

2018  
2023

SCHÉMA DÉPARTEMENTAL  
D'AMÉLIORATION  
DE L'ACCESSIBILITÉ  
**DES SERVICES AU PUBLIC  
DE VAUCLUSE**





# EDITO

Dans un monde en mutation, l'accessibilité des services aux publics constitue une préoccupation majeure de nos territoires, ruraux comme urbains. Réduire les inégalités sociales et territoriales, anticiper les mutations de la société, tels sont les enjeux que veut relever la politique d'accessibilité des services au public.

La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), confie ainsi à l'Etat et au Conseil Départemental l'élaboration conjointe d'un « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public ». Véritable projet de territoire au bénéfice des populations, ce schéma définit un programme d'actions sur une durée de six ans, destiné à renforcer l'offre de services dans les zones du Vaucluse présentant un déficit d'accessibilité. Le schéma anticipe aussi les évolutions des usages et des services et fixe un cadre stratégique permettant la coordination des acteurs. Il vise ainsi à prévenir et à réduire les déséquilibres territoriaux et à répondre aux besoins des habitants du Vaucluse, tout en activant des leviers de mutualisation. Pour le Vaucluse, le diagnostic territorial préalable à l'élaboration du schéma a révélé que le département dispose d'un bon maillage de pôles de services, offrant à la majorité des habitants un accès aisé aux services indispensables pour leur vie quotidienne. Ce contexte favorable est donc à préserver en concertation avec l'ensemble des partenaires du schéma.

Néanmoins, ce constat globalement satisfaisant est à nuancer au regard des résultats de l'enquête usagers qui indiquent de nombreuses problématiques d'accès vis-à-vis de certains services, mais aussi vis-à-vis de la situation de certains territoires ruraux qui souffrent d'un déficit plus marqué de services au public. De même, pour les publics les plus fragiles, notamment les personnes âgées, les personnes en situation de précarité ou les jeunes en insertion professionnelle, des difficultés importantes et spécifiques d'accès aux services persistent, voire se renforcent avec la dématérialisation massive d'une partie des services.

C'est pourquoi, l'Etat et le Conseil départemental de Vaucluse se sont engagés sur une démarche ambitieuse et partenariale. Ce schéma prend en compte la spécificité de chaque territoire, et propose des actions concrètes, et adaptées aux besoins de la population. En outre, il s'appuie sur les schémas sectoriels existants et valorise ainsi les bonnes pratiques déjà existantes.

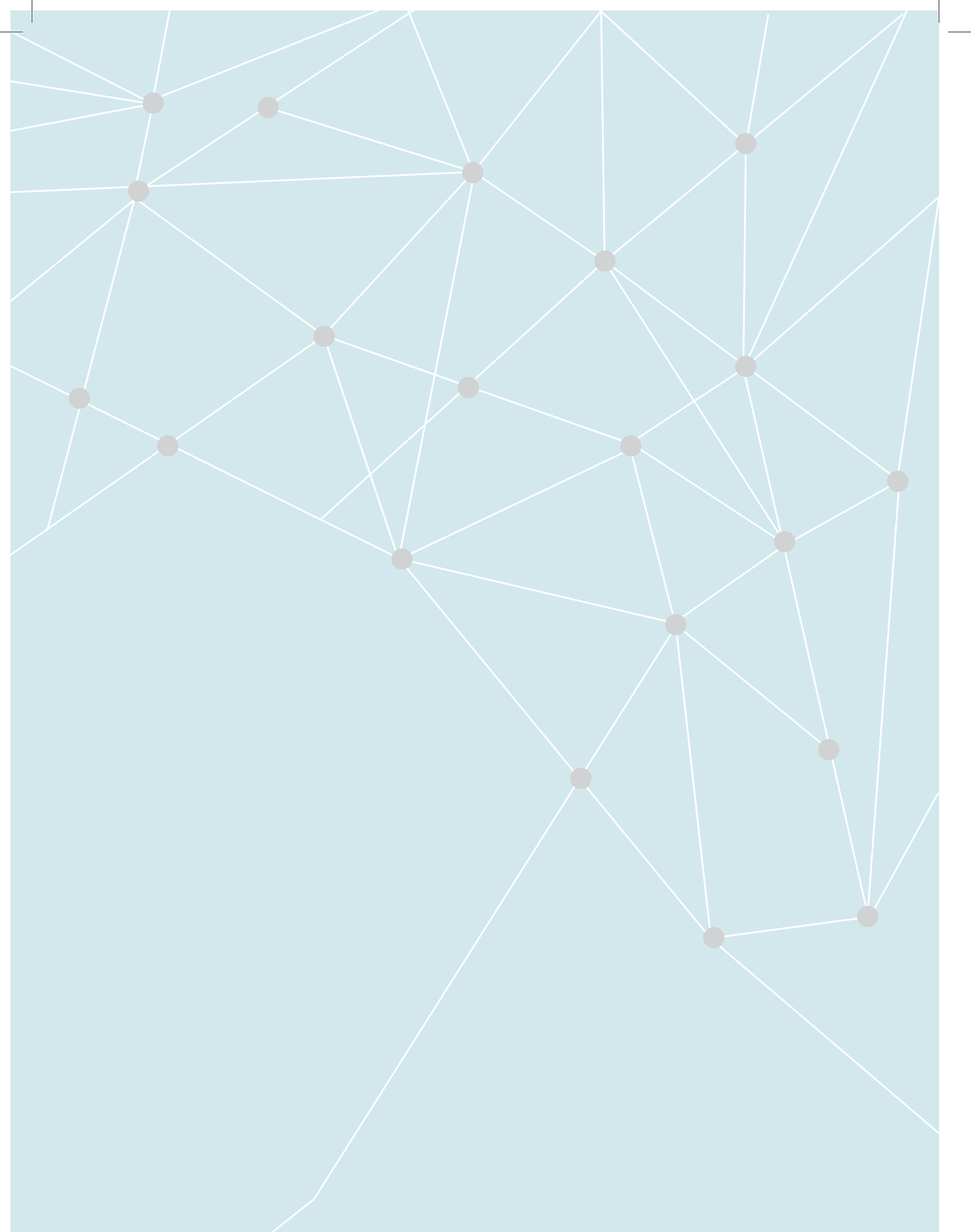
Ce projet basé sur la concertation entre les opérateurs de services, les intercommunalités et les acteurs institutionnels, nous a permis de construire de façon collégiale des solutions pragmatiques, innovantes et solidaires pour améliorer durablement l'accessibilité aux services pour tous les Vauclusiens. Nous espérons à présent que chaque partenaire s'approprie et fasse vivre ce schéma pendant les six prochaines années.



**Maurice CHABERT**  
*Président du Conseil  
départemental de Vaucluse*



**Bertrand GAUME**  
*Préfet de Vaucluse*



# SOMMAIRE

1 • PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE	6
a • Contexte et objectifs	6
b • Le périmètre des « services au public » retenu	8
c • Méthode et calendrier	10
2 • LE DÉPARTEMENT DE VAUCLUSE	12
a • Structuration territoriale et démographie	12
b • Zoom sur les quartiers de la politique de la ville du vacluse	17
c • Organisation territoriale de l'offre de service	20
3 • PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTIONS	24
a • Arborescence du plan d'actions	24
b • Présentation des actions à mener	25
4 • SUIVI ET L'ÉVALUATION DU SCHÉMA	93
a • Le suivi du sdaasap	93
b • L'évaluation du sdaasap	93
5 • GOUVERNANCE DU SCHÉMA	94
a • Le comité de pilotage	94
b • Le comité technique	94
c • Les groupes de travail thématiques	95
d • Une coordination interdépartementale	95

## A • Contexte et objectifs

Certains territoires, situés en zone rurale ou périurbaines, font face à des difficultés majeures d'accès aux services publics ou privés, et se trouvent confrontés à un risque préoccupant de dévitalisation.

De plus, les mutations technologiques et sociales ont impacté fortement les relations entre les citoyens et des services publics jugés, parfois, insuffisamment accessibles et ne répondant pas toujours aux attentes de la population, notamment en matière de qualité et d'efficacité. Afin de répondre à ces enjeux, le législateur a imaginé des dispositifs permettant d'améliorer l'accès des services au public en privilégiant les zones les moins pourvues.

## HISTORIQUE DE LA CRÉATION DES SCHÉMAS DE SERVICES AU PUBLIC

### Une démarche inscrite dans la loi en août 2015

Dans son article 98 (applicable au 1<sup>er</sup> Janvier 2016), la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), promulguée le 7 août 2015 prévoit la mise en place de SDAASAP : « Sur le territoire de chaque département, l'Etat et le Département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASAP), en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. [...] Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. [...] Il dresse une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès. »

Un décret en Conseil d'État fixant les modalités d'élaboration des schémas a été publié le 6 Avril 2016. S'il n'apporte pas d'inflexion méthodologique par rapport au contenu du cahier des charges défini au niveau national, il précise les délais des organes délibérants des collectivités ou des établissements publics de coopération intercommunale consultés pour formuler leur avis et fixe la date limite de validation des SDAASAP au 31 décembre 2017.

## LES CONTOURS DES SCHÉMAS DE SERVICES AU PUBLIC

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

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

### Ce que recouvre la notion de service au public « essentiels »

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

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

**Critère n°2 – Les services présentant des enjeux spécifiques :** sanitaire, de sécurité ou social. Ce critère cible certains types de services mettant en jeu la santé, la sécurité ou encore la capacité de la collectivité à assurer son rôle social.

**Critère n°3 – Les services jugés moins essentiels ou relevant du « confort » ne sont pas prioritaires :** au-delà de la fréquence d'usage, la priorité qui doit être donnée aux services indispensables à la vie quotidienne, amène à considérer comme non prioritaires les services relevant des sports, des loisirs ou de la culture.

**Critère n°4 – Les services aux entreprises ou aux touristes sont hors périmètre :** sont concernés en priorité les services bénéficiant aux usagers résidant au sein du territoire étudié.

**Critère n°5 – La capacité d'intervention des acteurs impliqués dans le SDAASAP :** il est important de prendre en considération la capacité des parties prenantes à agir sur les services soulevant des difficultés.

### Au-delà de l'accès physique, l'accès à distance

Introduite dans la LOADT du 4 février 1995 la notion de conditions d'accès à distance est une dimension majeure des SDAASAP. De fait, les premières démarches réalisées ont démontré que la dynamique de retrait des services publics observée ces 10 dernières années au sein des territoires ciblés, s'était accompagnée d'une « révolution » en matière de modalités d'accès, via le déploiement de l'accès par internet. Plus globalement, l'ensemble des modalités permettant de donner accès au service, parfois en le rapprochant du domicile, doit être étudié.



### Les autres critères d'accès aux services

La notion d'accessibilité a été élargie à plusieurs critères plus qualitatifs qui caractérisent et impactent l'accès au service pour l'utilisateur : amplitudes horaires, délais d'attente, coût du service, lisibilité du service, possibilité de choix du service, niveau de qualité du service... (référence aux 11 critères d'accessibilité définis par l'Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services (ADRETS)). Si tous ces critères ne peuvent être étudiés pour l'ensemble du périmètre de services couvert par un SDAASAP, la grille d'évaluation de l'accès aux services doit s'inspirer de ce référentiel. In fine, l'acceptation élargie des notions de service étend le champ d'analyse potentiel et donc le volume de données à traiter dans la phase de diagnostic préalable à la conception du schéma. Cela renforce la nécessité de limiter et prioriser le périmètre de services essentiels à étudier dans le cadre du schéma.

### L'amélioration de l'accessibilité des services

L'amélioration de l'accessibilité des services concerne à la fois l'optimisation, la coordination et la mutualisation de l'offre existante ainsi que les compléments et initiatives nécessaires à proposer, en particulier dans les zones reconnues comme déficitaires ou présentant des difficultés spécifiques.

### Un lien étroit existant entre les SDAASAP et les MSAP

Les Maisons de Services Au Public (MSAP) sont des guichets d'accueil polyvalents chargés d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics : « Elles peuvent rassembler des services publics relevant de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population. ». Ces espaces mutualisés entre plusieurs opérateurs (Pôle emploi, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, La Poste...) sont issus d'un partenariat entre l'Etat, les collectivités et les opérateurs et répondent à un cahier des charges, dont le respect conditionne la labellisation MSAP. Les MSAP sont créées via une convention-cadre qui contractualise, pour chaque maison, la coopération entre les opérateurs concernés « dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public ». Il existe donc un lien étroit entre les SDAASAP et les MSAP qui sont l'un des dispositifs clés devant contribuer à l'amélioration de l'accès aux services au sein des territoires déficitaires, ruraux ou urbains.

Un objectif affiché de 1 000 MSAP dès 2016, a fortement contribué à l'émergence et au déploiement des MSAP sur les territoires et ce en parallèle de l'élaboration des schémas de services.

## LE PREMIER ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL DE PROXIMITÉ

Le premier accueil social inconditionnel de proximité est issu du plan d'actions interministériel en faveur du travail social et du développement social. Ce plan prévoit que l'organisation de cet accueil social de proximité soit abordé dans le cadre des schémas d'accessibilité des services au public afin de prendre en compte les difficultés spécifiques d'accès aux services et aux droits sociaux des publics fragiles. Les publics fragiles constituent un public prioritaire dans le cadre des schémas de services au public et leurs difficultés d'accès aux services sont à identifier et à traiter.

