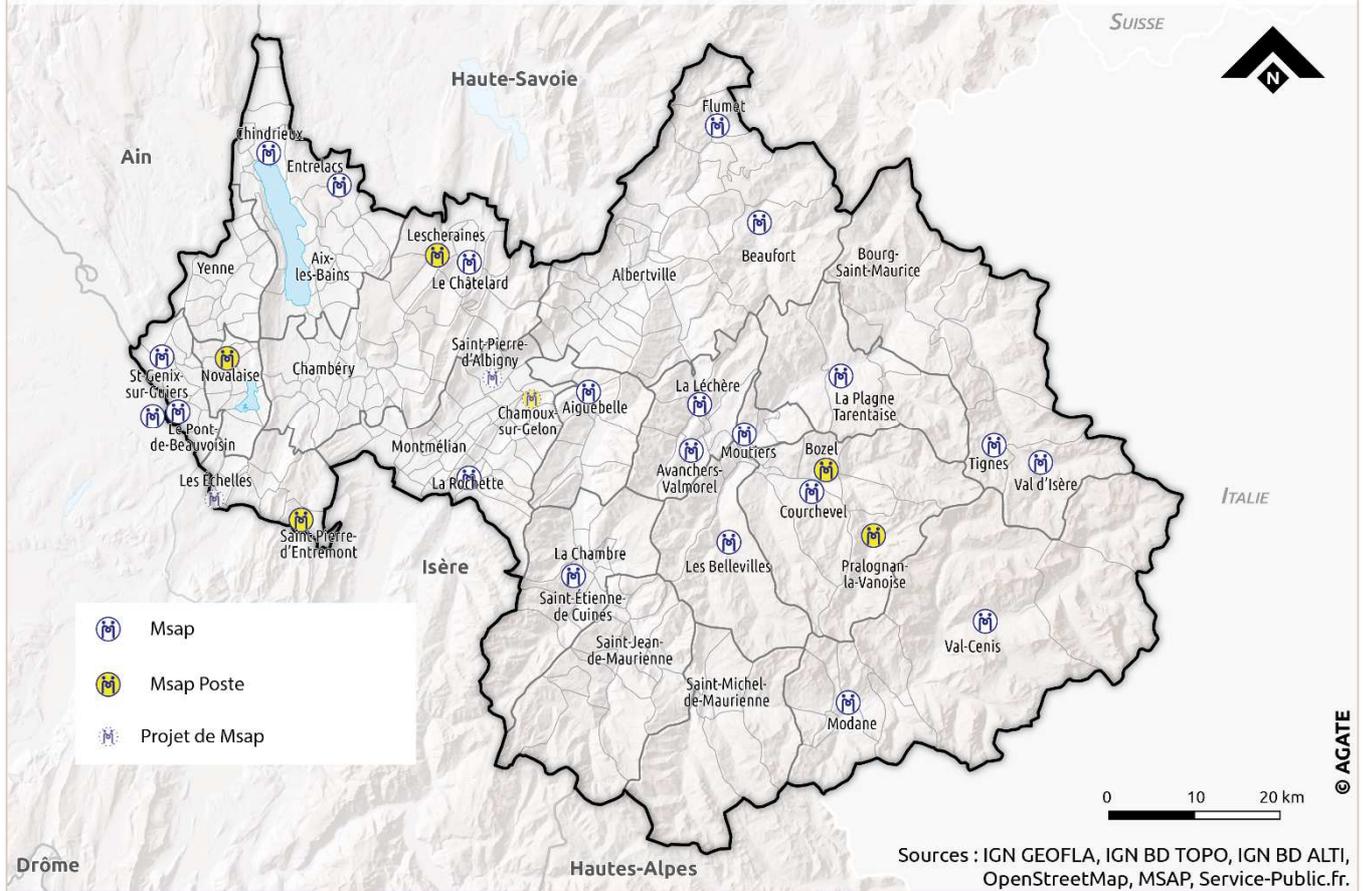


# Carte de synthèse : présence des opérateurs\*, des Msap et de leurs partenaires en Savoie - 2017

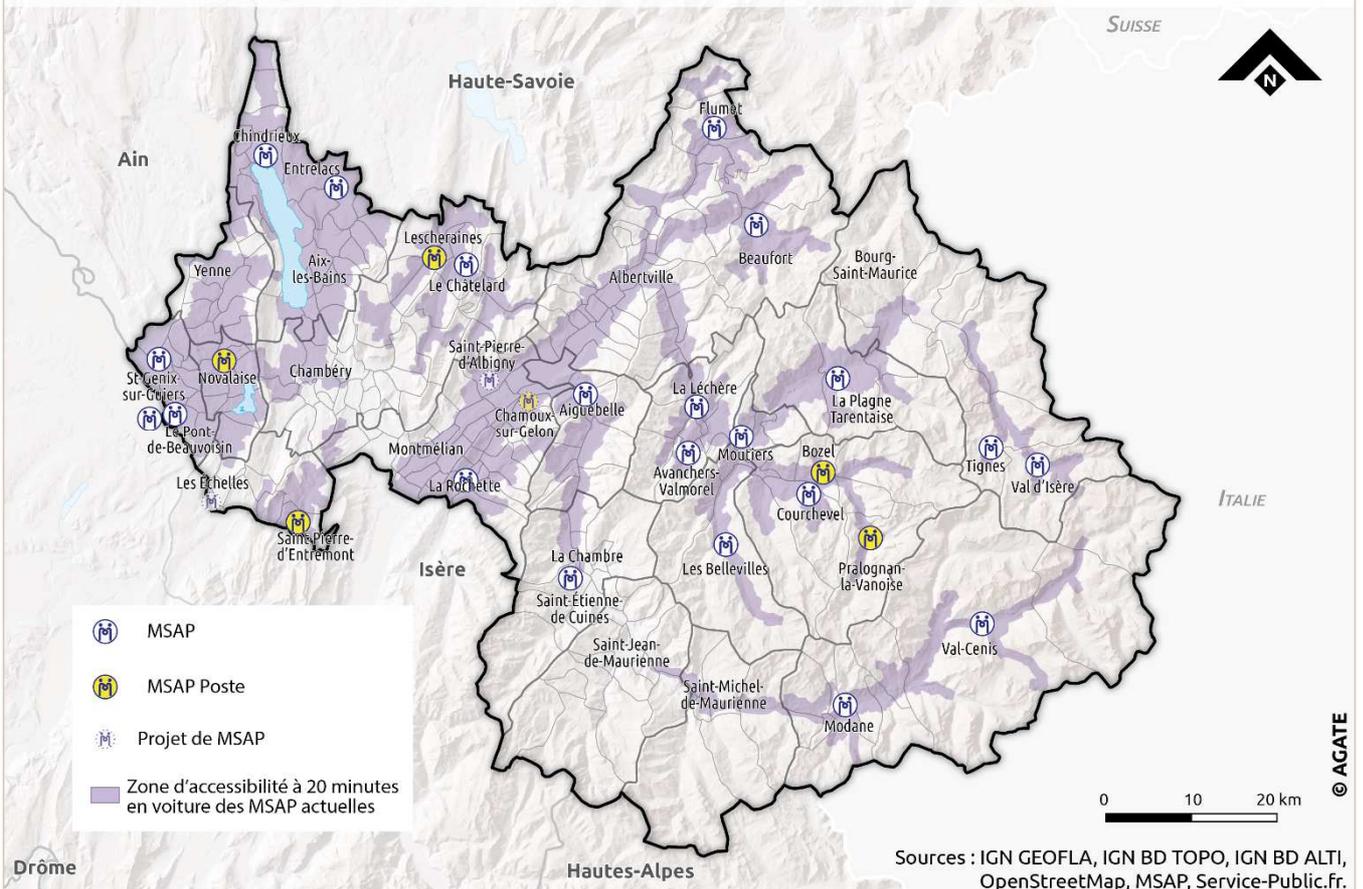


## 4 - Présence des Msap en Savoie

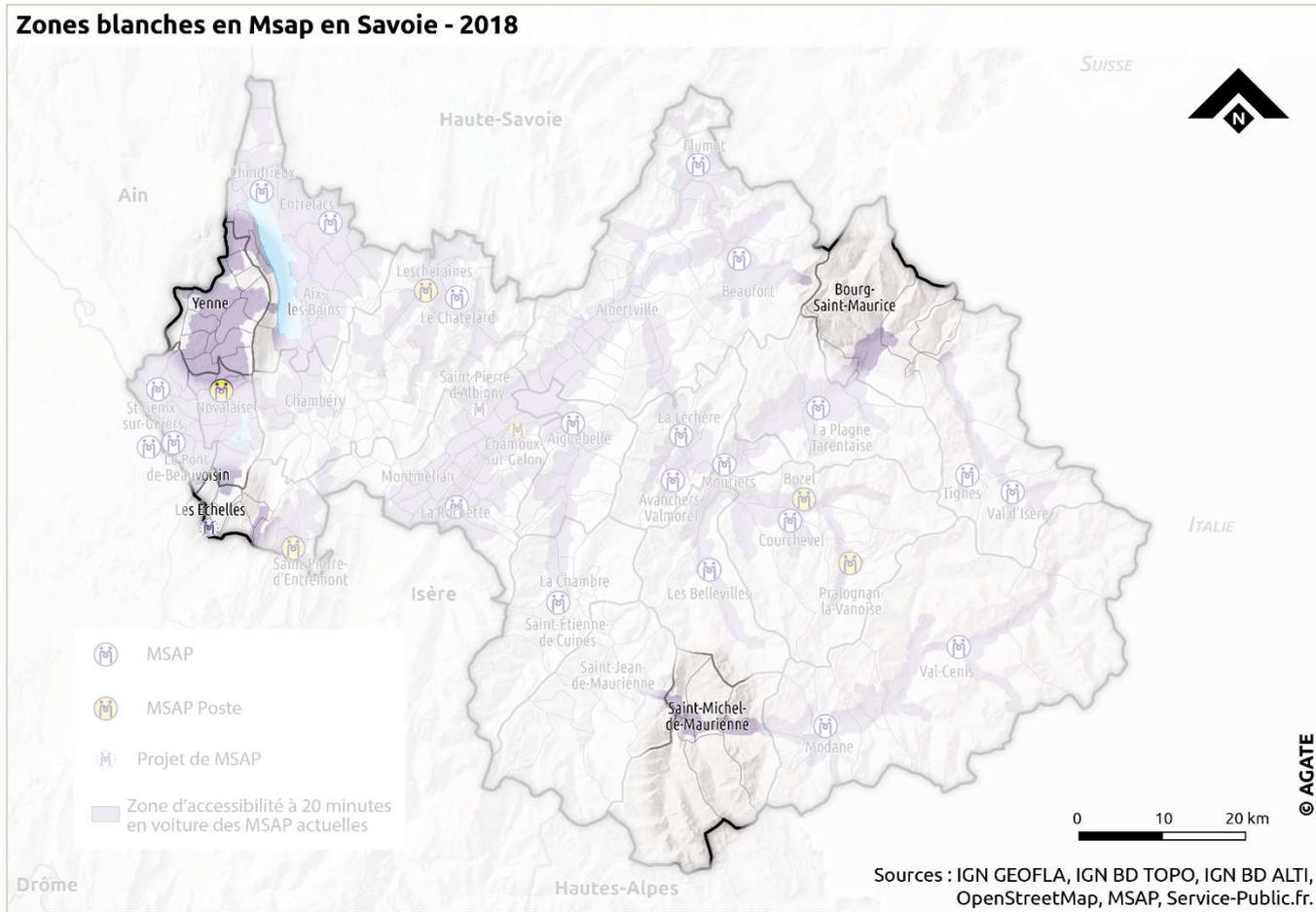
Présence des Msap en Savoie - 2018



Accessibilité des Msap en Savoie - 2018



# Zones blanches en Msap en Savoie - 2018







**Contact:**

**Direction Départemental des Territoires** - Service Prospective - L'Adret - 1 rue des Cévennes  
73 000 Chambéry - Tél 04 79 71 73 51

**Département de la Savoie** - Direction des Politiques Territoriales - 4 rue du Château - CS 31 802  
73 018 Chambéry - Tél. : 04 79 96 74 06

L'élaboration du SDAASP de la Savoie a été conduite avec l'aide de :



**AGATE** Agence Alpine des Territoires  
25 rue Jean Pellerin – 73 000 Chambéry  
Tél. : 04 79 68 53 00 [www.agate-territoire.fr](http://www.agate-territoire.fr)



**ADRETS** – Association pour le Développement en REseau des Territoires et des Services  
7 rue Bayard - 05 000 Gap- 370 rue des Champagnes - 73 290 La Motte-Servolex  
Tél. : 04 92 51 07 19 [www.adrets-asso.fr](http://www.adrets-asso.fr)