## LES OBJECTIFS DES SCHÉMAS DÉPARTEMENTAUX D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DU PUBLIC (SDAASAP)

La loi fixe deux grands objectifs aux SDAASAP :

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

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

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

Il s'agit d'identifier, à partir des écarts entre l'offre et les besoins, les facteurs clés du maintien ou de l'amélioration de l'accessibilité aux services, à déployer dans le cadre du schéma. Ces facteurs d'amélioration devant être déclinés et précisés dans le cadre d'un plan d'action pluriannuel d'une durée de 6 ans, ce plan d'action constituant le cœur du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

## L'ACCÈS AUX SERVICES, UN ENJEU MAJEUR POUR LES HABITANTS DE VAUCLUSE

Le Département de Vaucluse, conforté par la loi NOTRe du 7 août 2015 dans ses missions de solidarités humaines et territoriales, copilote avec l'Etat l'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilités des Services au Public en s'inscrivant volontairement dans une démarche partenariale et pragmatique.

Ce schéma représente une réelle opportunité pour le Département d'évaluer l'offre de services existante, de connaître les besoins et les attentes de la population, et d'envisager de nouveaux services, de manière innovante, solidaire et concertée. Le schéma de services du Vaucluse permet de définir les enjeux globaux et spécifiques d'accès aux services vis-à-vis des différents territoires du département et des caractéristiques de leur population, et de proposer des solutions adaptées aux contextes locaux.

Cette démarche vise à préserver la qualité des services pour tous les usagers et l'égalité entre les territoires pour en favoriser le développement, les dynamiques locales et l'attractivité.

## B • Le périmètre des « services au public » retenu

### Le périmètre géographique

Ce diagnostic concerne l'ensemble du territoire de Vaucluse.

### Le périmètre des services à étudier

Le périmètre d'analyse du diagnostic du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilités des Services du Public de Vaucluse comprend 35 services individualisés répartis sur 11 différents thèmes de services au public et relevant à la fois de services dit de proximité, intermédiaires ou supérieurs.

Ces services jugés essentiels à la vie des habitants sur un territoire ont été sélectionnés sur la base de 3 critères :

- fréquence d'usage élevée,
- enjeu sanitaire et social,
- capacité d'intervention des partenaires du schéma

L'ensemble de ces services a fait l'objet d'une analyse approfondie, croisant différents outils.

Les analyses à l'échelle de chaque service individualisé sont détaillées dans la partie dédiée aux fiches par service du diagnostic.



## Périmètre de services du schéma

<b>MOBILITÉS ET TRANSPORTS</b>	TEC : interurbain départemental et scolaires TEC : urbain Transport à la demande Ligne TER et INTERCITES
<b>RÉSEaux TIC</b>	Couverture internet Couverture Téléphonique mobile Point accès numériques
<b>SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN</b>	Poste Alimentation et multiservices Boulangerie Banque et Distributeur automatique de billets Stations-services
<b>SERVICES AU PUBLIC À USAGE PONCTUEL</b>	CAF CPAM MSA CARSAT
<b>SÉCURITÉ</b>	SDIS
<b>SERVICE DE SANTÉ</b>	Hôpitaux : service d'urgence Médecins généralistes et MSP Infirmiers Pharmacies
<b>SERVICE SOCIAUX</b>	Centre Sociaux et CCAS Centres médico Sociaux / nouvellement EDES Hébergement personnes âgées Service de repas à domicile Soins et aide à domicile Hébergement personnes handicapées
<b>ENFANCE</b>	Etablissement d'accueil du jeune enfant
<b>ÉDUCATION</b>	Ecoles maternelles et élémentaires Collèges Lycées
<b>EMPLOI</b>	Pôle emploi Cap emploi Missions locales
<b>CULTURE</b>	Bibliothèques

## C • Méthode et calendrier

La réalisation du SDAASAP de Vaucluse s'est organisée sur un calendrier de 12 mois, d'avril 2017 à mars 2018.

Le diagnostic s'est appuyé sur :



Une analyse du maillage de pôles de services du territoire et de leur accessibilité routière ;  
*Cette analyse est intégrée dans le chapitre dédié à la présentation du territoire.*



Une analyse comparative des caractéristiques des territoires d'EPCI, sur la base d'indicateurs sociodémographiques et des éléments récupérés dans le cadre d'entretiens auprès de l'ensemble des EPCI du département ;  
*Les informations recueillies lors de ces 13 entretiens ont été utilisées pour constituer la présentation des profils sociodémographiques des EPCI au sein du chapitre dédié à la présentation du territoire*



La réalisation d'entretiens auprès de l'ensemble des opérateurs de services et têtes de réseau représentatifs des professionnels assurant les services étudiés ;  
*Les informations recueillies lors de ces 33 entretiens ont été utilisées pour constituer les 30 fiches-service détaillées dans le diagnostic*



La production d'indicateurs et de cartographies « isochrones » relatives aux temps de trajets routier nécessaires pour accéder physiquement à chacun des services analysés.  
*Ces cartes et indicateurs ont été utilisés pour constituer les fiches-service*



Une enquête auprès des usagers des services, par internet et papier qui a permis d'analyser les besoins et l'accès des services ;

La phase de plan d'action a vu :



L'animation de 4 ateliers de réflexion thématique visant à identifier les principaux enjeux en matière d'accessibilité des services et les pistes d'actions à mettre en oeuvre afin d'y apporter des réponses sur 4 thématiques pour :

- l'accès aux services pour les publics fragiles,
- les offres de mobilité,
- les services et usages du numérique,
- les services de proximité.

*Les éléments issus de ces ateliers, qui ont réunis plus de 90 participants, ont été pris en considération lors de la formalisation du plan d'actions présenté ci-après.*



La consultation et les échanges avec les principaux opérateurs de services concernés par le SDAASAP sur les fiches-actions, ont permis une co-construction des actions proposées.



La production de cartes complémentaires, identifiant des problématiques spécifiques.



## A • Structuration territoriale et démographie

### Un territoire structuré autour d'un réseau de villes moyennes

En matière de structuration territoriale, le Vaucluse s'organise autour de 3 arrondissements, 17 cantons, 14 EPCI et 151 communes. La particularité du Vaucluse, liée à sa situation géographique au carrefour de 3 régions, réside dans l'importance des interactions des bassins de vie limitrophes avec des communes localisées dans des départements voisins qui se traduit par l'imbrication de différents territoires.

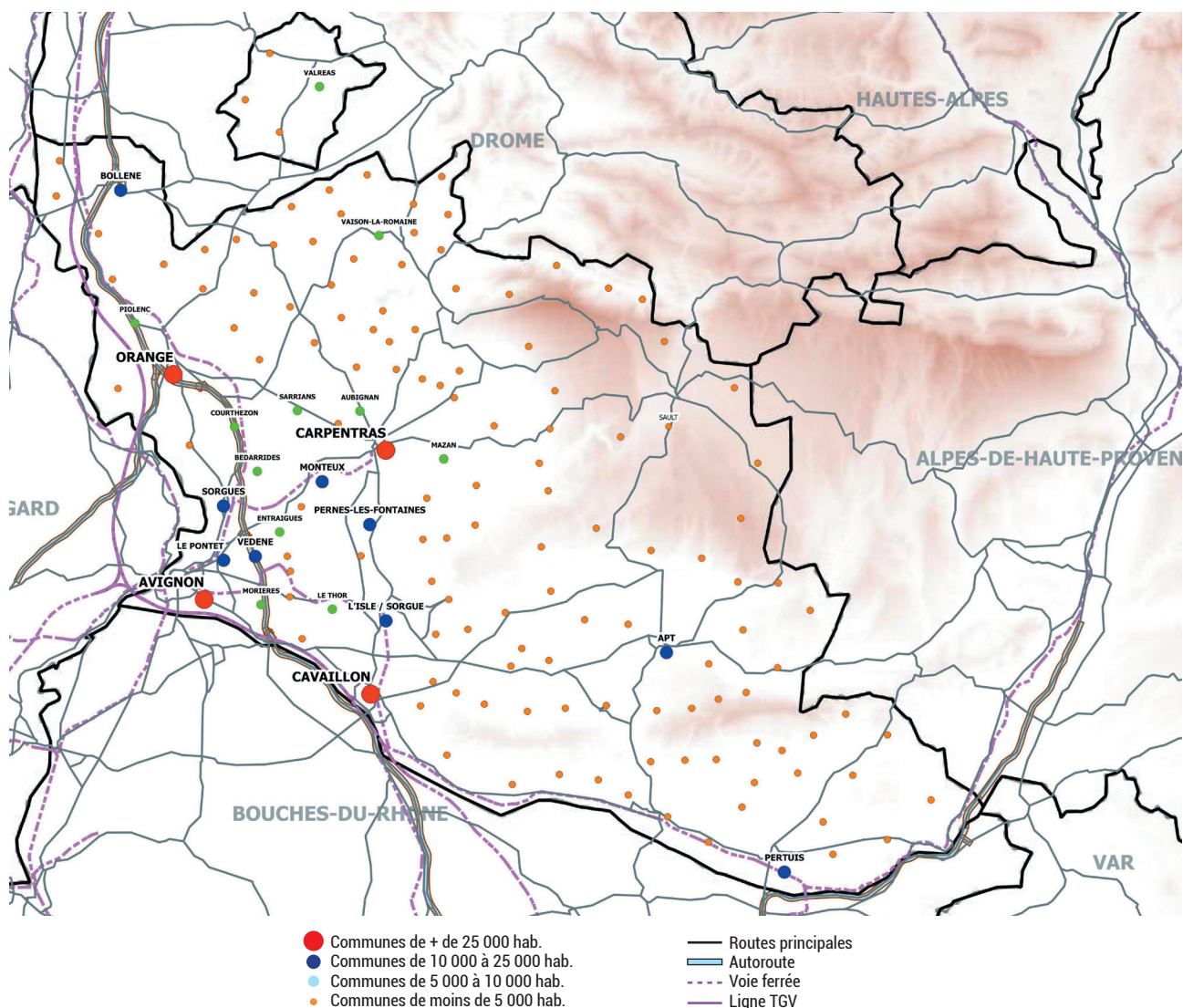
En particulier, en une dizaine d'années, l'aire urbaine d'Avignon a connu une très forte extension et rassemble désormais plus de 507 000 habitants pour 97 communes du Vaucluse, du Gard et des Bouches du Rhône.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le département de Vaucluse compte quatorze EPCI à fiscalité propre (10 Communautés de communes, 3 Communautés d'Agglomération, ainsi que la commune de Pertuis localisée dans la Métropole Aix-Marseille-Provence qui couvre).

Avec ses 549 949 habitants le Vaucluse concentre 11 % de la population de la Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur et présente un caractère urbain marqué mais également des zones rurales importantes :

- 4 villes de plus de 25 000 habitants (RP 2013) : Avignon (90 305), Orange (29 193), Carpentras (28 422) et Cavillon (25 636).
- 9 pôles de 10 000 à 25 000 habitants : Pertuis (19 498), L'Isle-sur-la-Sorgue (18 955), Sorgues (18 500), Le Pontet (17 344), Bollène (13 776), Apt (12 325), Monteux (12 015), Vedène (10 661) et Pernes-les-Fontaines (10 121).
- 11 pôles de 5 000 à 10 000 habitants dont Le Thor (8 532) et Valréas (9 519) sont les plus importants.
- 64 communes de moins de 1 000 habitants soit 42 % des communes du département

Au sud de l'arc rhodanien et à la jonction des branches provençale et languedocienne de l'arc méditerranéen, le Vaucluse bénéficie d'une bonne couverture en infrastructures de communication comme en témoigne la présence de trois autoroutes qui desservent le territoire : A7, A9 et A51. Le département bénéficie également d'une bonne desserte ferroviaire et d'une gare TGV à Avignon, ainsi qu'un aéroport.





### Un territoire densément peuplé à dominante urbaine

Avec 155 hab./km<sup>2</sup>, le département de Vaucluse se situe **nettement au-dessus de la densité moyenne nationale** (103,4 soit + 50%).

Structuré par 13 villes de plus de 10 000 habitants dont 4 de plus de 20 000 habitants (Avignon, Orange, Carpentras et Cavaillon), le Vaucluse se présente comme **un département dont la population est très majoritairement urbaine et périurbaine**.

Néanmoins, des écarts importants s'observent créant une fracture nette entre l'Est et l'Ouest du département, mais aussi entre l'axe rhodanien, la plaine de la Durance et la zone de montagne. L'aire urbaine interrégionale d'Avignon concentre une grande part de l'emploi et de la population du département. Elle regroupe en effet, dans sa partie vauclusienne, **les trois quarts de la population départementale**.

Face à ce réservoir de population, aux contreforts du massif des Alpes, marqué par la présence du Mont Ventoux et le massif du Luberon, **l'Est du territoire apparaît nettement moins peuplé** avec une majorité de communes dont la densité est inférieure à 115 habitants par km<sup>2</sup>.

Cependant, même si ces densités semblent faibles à l'échelle départementale, elles restent pour partie élevées comparées à la moyenne française, ce qui confirme la dominante urbaine du département.

Ces caractéristiques territoriales **suggèrent la présence de contrastes vis-à-vis de l'accessibilité de l'offre de services au public**. En effet, comme le montre le récent rapport de l'INSEE « *L'accès aux services, une question de densité des territoires* » (Insee Première n°1579 – Janvier 2016), la densité de population apparaît comme le premier déterminant de densité de services.

### Un territoire bien doté en services et équipements...

Le département se caractérise également par un maillage dense et régulier de villes moyennes et de bourgs qui constituent **des atouts en termes de structuration des services et des équipements** : « *du fait de son organisation territoriale, avec un grand nombre de villes moyennes et de bourgs, sans métropole, le département bénéficie d'un accès globalement satisfaisant aux services de la population mais aussi aux emplois* »<sup>1</sup>.

**Dans le Vaucluse, la population accède en moyenne aux services de proximité en 3 minutes, aux services intermédiaires en 7 minutes et aux services supérieurs en 12 minutes** (INSEE BPE 2014, population 2013). Pour référence, le temps maximum considéré comme acceptable par l'INSEE pour ces services est de respectivement 7, 15 et 30 minutes.

En matière d'équipements et de services de proximité, les vauclusiens sont donc plutôt bien dotés avec un accès aisé à une large palette de services. Le département compte en effet **437 équipements de proximité pour 10 000 habitants contre 320 en moyenne en France**. Il est également bien pourvu en équipements intermédiaires et supérieurs : 96 pour 10 000 habitants, soit 19 points de plus qu'en France métropolitaine.

### ... Mais avec la présence d'inégalités

Cette bonne accessibilité physique aux services à une échelle globale masque cependant **une réalité de terrain plus contrastée avec la présence de déséquilibres territoriaux et également des difficultés d'accessibilité relevant d'une analyse plus fine : amplitude horaires, coûts, lisibilité du service...**

Certaines communes du département sont en effet sous-équipées et souffrent de l'éloignement des commerces et des services. **Ces espaces se localisent sur la partie la plus rurale et la plus faiblement peuplée du territoire : le Nord Est du département** (Ventoux, Mont de Vaucluse, Luberon).

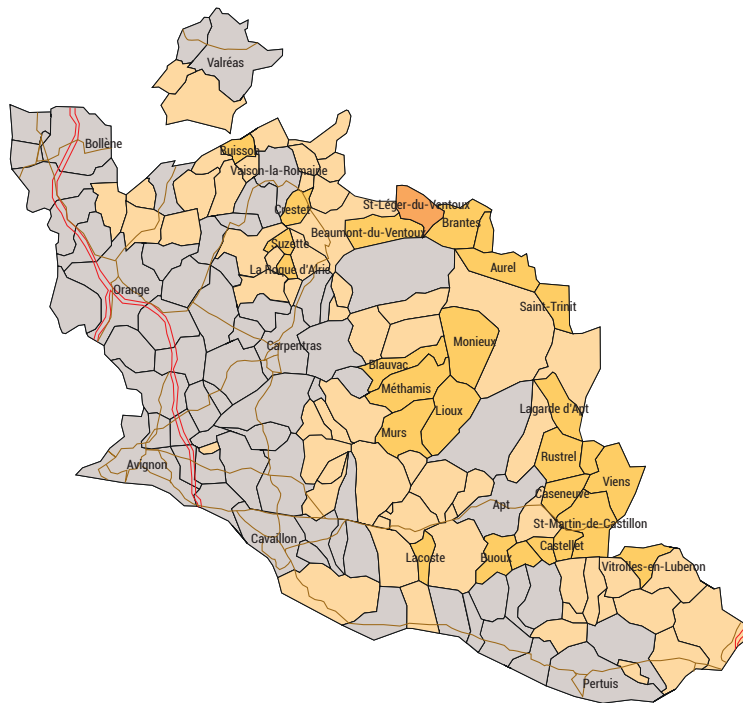
Généralement, les temps d'accès augmentent lorsque la densité de population diminue. En effet, la plupart des services présentent un seuil critique d'usagers nécessaire à leur fonctionnement, avec pour corollaire une augmentation de leur « zone d'influence » en territoire à faible densité.

Ainsi, des petites communes localisées en zone de montagne, se situent à plus d'un quart d'heure en moyenne du panier des équipements intermédiaires, ou à plus d'une demi-heure de celui des équipements supérieurs.

Sur le reste du département, les temps d'accès sont moins importants en raison d'un maillage de pôles plus dense et du rôle structurant joué par l'agglomération d'Avignon. **Il existe donc un enjeu d'accessibilité physique aux services sur les communes des bassins de vie situés en limite du département au Nord et à l'Est.**

<sup>1</sup> Diagnostic prospectif de Vaucluse 2025-2040.

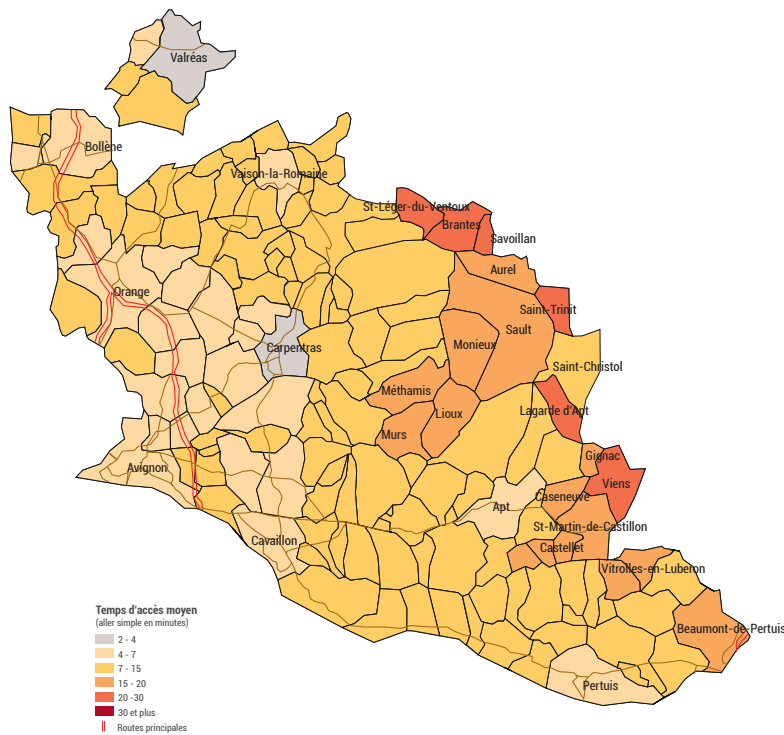
**Temps d'accès aux gammes de services à usage courant depuis les communes de Vaucluse**



© IGN - Insee 2017

**PROXIMITÉ**

- 27 communes à + de 7 minutes du panier de services de proximité
- 1% de la population



© IGN - Insee 2017

Temps d'accès moyen (aller simple en minutes)

- 2 - 4
- 4 - 7
- 7 - 15
- 15 - 20
- 20 - 30
- 30 et plus

Routes principales

**INTERMÉDIAIRE**

- 22 communes à + de 15 minutes du panier de services intermédiaire
- 2% de la population

**DÉFINITIONS INSEE**

La gamme de proximité est composée d'équipements fréquents correspondant aux premières nécessités : supérette, écoles, médecin généraliste...

La gamme intermédiaire contient des équipements moins fréquents mais relativement nombreux : supermarché, collège, opticien...

La gamme supérieure est composée de services plus spécialisés ou plus grands que dans les deux autres gammes : hypermarché, lycée, cardiologue...

**Temps d'accès moyen (aller simple en minutes)**

- 2 - 4
  - 4 - 7
  - 7 - 15
  - 15 - 20
  - 20 - 30
  - 30 et plus
- Routes principales



### Un enjeu spécifique particulièrement marqué : la précarité des ménages

Dans le Vaucluse, selon l'INSEE, la population est plus pauvre que la moyenne nationale. Avec un taux de pauvreté de 20,2% le Vaucluse est le département le plus pauvre de la Région et le 6<sup>ème</sup> département métropolitain le plus pauvre. La moitié de la population vit dans un ménage déclarant moins de 12 200€/an.

La précarité est forte, notamment parmi les personnes peu ou pas qualifiées (15,5% des actifs vauclusiens sont sans diplôme soit 3 points de plus qu'en France). Les ménages fragiles se concentrent surtout dans les villes et en périphéries de celles-ci, où l'offre de logements sociaux est significative.

**Les problématiques d'ordre social sont multiples et peuvent se cumuler** : isolement social, difficultés d'accès à l'emploi et au logement et faible mobilité géographique.

Touchant principalement les jeunes, les personnes âgées ou encore les individus peu ou pas diplômés, **le chômage est également marqué** sur le département de Vaucluse. A noter, que quatre villes du département figurent parmi les zones d'emploi ayant connu le plus de trimestres de hausse continue du chômage en France : Orange, Apt-Cavaillon et Avignon.

Ces constats soulèvent des **enjeux particuliers en matière d'accès aux services** à prendre en compte dans le cadre d'un schéma d'accès des services au public et plus largement d'accès aux droits :

#### Les contraintes d'accès aux services spécifiques rencontrées par les usagers en situation de fragilité sociale.

Les difficultés rencontrées par ces publics peuvent être d'ordre financier (absence de véhicule, capacité à payer la garde des enfants, ...), mais aussi non formelles pour les populations les plus fragilisées (capacité d'identification des institutions, compréhension du langage administratif, ...). Des publics en situation de fragilité auront davantage besoin d'un accompagnement, de conseils et d'un suivi pour la réalisation de leurs démarches administratives et d'accès aux services. Dans ce contexte, la présence physique de certains opérateurs auprès de ces publics est essentielle pour assurer du lien social et éviter les situations d'isolement et de renoncement aux droits, en particulier en zones rurales et dans les espaces urbains, notamment sur les quartiers politique de la ville (voir chapitre B dédié aux quartiers politique de la ville).

Ainsi, **cette précarité sur le département entraîne des besoins d'accompagnement spécifiques mais également le besoin d'une intervention globale et transversale** (emploi, transport, santé, formation...). **C'est donc par un accompagnement global, que pourraient être apportées certaines réponses aux obstacles à l'accès aux services rencontrés par ces populations fragiles.**

### Une population jeune mais vieillissante

Avec **24,2 % de moins de 20 ans**, le Vaucluse est un département relativement jeune. L'âge moyen des Vauclusiens est de 41 ans, soit un an de moins qu'en PACA. De plus, le Vaucluse conserve un dynamisme démographique soutenu, grâce à un taux de natalité élevé.

Parallèlement, le département de Vaucluse est également touché par un **vieillessement de la population avec 26,4% de 60 ans et plus**. Pour la première fois en 2010, le nombre des 60 ans et plus (140 000) a dépassé celui des moins de 20 ans (130 000). Les territoires les plus ruraux au Nord et à l'Est du département, sont davantage touchés par le vieillissement de la population.

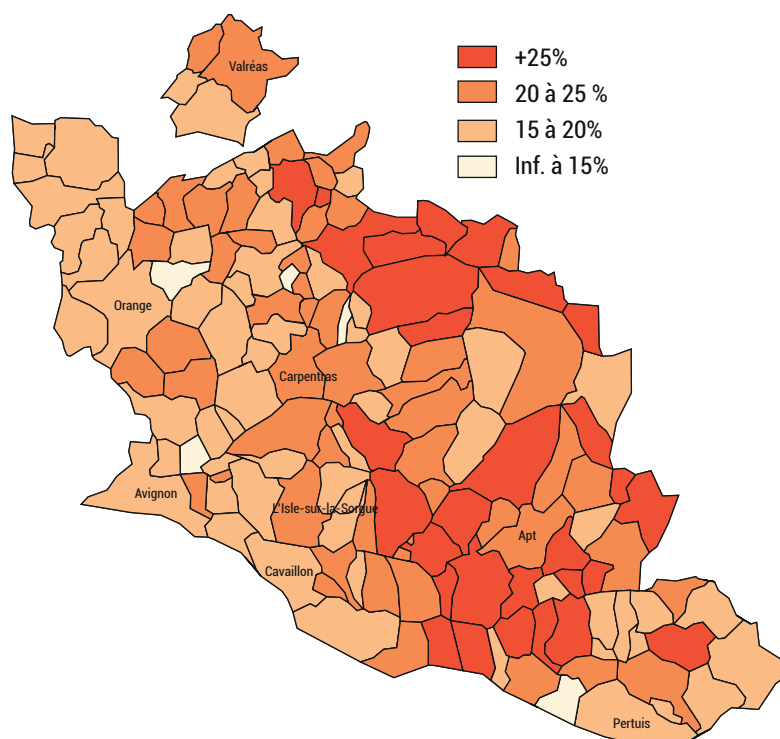
**Ce vieillissement de la population va s'accroître fortement dans les années à venir.** En effet, selon l'Insee le nombre de 60 ans et plus devrait s'élever à 166 000 en 2020 contre 144 882 en 2013.

Cette tendance au vieillissement a **et aura des conséquences à anticiper sur les besoins en services**, notamment ceux relevant de la santé et la mobilité.

**Ainsi, ces évolutions soulignent deux types d'enjeux à prendre en compte :**

- **Répondre aux besoins des populations jeunes** : formation, emploi, prise en charge de la jeunesse, mobilité.
- **Accompagner et anticiper le vieillissement de la population** : la demande en service de santé et d'accueil de personnes âgées est de plus en plus en forte et pourrait apparaître en tension au vu des projections démographiques. Cette évolution impose de réfléchir dès maintenant à l'amélioration des dispositifs d'accueil et de la prévention de la perte d'autonomie.

### PART DES PLUS DE 65 ANS



Réalisation : Teritéo  
Données : Insee 2013 – Observatoire des territoires

### Des dynamiques démographiques contrastées

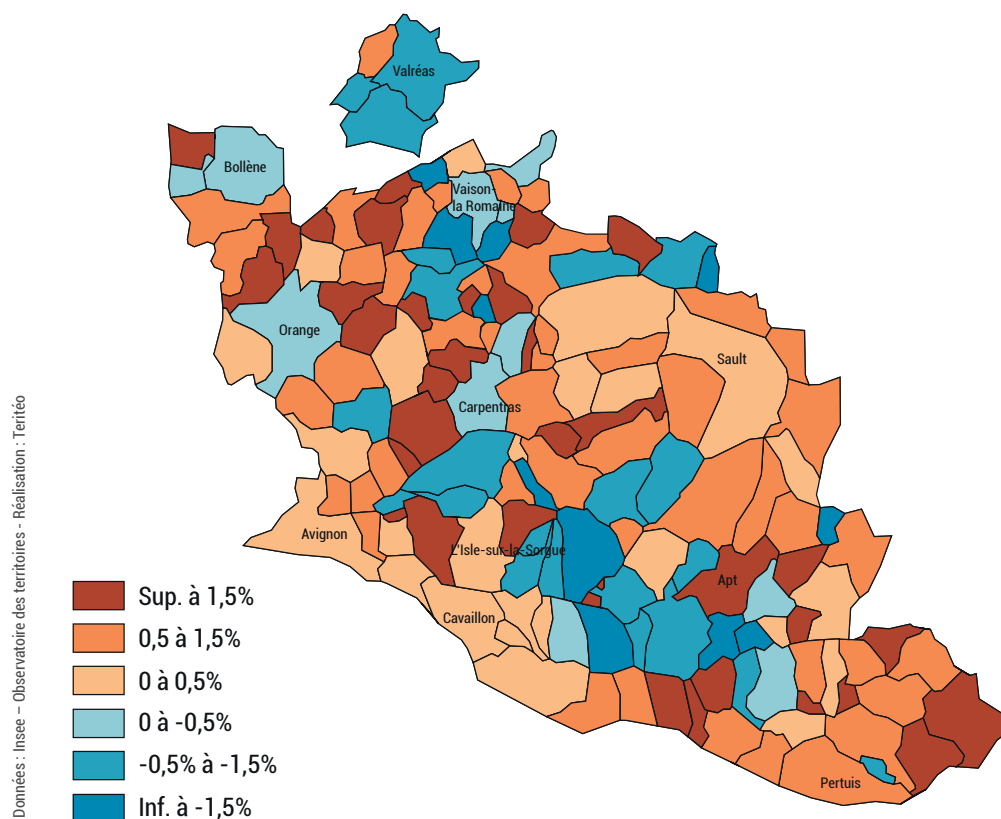
Le département de Vaucluse enregistre une croissance démographique annuelle (entre 2008 et 2013) de 0,41%, soit une croissance légèrement inférieure à la moyenne annuelle en France métropolitaine qui est de +0,5 %. Sur le Vaucluse, la croissance démographique s'explique avant tout par le solde naturel (0,38 %), le solde migratoire (0,02), quasiment nul, n'ayant qu'un impact à la marge sur le taux d'évolution annuel de la population.

Ainsi, la dynamique démographique est surtout due au renouvellement générationnel et non à la capacité du territoire à attirer de nouvelles populations.

Au sein du département, les dynamiques démographiques (entre 2008 et 2013) sont contrastées. En effet, 44 communes du Département ont connu des variations annuelles de populations négatives. Parmi elles, onze communes présentent une situation particulièrement préoccupante avec la perte de plus de 1,5 % de la population communale chaque année pour Le Beaucet, Buisson, Buoux, Crestet, Gignac, Gordes, Ménerbes, La Roque-Alric, Savoillan, Séguret et Sivergues. Il s'agit principalement de communes rurales, dont le vieillissement démographique ne permet pas de renouveler la population.

A l'inverse, certains espaces sont soumis à une forte croissance démographique sous l'effet de l'attractivité résidentielle. C'est le cas à l'ouest du département, le long du couloir rhodanien, autour des principaux pôles urbains (périurbanisation) et au Sud Est du département sous l'effet du desserrement de l'agglomération d'Aix-en-Provence. Ainsi, ce sont les communes périurbaines et celles situées le long des axes majeurs de communication, qui portent l'essentiel de la croissance démographique du département. En revanche, les principaux pôles urbains du département connaissent une croissance ralentie voire négative : Orange (-0,23%), Avignon (+0,04%), Carpentras (-0,41%), Cavillon (0,17%). Effectivement, les centres ont tendance, sous l'effet du desserrement urbain, à se dépeupler aux profits des communes des secondes et troisièmes couronnes. L'Enclave des Papes est particulièrement touchée par la baisse démographique.

### VARIATION ANNUELLE DE LA POPULATION ENTRE 2008 ET 2013 PAR COMMUNE



Ces dynamiques démographiques soulignent différents enjeux en termes d'accès aux services :

- **L'enjeu de maintien des services dans les zones rurales bénéficiant de dynamiques démographiques faibles voire négatives** : le maintien de certains équipements de proximité et notamment de services publics, des commerces de proximité, etc., en zone rurale constitue un enjeu majeur, afin de ne pas alimenter une spirale négative de désertification.
- **L'enjeu de développement des équipements et des services dans les zones périurbaines** : avec le phénomène de périurbanisation engagé depuis plusieurs années, les communes périurbaines voient leur population croître. Face à cette croissance démographique, il apparaît essentiel d'anticiper les nouvelles demandes en matière de services et équipements afin d'éviter les situations de tensions. En effet, l'attractivité de ces territoires, notamment pour de jeunes ménages se traduit par une modification de la structure de la population qui amène une évolution des besoins et attentes en termes de services.



## B • Zoom sur les Quartiers de la Politique de la Ville du Vaucluse

### Le Vaucluse, un département parmi les plus pauvres de France

Nota : les éléments présentés ci-après sont principalement extraits d'une étude des quartiers prioritaires du Vaucluse produite par l'Observatoire des solidarités, Pôle Solidarités du Conseil départemental de Vaucluse.

Le taux de pauvreté du Vaucluse, de 5,7 points supérieurs à la moyenne nationale, reflète la situation d'extrême pauvreté du territoire et place ce département en 6<sup>ème</sup> place des départements les plus pauvres de France métropolitaine. A l'échelle nationale (DOM-TOM y compris), le Vaucluse est également le 6<sup>ème</sup> département en nombre de quartiers de la politique de la ville (QPV) pour 100 000 habitants (4 quartiers de la politique de la ville contre 2,15 à l'échelle nationale) et le 11<sup>ème</sup> département en termes de poids de la population vivant dans un quartier prioritaire de politique de la ville (11,8 % contre 6,3 %).

Particularités du Vaucluse, les zones urbaines et périurbaines sont principalement concernées mais également des zones rurales

MOYENNES	VAUCLUSE	FRANCE
Taux de pauvreté	20,2	14,5
Nombre de QPV par département	22	14
Nombre de QPV pour 100 000 hbts	4	2,15
Part de la population vivant dans un quartier prioritaire	11,8 %	6,3 %

INSEE 2015

### Des quartiers prioritaires répartis selon 6 types

Les 22 quartiers prioritaires « *politique de la ville* » répartis sur 12 communes et 10 EPCI, soit pratiquement tous les EPCI de Vaucluse, sont classés au sein d'une typologie de six quartiers :

- 6 Type A : quartier sensible, grands ensembles
- 2 Type AB
- 3 Type B : valeurs moyennes
- 3 Type BC
- 7 Type C : centres anciens
- 1 Type D : centre-ville de Carpentras

**Type A :** l'habitat des quartiers dits « *sensibles* » est composé essentiellement de grands ensembles qui abritent une population plutôt jeune, peu diplômée, marquée par le chômage et fortement dépendante des prestations sociales. Dans ces quartiers le taux d'emploi et la part des revenus d'activités sont particulièrement faibles alors que le recours aux aides sociales (minima sociaux, prestations familiales) est élevé.

**Type AB :** la particularité du type AB réside dans la présence d'une population de travailleurs pauvres plus importante et des niveaux de diplôme en retrait de la moyenne des quartiers prioritaires.

**Type B :** se caractérise par une grande proximité avec les valeurs moyennes pour un grand nombre d'indicateurs renseignés. Ainsi, l'ensemble de sa population n'est pas nécessairement en situation de grande fragilité, mais est concerné par un ou deux indicateurs de fragilité.

**Type BC :** dans cette catégorie de quartiers, on retrouve une part de familles nombreuses plus élevée que dans le type C ainsi qu'une part des allocations chômage dans la composition des revenus plus élevés.

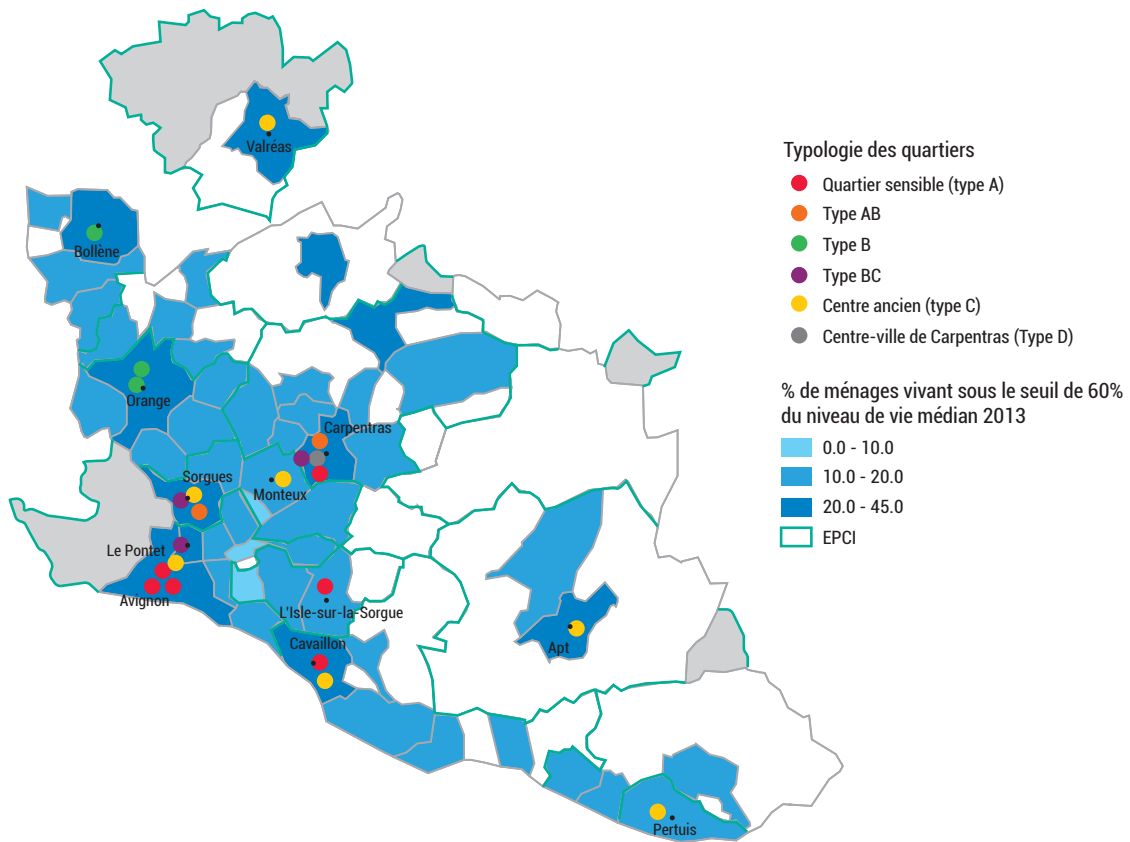
**Type C1 :** concerne les centres anciens avec leurs problématiques démographiques spécifiques, à savoir, une population plus âgée que la moyenne, des ménages plus resserrés et l'importance des propriétaires. Le recours aux prestations sociales et aux allocations chômage est moins fréquent et la structure des revenus est plus diversifiée.

**Type D :** le centre-ville de Carpentras est un quartier prioritaire qui englobe la totalité du centre-ville délimité par les anciens remparts. Etant donné la morphologie urbaine, l'ancienneté du parc, la typologie des logements et la fonction de bourg centre, le centre-ville joue un rôle de parc social de fait. Ce parc accueille une population jeune, sans enfant, qui ne bénéficie pas de ressources suffisantes (bien que diplômée), et à la recherche d'un premier logement.

<sup>1</sup> Quartiers nouvellement entrés ou profondément modifiés avec la nouvelle géographie prioritaire

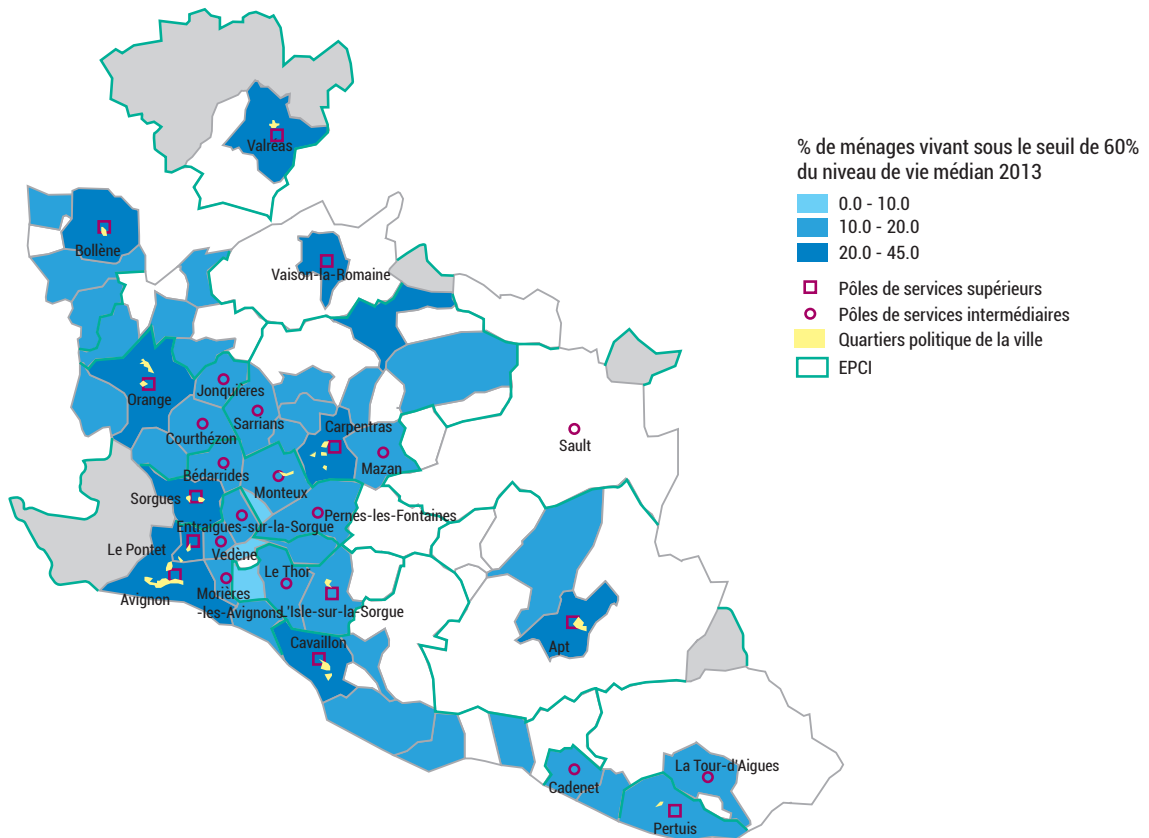
## TAUX DE PAUVRETÉ ET TYPOLOGIE DES QUARTIERS PRIORITAIRES AU TITRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE DU DÉPARTEMENT DE VAUCLUSE

Source : DSM INSEE RP 2013 - Réalisation : Teritéo



## TAUX DE PAUVRETÉ ET EMPRISE DES QUARTIERS PRIORITAIRES AU TITRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE DU DÉPARTEMENT DE VAUCLUSE

Source : DSM INSEE RP 2013 - Réalisation : Teritéo



## Une fragilité génératrice d'enjeux spécifiques d'accès aux services

### Un QPV sur trois en centre ancien, situé en proximité des services :

Un tiers des quartiers prioritaires vauclusiens correspond au profil centre ancien ou centre-ville. Globalement, **ces espaces ne présentent pas de problèmes d'accès physique aux services au public**. Les centres-villes, largement pourvus en services, sont attractifs pour les ménages fragiles qui ne disposent pas toujours d'un véhicule. D'autres QPV sont moins bien situés ce qui implique des disparités et des enjeux différenciés en fonction des types de QPV.

### Une majorité de quartiers moins densément peuplés qu'en moyenne nationale :

A l'échelle de la région PACA, le Vaucluse est le premier département en nombre de QPV pour 100 000 habitants. Les quartiers prioritaires vauclusiens sont nombreux mais demeurent moins densément peuplés qu'en moyenne nationale. En effet, seuls 6 quartiers sur les 22 au total (soit 27 %) présentent une population supérieure à la moyenne de l'ensemble des QPV de France métropolitaine.

### Une situation d'éloignement de l'emploi, amplifiée par des contraintes spécifiques :

Si l'on compare la situation vauclusienne avec les valeurs moyennes de l'ensemble des quartiers prioritaires de France métropolitaine, on constate des valeurs basses sur le plan économique qui résultent de la plus grande faiblesse des revenus et de la situation précaire des emplois dans ces quartiers (faiblesse du taux d'emploi, en particulier des femmes, importance des CDD, fort taux de chômage). En lien avec cette faiblesse des revenus issus de l'emploi, les quartiers prioritaires vauclusiens enregistrent des valeurs hautes sur les indicateurs liés aux prestations sociales. A noter que les principaux freins à l'emploi régulièrement cités par les travailleurs sociaux, sont les difficultés de garde d'enfants, de maîtrise de la langue et de déplacements (Cf – Enjeux révélés par les contrats de villes), ces deux dernières difficultés pouvant représenter un frein direct dans l'accès aux services.

	MOYENNE DE L'ENSEMBLE DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE FRANCE MÉTROPOLITAINE	MOYENNE DES 22 QUARTIERS PRIORITAIRES DU VAUCLUSE
Médiane du niveau de vie (en €)	9 898	8 572
Part des personnes de 15 à 64 ans ayant un emploi (en %)	47,4	44,1
Taux d'emploi des femmes (en %)	42,2	37,2
Part des ménages recevant au moins une allocation chômage (sauf RSA) (en %)	25,6	29,2
Part de l'ensemble des prestations sociales (en %)	20,8	21,6
Part allocation logement (en %)	77,2	82,1

INSEE 2013

### Un niveau socio-culturel qui peut constituer un obstacle dans l'accès aux droits sociaux :

Bien que les revenus soient composés en partie d'aides sociales, la moyenne de la part des allocataires percevant le RSA dans les 22 quartiers prioritaires vauclusiens **est inférieure de 2,9 points à la moyenne de l'ensemble des quartiers prioritaires de France métropolitaine**. Ce qui signifie que certains ménages pauvres ne perçoivent pas le RSA. Il est possible que ceci soit au moins en partie corrélé avec les indicateurs évoqués précédemment ou avec le niveau socioculturel (Cf. - niveau de diplôme). En effet, **la part de la population sans diplôme ou avec un diplôme inférieur au bac s'élève à 78 %**, révélant un niveau de diplôme bas auquel s'ajoutent l'illettrisme et l'analphabétisme dans certains cas.

Une maîtrise insuffisante de la langue peu représenter une contrainte dans la connaissance de leurs droits et des dispositifs d'aides. Cela peut aussi être un frein à la réalisation des démarches administratives. Ainsi, au-delà d'une fragilité structurelle, se posent aussi des problématiques sociales et culturelles d'accès à l'information et aux démarches administratives, pouvant être préjudiciables pour l'accessibilité des services.

### Accès limité aux TIC :

Comme l'a démontré une étude sur « *l'entrelacement des pratiques culturelles et l'usage des TIC* »<sup>1</sup>, l'utilisation des TIC varie significativement selon le niveau d'étude et de revenu. L'utilisation des TIC et la maîtrise de l'outil numérique seraient ainsi plus limitées dans les QPV. Ainsi, les contraintes d'accès aux services pour ces quartiers pourraient, notamment pour ceux situés dans les centres anciens, relever principalement de difficultés socio-culturelles et moins de difficultés d'accès physique.

<sup>1</sup> Le Guel Fabrice, El Hedi Arouri Mohamed, Rochelandet Fabrice. L'entrelacement des pratiques culturelles et l'usage des TIC : une analyse économique. In : Economie et prévision, n°194, 2010-3. Pp. 33-55

## CONCLUSIONS

- 1/3 des quartiers en politique de la ville proches des centres villes dispose d'un accès physique aisé aux services
- La non maîtrise de la langue, constitue frein à l'emploi et à la compréhension des démarches administratives
- La garde d'enfants, coûteuse, peut freiner l'accès à l'emploi et aux services
- Une surreprésentation de ménages pas ou peu diplômés dans les QPV, pouvant être corrélée avec des phénomènes de non accès au droit
- Un usage des TIC moins ancré dans les QPV, et une moindre maîtrise des démarches en ligne pour les plus âgés

### Les contrats de ville et l'accessibilité aux services : principales actions

L'analyse des différents contrats de ville du Vaucluse a permis d'établir une synthèse des différents types d'actions prévues pour répondre aux constats et enjeux établis ci-avant.

Pour répondre au constat (2) « *La non maîtrise de la langue* », un certain nombre de contrats de ville (CV) préconisent la lutte contre l'illettrisme et le renforcement de l'alphabétisation.

**Pour lutter contre les phénomènes de non accès aux droits**, les contrats de ville (CV) proposent d'améliorer la lisibilité pour le public des organismes de droit commun recevant du public (création de Point d'Accès aux Services, de maison du citoyen, de permanences juridiques, et de lieux d'initiation et de médiation numériques). Par ailleurs, les contrats de ville intègrent également des actions pour renforcer l'accès à l'emploi des habitants vivant dans ces quartiers : lever les freins à l'emploi que représentent la maîtrise de la langue, la mobilité et la garde d'enfants, permettre un suivi individuel des situations des personnes éloignées de l'emploi à travers les dispositifs d'aide existants (mission locale, Pôle emploi, RSA, ...) ...

**L'enjeu de l'utilisation des TIC** (5) pourra être pris en compte via le développement des outils numériques et leur utilisation comme levier vers l'autonomie.

**L'accès aux services de santé**, fait également partie des priorités des contrats de villes qui prévoient entre autres la création de maisons de santé pluridisciplinaires

Enfin, de manière plus transversale, les contrats de ville proposent généralement des actions spécifiques à destination des ménages dont la composition est atypique : monoparentalité, femmes, jeunes mamans, personnes âgées.

## C • Organisation territoriale de l'offre de service

La série de cartographies présentée dans les pages suivantes a été réalisée sur la base de la Base Permanente des Equipements de l'INSEE 2015. Elle vise à représenter le maillage de polarités permettant d'accéder aux services de proximité, intermédiaires et supérieurs sur l'ensemble des communes localisées au sein d'un bassin de vie (INSEE 2012) au moins partiellement vauclusiens. De ce fait, le périmètre géographique de référence ne se limite pas strictement au Vaucluse mais appréhende les communes situées dans les franges départementales, en intégrant l'ensemble de leur bassin de vie.

### Un maillage de dense de pôles supérieurs et de proximité

Cette carte donne une vue globale de l'organisation du territoire et permet d'observer le réseau de polarité en matière d'offre de service. Le réseau de polarité du département de Vaucluse se structure autour de :

- **12 pôles de services supérieurs**
- **14 pôles de services intermédiaires** : notamment concentrés sur l'Ouest du Département autour d'Avignon (11)
- **un maillage dense de pôles de proximité et de grande proximité** qui permettent aux habitants de Vaucluse l'accès aux services du quotidien.

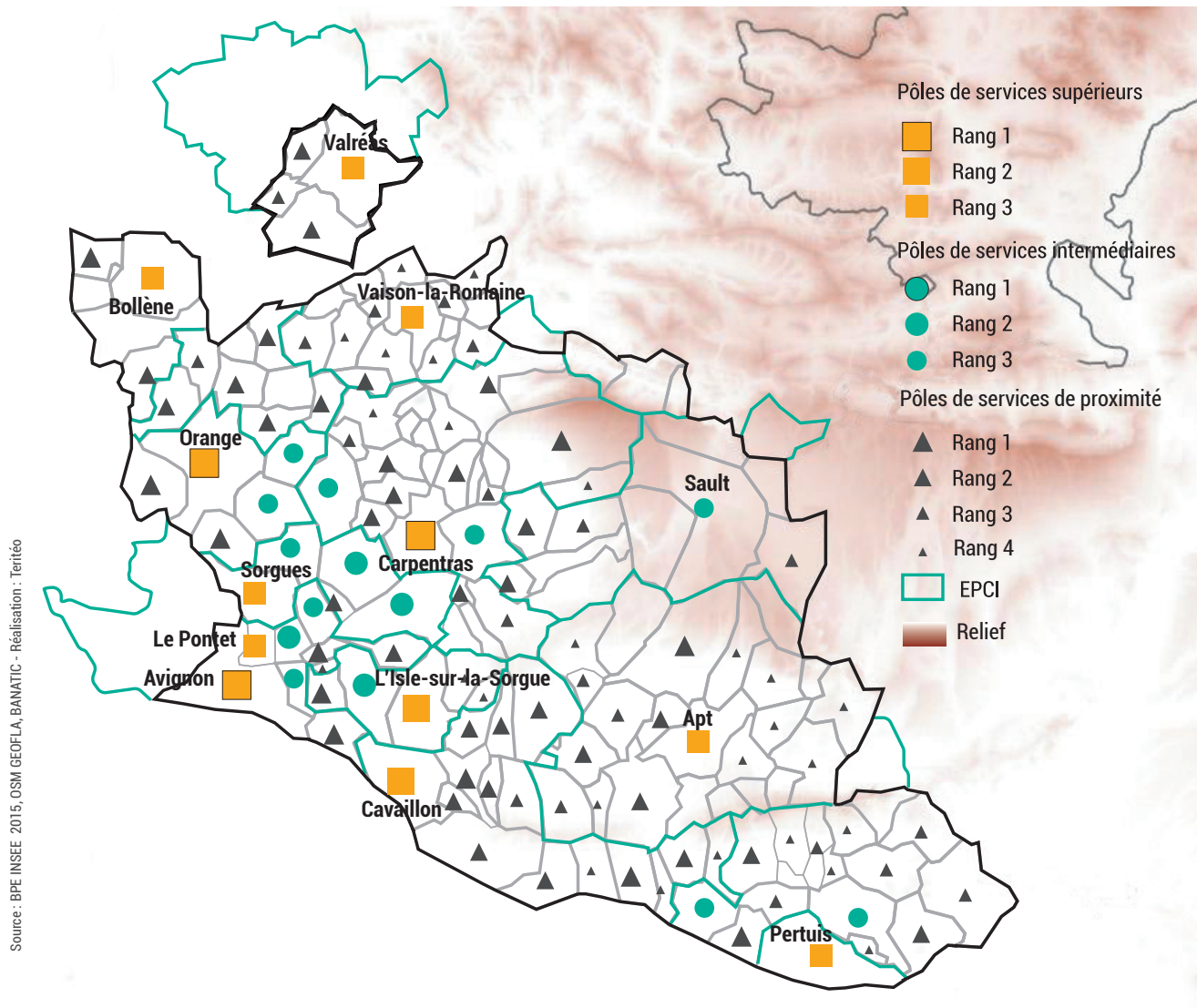
Ainsi, cette organisation territoriale suggère **une couverture par les services de gamme supérieure très nettement supérieure à la moyenne des départements français. Bien que l'on note une forte concentration de ces pôles dans l'aire urbaine d'Avignon, des pôles plus éloignés comme Pertuis, Valréas, Vaison ou Apt confèrent au territoire un relatif équilibre en termes d'offre de services supérieurs.** L'accès aux services de proximité semble également aisé, sauf pour le bassin de vie de Sault, montagneux et moins pourvu en services.

## MÉTHODE ET DÉFINITIONS INSEE

- Un **pôle de services supérieurs** est une commune disposant d'au moins 50% des services de la gamme supérieure.
- Un **pôle de services intermédiaires** est une commune disposant d'au moins 50% des services de la gamme intermédiaire
- Un **pôle de services de proximité** est une commune disposant d'au moins 50% des services de la gamme de proximité.

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

## MAILLAGE DES PÔLES DE SERVICES DU VAUCLUSE



Pour chaque type de pôle ; le Rang 1 dispose de 90% des services de la gamme, le Rang 2 de 70% et le Rang 3 de 50%.

**12 pôles supérieurs, 14 pôles intermédiaires, 61 pôles proximité, 30 pôles grande proximité**

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

L'ensemble des EPCI, à l'exception de la CCAOP sont dotés d'un pôle de service intermédiaire ou supérieur, donnant accès à l'ensemble des services de la vie courante.

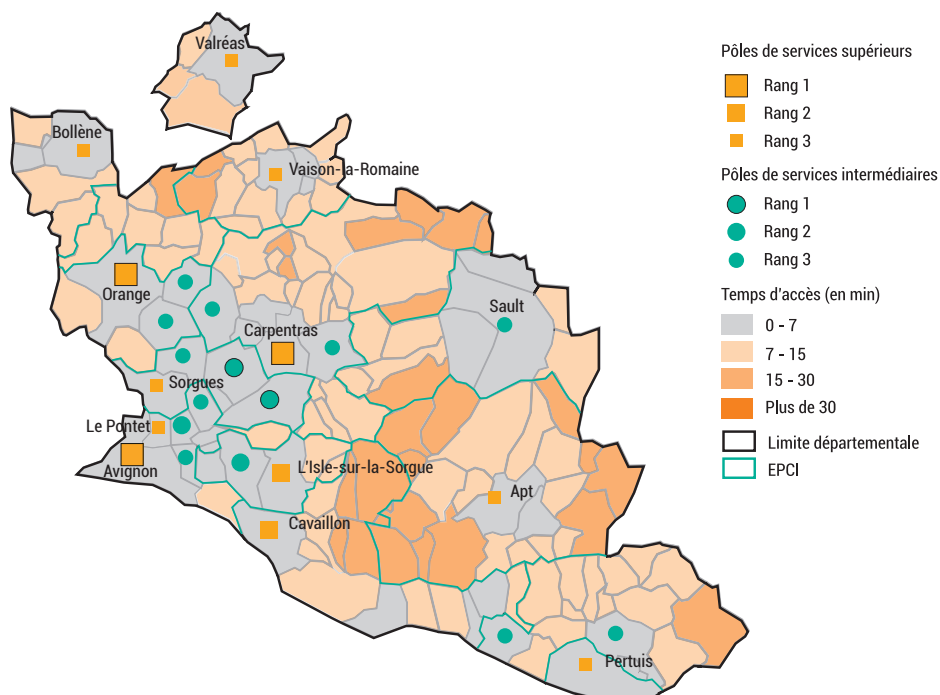
La répartition des pôles de services est néanmoins très inégale, notamment concentrée dans l'aire urbaine d'Avignon et plus diffuse sur la frange Est montagneuse.

Plusieurs dizaines de communes sont à plus de 15 minutes du 1<sup>er</sup> pôle intermédiaire dont un grand nombre situé autour d'Apt. C'est pourquoi la CC Pays d'Apt Luberon, qui ne dispose pas de pôles intermédiaires, est le seul EPCI ayant un temps d'accès moyen aux pôles de services intermédiaires et supérieurs à 15 minutes.

A noter : l'éloignement au premier pôle sur les franges de la CC du Pays d'Apt-Luberon et, dans une moindre mesure, de la CC Vaison Ventoux, LMV et la Cove.

## TEMPS D'ACCÈS, DEPUIS L'ENSEMBLE DES COMMUNES DU VAUCLUSE, AU PÔLE DE SERVICES INTERMÉDIAIRES LE PLUS PROCHE

© BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation : Teritéo



### Un bon accès aux pôles de services de proximité et de grande proximité

Le temps maximum considéré par l'INSEE comme « acceptable » pour accéder à un service de la gamme de proximité est de 7 minutes. **Dans le département de Vaucluse, le temps d'accès moyen à un pôle de proximité est de 2,4 minutes.**

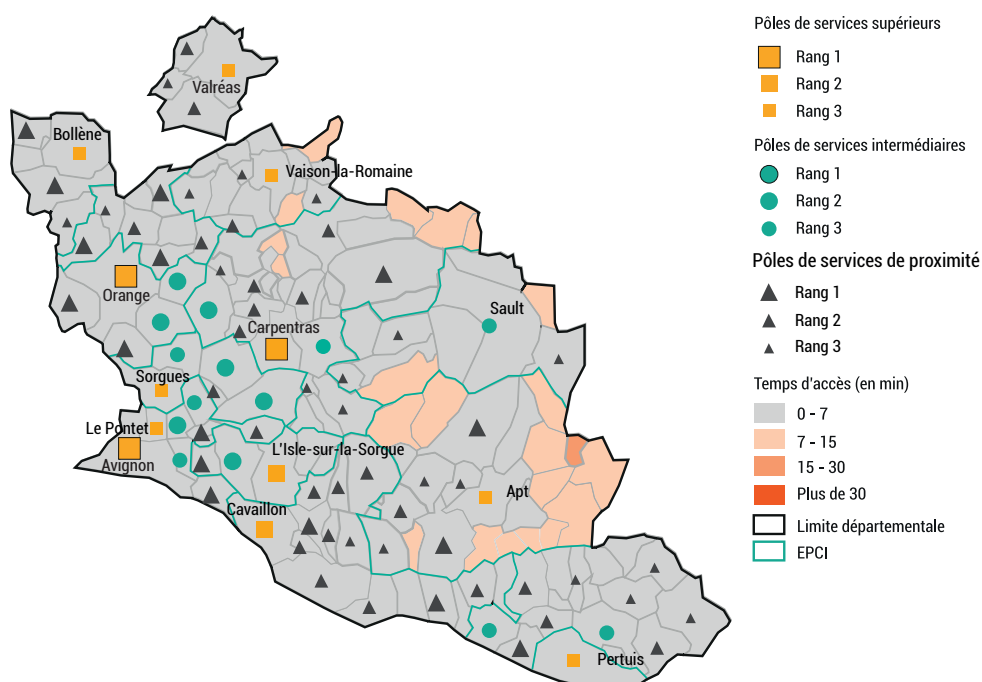
En effet, comme indiqué précédemment, le département est structuré par un maillage très dense de pôles de proximité et de grande proximité. Ce constat, ne doit cependant pas masquer la présence de territoires plus éloignés du fait d'un maillage plus lâche en polarité. C'est le cas par exemple de la Communauté de Communes Pays d'Apt-Luberon (en moyenne 7,1 minutes d'un pôle de proximité). Cela reste néanmoins un éloignement peu élevé.

Le temps d'accès moyen à un pôle de grande proximité depuis les communes des EPCI de Vaucluse est de 1,2 minutes (voir tableau détaillé). La quasi intégralité des communes est située à moins de 5 minutes d'un pôle de grande proximité.

Globalement, le Vaucluse dispose d'un maillage dense et équilibré de pôles de services, quelques soit la gamme de service considérée, et en conséquence peu de problématiques d'accès physique en voiture aux services.

## TEMPS D'ACCÈS, DEPUIS L'ENSEMBLE DES COMMUNES DU VAUCLUSE, AU PÔLE DE SERVICES DE PROXIMITÉ LE PLUS PROCHE

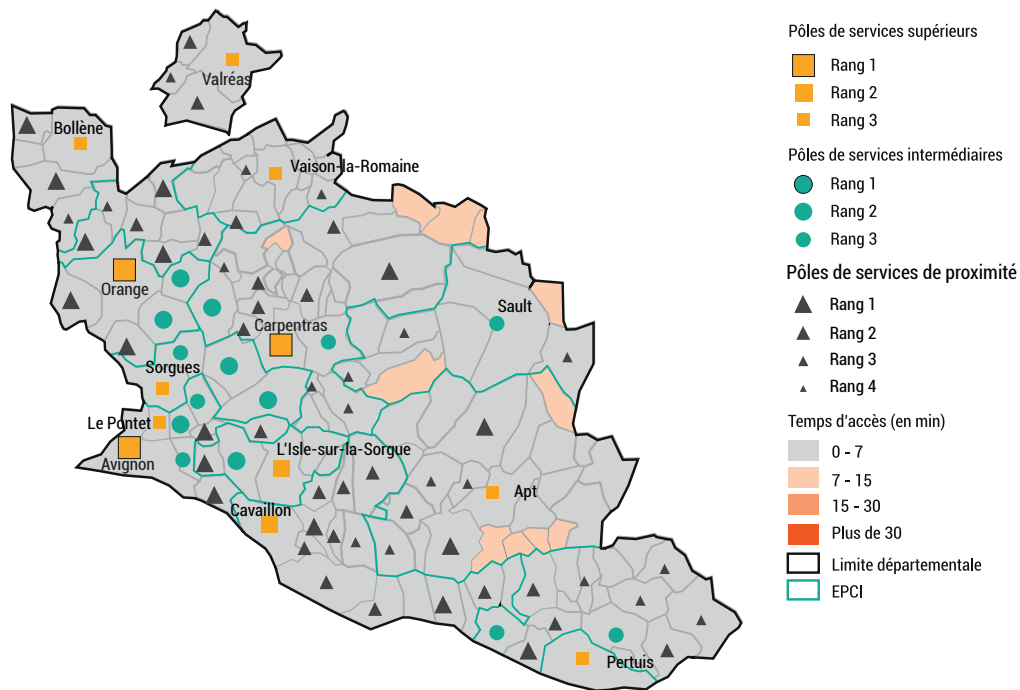
© BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation : Teritéo





**TEMPS D'ACCÈS, DEPUIS L'ENSEMBLE DES COMMUNES DU VAUCLUSE, AU PÔLE DE SERVICES DE GRANDE PROXIMITÉ LE PLUS PROCHE**

© BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation : Teritéo



**Synthèse des temps d'accès par EPCI :**

Le tableau suivant, classe par ordre décroissant d'éloignement aux trois types de pôles de services pertinents, pour les 13 EPCI de Vaucluse (hors métropole AMP qui inclut Pertuis).

Cela permet de confirmer la très bonne accessibilité des services en temps de trajet routier puisque l'EPCI la plus éloignée ; la CCPAL, se situe en limite des standards d'acceptabilité pour les services de la gamme intermédiaire et de proximité.

Nota : les temps indiqués représentent les temps d'accès moyens pour l'ensemble des communes de chaque EPCI.

TEMPS ACCÈS AUX PÔLES DE SERVICES EN MINUTES	INTERMÉDIAIRE	PROXIMITÉ	GRANDE PROXIMITÉ	TEMPS TOTAL
CC Pays d'Apt-Luberon	15,2	7,1	2,3	25
CC Enclave des Papes-Pays de Grignan	10,7	4,7	2,6	18
CC Pays Vaison Ventoux	9,3	4,8	2,5	17
CC Ventoux Sud	9,0	3,7	3,7	16
CC Aygues-Ouvèze en Provence	12,4	1,3	1,3	15
CA Ventoux-Comtat-Venaissin	8,9	3,0	1,8	14
CA Luberon Monts de Vaucluse	9,4	1,0	0,3	11
CC Territoriale Sud-Luberon	7,8	1,8	0,8	10
CC Rhône Lez Provence	5,4	0,8	0,8	7
CC du Pays des Sorgues et des Monts du Vaucluse	3,8	2,6	0,0	6
CA du Grand Avignon	4,1	0,3	0,0	4
CC Pays réuni d'Orange	3,6	0,0	0,0	4
CC des Sorgues du Comtat	1,4	0,0	0,0	1
Moyenne	7,8	2,4	1,2	
Repère d'acceptabilité	15,0	7,0	5	

L'arborescence présentée page suivante propose une vue globale du plan d'amélioration de l'accessibilité des services au public de Vaucluse structuré en :

- 4 orientations ;
- 9 objectifs ;
- 24 actions.

Le plan d'actions comprend :

- pour chaque objectif : un rappel des constats et enjeux issus du diagnostic
- pour chaque action : une fiche détaillée déclinant
  - › les propositions de solutions qui permettront d'apporter des réponses aux enjeux soulevés,
  - › leurs modalités de mise en oeuvre,
  - › le cas échéant une présentation par sous-actions,
  - › les pilotes des actions et le rôle de chaque partenaire impliqué est précisé. 1 à 3 indicateurs de suivi qui permettront d'évaluer la dynamique de mise en oeuvre des actions.

## A • Arborescence du plan d'actions

ORIENTATIONS	N°	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	N°	ACTIONS
Renforcer l'accès aux services et aux droits sociaux pour les publics fragiles	1	Garantir l'accès aux services et aux droits sociaux pour les publics fragiles	1.1	Inscrire plus fortement l'accès aux droits sociaux dans le cadre d'un partenariat territorial renforcé
			1.2	Structurer le réseau des MSAP dans une logique de réponse aux besoins locaux et d'amélioration continue
			1.3	Renforcer l'accompagnement des personnes en insertion professionnelle
			1.4	Lutter contre le renoncement aux soins et renforcer le dispositif de la PFIDAAS
	2	Améliorer la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap	2.1	Œuvrer pour la fin du cloisonnement personnes âgées / personnes en situation de handicap tout en prenant en considération la spécificité des besoins et assurer une prise en charge plus globale des situations
			2.2	Etoffer la gamme et améliorer la qualité des services proposés au domicile au regard des besoins identifiés
Assurer une couverture numérique adaptée aux usages et garantir l'accès de tous les publics aux services en ligne	3	Poursuivre le déploiement du THD dans une logique de cohérence territoriale	3.1	Poursuivre le déploiement du THD
	4	Améliorer la couverture mobile du territoire	4.1	Suivre le déploiement de la 4G
			4.2	Anticiper la 5G
	5	Renforcer les actions en faveur de l'inclusion numérique, notamment des publics fragiles	5.1	Renforcer les actions en faveur de d'inclusion numérique
			5.2	Déployer et coordonner un réseau de médiation numérique
5.3	Simplifier et faciliter les démarches en ligne			
Améliorer et structurer une offre de mobilité sur l'ensemble du territoire et pour tous les usagers	6	Déployer et promouvoir une offre de mobilité alternative notamment en direction des publics fragiles et des territoires peu denses et moins desservis	6.1	Concevoir et piloter des stratégies de mobilité intercommunales
			6.2	Soutenir le déploiement d'offres de mobilité locales, complémentaires aux transports en commun
			6.3	Développer des réseaux de liaisons douces au sein ou à proximité des pôles structurants
	7	Améliorer et optimiser l'interconnexion et l'intermodalité de l'offre de transport en commun existante	7.1	Optimiser l'offre de transport en commun existante et en faciliter l'usage
			7.2	Structurer une offre d'aires de covoiturage multimodales en lien avec les EPCI
	Assurer le maintien et le renouvellement des services de santé et de proximité	8	En cohérence avec le projet régional de santé, maintenir une offre de santé accessible pour tous	8.1
8.2				Poursuivre le déploiement des MSP et des structures d'exercice coordonné
9		Organiser le maintien et le renouvellement des services de proximité dans les territoires fragilisés	9.1	Définir des stratégies de soutien à l'écosystème commercial à l'échelle intercommunale
			9.2	Identifier les services stratégiques devant faire l'objet d'une veille
			9.3	Agir en faveur du maintien des services stratégiques de proximité
			9.4	Renforcer l'attractivité des commerces de proximité
			9.5	Préserver le maillage du réseau départemental de bibliothèques





## B • Présentation des actions à mener

### ORIENTATION A - RENFORCER L'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DROITS SOCIAUX POUR LES PUBLICS FRAGILES

#### Objectif opérationnel 1 - GARANTIR L'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DROITS SOCIAUX POUR LES PUBLICS FRAGILES

##### Schémas et documents à prendre en compte

La réorganisation de la présence territoriale des services médico-sociaux du Département au 1<sup>er</sup> janvier 2018 constitue la base du déploiement de ces actions.

Le cahier des charges national relatif aux Maisons de Services Au Public (prévu courant 2018).

Le schéma départemental Enfance et Famille 2015-2020 détermine les perspectives et les objectifs de développement de l'offre sociale et médico-sociale et, notamment, ceux nécessitant des interventions sous forme de création, transformation ou suppression d'établissements et services.

##### Public cible

Tout Public, et plus spécifiquement les personnes en difficulté sociales et publics fragiles.

##### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental : l'objectif est de couvrir de manière homogène le territoire avec une priorité sur les secteurs ruraux isolés ou périurbains où les populations peuvent faire face à une raréfaction des services, et les secteurs les plus précaires notamment les Quartiers Politique de la Ville (QPV).

##### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

La fragilité dans l'accès aux services et aux droits se retrouve sous différentes formes et concerne différents types de publics :

- Les fragilités socio-économiques : public en situation de précarité économique et sociale, personne en recherche d'emploi, jeune en insertion professionnelle...
- Les fragilités liées à l'âge et au handicap : personne en situation de handicap, personne âgée en perte d'autonomie, personne à mobilité réduite...
- Les fragilités socio-culturelles : personne sans diplôme, public ne maîtrisant pas ou mal la langue française...

**Le Vaucluse est le département présentant le taux de pauvreté (20,2%), le plus élevé de la Région PACA et le 6<sup>ème</sup> au niveau métropolitain.**

La moitié de la population vit dans un ménage déclarant moins de 12 200€/an. La précarité est forte, notamment parmi les personnes peu ou pas qualifiées (15,5% des actifs vauclusiens sont sans diplôme, soit 3 points de plus qu'en France).

Les ménages fragiles se concentrent surtout dans les villes et en périphéries de celles-ci, où l'offre de logements sociaux est significative. Les problématiques d'ordre social sont multiples et peuvent dans certains cas se cumuler : isolement social, précarité économique, difficultés d'accès au logement, mauvaise maîtrise de la langue ...

Fait marquant de cette fragilité sociale, **le Vaucluse est également le 6<sup>ème</sup> département en nombre de quartiers de la politique de la ville (QPV) pour 100 000 habitants** (4 contre 2,15 à l'échelle nationale) et le 11<sup>ème</sup> département en termes de poids de la population vivant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (11,8 % contre 6,3 %).

##### Ces constats soulèvent des enjeux et des difficultés particulières en matière d'accès aux services :

- les dépenses engagées pour accéder aux services représentent une contrainte pour 51% des usagers enquêtés (mobilité), santé (dépassements d'honoraires), TIC (abonnements)...
- Les démarches et le langage administratif : 42% des usagers enquêtés ont des difficultés à effectuer leurs démarches administratives
- Les freins dans l'accès aux droits sociaux et aux services de santé : dans les QPV le taux d'allocataires du RSA est inférieur de 2,9 points à la moyenne nationale et 28 % des assurés vauclusiens renoncent à se faire soigner.

##### Les services d'accès aux droits sociaux et d'accompagnement vers l'emploi

Concernant plus spécifiquement les **services d'accès aux droits sociaux et d'accompagnement vers l'emploi**, plusieurs constats sont à noter :

La présence territoriale directe des services publics à usage ponctuel (CAF, MSA, CPAM, Carsat, Pôle Emploi) s'est réduite :

Certains bassins de vie en sont particulièrement éloignés, comme celui de Sault. L'évolution des modalités d'accès à ces services se traduit principalement par :

- une baisse de la présence directe,

- une augmentation de la présence en partenariat via des points d'informations et des points d'accès à distance,
- le développement des services accessibles en ligne.

En revanche, les services médico-sociaux du Département, restent des services de proximité sur les territoires avec une couverture territoriale importante (14 EDÉS, 3 antennes, + permanences) voire développée avec l'ouverture d'un nouvel EDÉS sur Carpentras en 2018.

De même, la couverture territoriale des Missions Locales est toujours organisée dans une logique de proximité pour faciliter l'accessibilité des jeunes (4 missions locales, 4 sièges, 10 antennes et 16 permanences).

De manière globale, les évolutions récentes de l'accessibilité aux services et aux droits sociaux peuvent entraîner **des situations de non accès aux droits pour les personnes les plus fragiles**.

**Afin d'améliorer l'accessibilité aux services et l'accompagnement numérique, les Maisons des services au public (MSAP), espaces mutualisés entre plusieurs opérateurs nationaux et locaux, sont identifiées comme des outils importants de mise en oeuvre des schémas de services au public.**

Actuellement, le **département de Vaucluse dispose de 11 MSAP** : Sault (CBE), Carpentras (ESC Villemarie), Valréas (CCAS), Malaucène (Pôle social de la commune), Bédoin (MJC) et 6 MSAP Postales (Mérindol, Cucuron, La Bastide des Jourdans, Maubec, Sablet et Mormoiron). Un projet est en cours à Sorgues.

Si, la multiplication des opérateurs intéressés par une présence mutualisée constitue une opportunité pour le territoire, il s'agit de structurer le maillage des MSAP et d'harmoniser les compétences des médiateurs.

Par ailleurs, les services sociaux du Département, qui proposent une couverture territoriale de proximité et un accueil tout public, constatent un besoin renforcé d'accompagnement des usagers et un risque de renoncement aux droits dû à la dématérialisation des procédures et la diminution de présence de proximité des principaux opérateurs. Cela engendre une évolution des exigences métiers pour les équipes, ainsi qu'un renforcement de l'accompagnement technique des usagers et une réorganisation de la couverture territoriale de l'accueil médico-social du Département (mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2018).

### **Les services de santé**

**La précarité** qui revêt des formes diverses suivant la situation de l'utilisateur et son environnement proche : en ville, en zone rurale, personnes isolées, jeune en insertion, personnes migrantes, personnes sans domicile.....) **constitue un frein important dans l'accès aux systèmes de santé et de soins.**

La Plateforme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS) a été conçue suite à une étude menée par la CPAM du Gard en 2013/2014 sur le renoncement aux soins, mettant en évidence l'ampleur et la gravité de cette réalité sociale (30.5% des personnes interrogées ont renoncé aux soins au cours des 12 derniers mois). Par la suite, au cours l'année 2016, une plateforme expérimentale d'accompagnement d'accès aux soins (PAAS) s'est structurée dans 21 caisses. Les résultats étant concluants, une nouvelle vague de caisses s'est engagée dans cette démarche en 2017 dont la CPAM de Vaucluse.

**Le diagnostic de la CPAM de Vaucluse a mis en évidence un taux important de renoncement aux soins sur le Département : 27,3%.**

Pour renforcer l'accès aux soins, une cellule composée de quatre personnes a été constituée. À la CPAM de Vaucluse : « **Plateforme d'intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS)** ».

La PFIDASS est une cellule de prise en charge médico-sociale destinée à faciliter l'accès des personnes démunies au système hospitalier ainsi qu'au réseau institutionnel ou associatif de soins, d'accueil et d'accompagnement social. **La PFIDASS est un « tremplin » pour permettre à chacun de comprendre, se repérer et s'orienter vers le droit commun.**

La détection des renoncements aux soins se fait à deux niveaux :

- La détection des renoncements aux soins à la Caisse Primaire : le choix des détecteurs en interne se porte prioritairement sur les métiers en contact direct avec les assurés (agents d'accueil, téléconseillers, personnels du CES...).
- Les partenariats en externe : les partenaires identifiés et formés par la CPAM repèrent, dans le cadre de leurs missions habituelles, les situations de renoncement aux soins et complètent un formulaire de repérage. La saisine de la plateforme se fait par envoi (email) du formulaire de repérage mis à disposition par la CPAM, et le suivi et le retour au partenaire est assuré par la cellule du PAAS.

### **Objectifs à atteindre**

- Développer et simplifier les relations entre les opérateurs et les acteurs sociaux pour organiser une réponse territoriale de proximité accessible à tous les usagers.
- Faire des MSAP des lieux essentiels pour l'accès aux services.
- Améliorer la visibilité et l'accessibilité de l'offre d'accompagnement vers l'emploi.
- Renforcer l'accès aux services de santé.

## PLAN D'ACTIONS

### Action 1.1 • Inscrire plus fortement l'accès aux droits sociaux dans le cadre d'un partenariat territorial renforcé

- 1.1.1 - Mobiliser la présence territoriale sociale du Département comme base de l'accueil social
- 1.1.2 - Mise en oeuvre d'une démarche de développement social partenarial à l'échelle des TIMS

### Action 1.2 • Structurer le réseau de MSAP dans une logique de réponse aux besoins locaux et d'amélioration continue

- 1.2.1 - Structurer et compléter le réseau de MSAP dans une recherche de couverture territoriale
  - A - Privilégier des structures bénéficiant d'un ancrage territorial fort et mobilisant des moyens dédiés
  - B - Elargir les partenariats et mutualiser les moyens pour viabiliser les MSAP
  - C - Elargir la gamme de services proposée afin de dynamiser la fréquentation des MSAP
  - D - Communiquer afin de faire connaître l'offre de services proposée
- 1.2.2 - Animer un réseau permettant d'améliorer et adapter le modèle des MSAP
  - A - Animer le réseau des MSAP dans une logique d'évaluation et d'amélioration continue
  - B - Etudier et expérimenter les modèles de MSAP existants afin de les adapter aux contextes locaux

### Action 1.3 • Renforcer l'accompagnement des personnes en insertion professionnelle

- 1.3.1 - Développer la coordination et le partenariat des acteurs publics de l'insertion (Programme Départemental d'Insertion)
- 1.3.2 - Maintenir la proximité de Pôle Emploi sur l'ensemble du territoire
- 1.3.3 - Maintenir et développer les services de Cap-Emploi
- 1.3.4 - Améliorer la visibilité des dispositifs d'accompagnement vers l'emploi proposés par les missions locales

### Action 1.4 • Lutter contre le renoncement aux soins et renforcer le dispositif de la Plateforme d'Accompagnement à l'Accès aux Soins (PFIDASS 84)

- 1.4.1 - Mobiliser et animer un réseau de « détecteurs » des publics éloignés des soins
- 1.4.2 - Mobiliser les capacités « d'aller-vers » les jeunes en difficultés pour réduire les inégalités d'accès aux soins

PUBLICS  
FRAGILES

## CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
Action 1.1 « Inscrire plus fortement l'accès aux droits sociaux dans le cadre d'un partenariat territorial renforcé »												
Action 1.2 « Structurer le réseau de MSAP »												
Action 1.3 « Personnes en insertion professionnelle »												
Action 1.4 « Dispositif de la PFIDASS »												

## Inscrire plus fortement l'accès aux droits sociaux dans le cadre d'un partenariat territorial renforcé

### 1.1.1 • Mobiliser la présence territoriale sociale du Département comme base de l'accueil social

Le Département en tant que chef de file de l'action sociale, dispose d'un maillage important de services médico sociaux de proximité qui constituent le socle de l'accueil social en Vaucluse.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, la réorganisation de la présence des services médico sociaux du Département, dans le cadre du redéploiement de ses équipes sur les territoires, via les Territoires d'interventions médico-sociales (TIMS) et les Espaces départementaux des solidarités (EDÉS), structure désormais **6 territoires qui fédèrent l'activité de 18 lieux d'accueil des usagers (15 EDÉS et 3 antennes)**.

Cette réorganisation a permis de conforter le premier accueil social de proximité assuré par le Conseil départemental de Vaucluse. Cela se traduit par la mise en place d'un accueil tout public sur chaque espace d'accueil, et d'une prise en charge plus globale de l'usager quelle que soit sa situation et ses difficultés, afin d'améliorer l'accès et l'offre de services de proximité.

Les EDÉS sont en capacité d'apporter la réponse la plus appropriée au besoin de la personne, quels que soient son âge, sa situation sociale ou ses difficultés, à travers différentes missions structurées autour :

- Du déploiement de l'accompagnement social,
- De la protection maternelle et infantile,
- De l'aide sociale à l'enfance.

De plus les EDÉS, constituent désormais des lieux d'accueil et d'écoute pour un plus large public :

- Les personnes en situation de handicap y trouveront des informations pratiques en lien avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- Les personnes âgées, dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), seront accompagnées au sein de tous les EDÉS et de leurs antennes,
- Les EDÉS contribueront à l'accompagnement social des allocataires du RSA.

Au sein des EDÉS ont été aménagés des espaces @administrateurs pour donner un accès à des sites institutionnels (CAF, pôle emploi ...) sur orientation des services de l'EDÉS. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, quatre agents exerçant les fonctions **d'Assistants en démarches administratives et numériques** sont positionnés sur l'ensemble du territoire de Vaucluse (hormis Avignon). Ils interviennent pour accompagner les usagers en difficulté avec l'écrit en les aidant à accomplir des démarches administratives et/ou formalités de la vie quotidienne.

### 1.1.2 • Mise en oeuvre d'une démarche de développement social partenarial à l'échelle des TIMS

Les TIMS constituent les chefs de file de l'action sociale sur les territoires, ils permettent de renforcer les relations inter-opérateurs, et sont en capacité de mettre en oeuvre et animer une démarche de développement social partenarial coordonnée et adaptée aux problématiques sociales identifiées sur leurs territoires. La structuration et l'animation de ces partenariats locaux contribueront à promouvoir et améliorer l'accès aux droits sociaux.

Ces démarches contribueront également à renforcer la connaissance mutuelle des professionnels et institutions locales intervenant dans le domaine social sur un même territoire (connaissance des différents dispositifs, du fonctionnement de chaque structure et de l'offre proposée), et faciliteront les échanges techniques existants entre les différentes structures.

Cette démarche s'accompagnera de la mise en lisibilité pour les usagers des points d'accueil à caractère social (CAF, CCAS, CS, ML...) et de l'emploi (Pôle Emploi) sur les territoires.

Par ailleurs, des partenaires sont amenés à effectuer des permanences au sein des EDÉS.

Ces démarches partenariales contribueront à coordonner les acteurs sociaux sur un territoire et à améliorer l'orientation et la prise en charge de l'usager.

**Les TIMS permettront une plus grande capacité d'adaptation aux spécificités des territoires et l'élaboration de stratégies de développement social territorialisées avec les partenaires locaux.**

## Pilotage et coordination : Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Appuie le Département pour la mise en oeuvre des démarches de développement social partenarial

#### DÉPARTEMENT : Dans le cadre de la mise en oeuvre de la réorganisation médico-sociale des services départementaux :

- Met en oeuvre un accueil tout public au sein des EDÉS, et leurs antennes
- Anime et coordonne, au sein de ses territoires, une démarche de développement social partenarial local, notamment dans le cadre de la politique de la ville

#### EPCI ET COMMUNES : S'impliquent dans les démarches de développement social partenarial.

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- CCAS-CIAS et CS : sont impliqués dans la démarche de développement social partenarial en fonction des besoins des territoires et de manière proportionnée au regard de leurs moyens
- CAF, CPAM, MSA, CARSAT, Missions locales, Pôle Emploi : participent à la démarche de développement social partenarial des TIMS et s'inscrivent dans une démarche plus globale de coordination de l'accueil social en Vaucluse.
- CPAM : projet de convention de partenariat CPAM-CD84 portant sur l'information et la formation continue des EDÉS en matière d'accès aux droits Assurance Maladie et aux soins
- Les MSAP : sont susceptibles d'être des partenaires locaux

#### Les moyens

A préciser par le pilote et les partenaires

#### 1

Nombre de démarches partenariales mises en place sur les TIMS

#### Valeur d'objectif

D'ici début 2019

## Structurer le réseau de MSAP dans une logique de réponse aux besoins locaux et d'amélioration continue

### 1.2.1- Structurer et compléter le réseau de MSAP dans une recherche de couverture territoriale

#### A – Privilégier des structures bénéficiant d'un ancrage territorial fort et mobilisant des moyens dédiés

Le réseau départemental de MSAP dénombre 11 MSAP (dont 6 postales) et 1 projet en cours mises en place principalement en 2016. Les 1<sup>ers</sup> retours d'expérience recueillis, mettent en avant une efficacité accrue des MSAP portées par des structures présentant un ancrage local fort et une intégration élevée dans le tissu socio-économique du territoire couvert, et en capacité de mobiliser des ressources humaines dédiées. En ce qui concerne les bureaux de Poste, ils bénéficient d'une notoriété élevée au niveau des bassins de vie couverts, offrant un potentiel d'attractivité réel. Néanmoins, les 1<sup>ers</sup> bilans interrogent la lisibilité et l'accessibilité pour l'usager des services additionnels dévolus par les MSAP postales.

Pour le développement ou le renouvellement des MSAP il s'agira donc de porter une attention particulière à l'ancrage territorial de la structure porteuse ainsi qu'aux moyens dédiés.

De plus, les MSAP devront se conformer à un nouveau cahier des charges plus exigeant prévu pour 2018.

#### B – Élargir les partenariats et mutualiser les moyens pour viabiliser les MSAP

Le déploiement d'un réseau de MSAP en proximité des territoires et des usagers constitue une opportunité d'améliorer l'accessibilité d'autres services. De plus, une MSAP est un projet engageant en termes de coûts et d'animation, pour les structures porteuses. Leur financement, assuré pour les trois prochaines années, sera réinterrogé à moyen terme, avec des objectifs plus exigeants au regard de la qualité de service rendu à l'usager. Ainsi, le maintien ou la création de nouvelles MSAP nécessitera une démarche de mutualisation forte (locaux, personnel, communication...) entre les structures locales porteuses, les opérateurs et les collectivités concernées. Un élargissement des partenariats (et des possibilités de financements associés) devra être recherché afin d'en augmenter viabilité.

*Exemple : Les points d'accès au droit (PAD)*

Les points d'accès aux droits sont des lieux accueillants gratuitement et anonymement les personnes rencontrant un problème juridique et/ou administratif. Le réseau des MSAP pourrait être le support du déploiement des permanences d'accueil des délégués territoriaux du Défenseur des droits (permanence physique, visioconférence) et du partenariat avec le barreau en cours (permanences juridiques spécialisées).

Une base de ressources actualisée à partir des informations en ligne (mes aides.fr, service public.fr, ...) pourrait aussi être mise à disposition du public dans les MSAP.

#### C - Élargir la gamme de services proposée afin de dynamiser la fréquentation des MSAP

L'harmonisation d'une offre de services de base sur chaque MSAP est à rechercher afin d'en faciliter la lisibilité pour l'usager. Au-delà de cette offre harmonisée, plus les services seront variés, de qualité et adaptés au territoire, plus le lieu sera fréquenté et identifié. L'enjeu sera donc d'enrichir l'offre de services en coordination avec les acteurs associés aux MSAP (Préfecture, opérateurs, EPCI et communes ...). Il existe un enjeu fort à soutenir l'extension des services en fonction des besoins locaux y compris en s'orientant vers une gamme de services plus large (outils et espace de télétravail, espace public numérique, partenariats CCI-CMA, centre d'information et d'orientation, hébergement de multiservices, autres opérateurs type EDF/GRDF et SNCF...). Une graduation de l'offre vers un second niveau d'accompagnement pourrait aussi être proposée aux usagers les plus en difficultés : prise de rendez-vous ou solutions de visio- rendez-vous avec les opérateurs, solutions de mobilité ....

#### D – Communiquer afin de faire connaître l'offre de services proposée

L'avenir des MSAP dépendra de leur capacité à devenir des lieux incontournables pour l'accès aux services au sein d'un bassin de vie. La mise en place d'une communication mutualisée sera essentielle afin de faire connaître auprès d'un large public, ces espaces d'accueil et leurs services. Différents types d'actions pourront être menées : mise en place d'outils de communication mutualisés (Cf - cellule d'animation nationale du CGET), signalétique urbaine, événements et animations locales, relai de la communication par les opérateurs et les partenaires, ...

## Pilotage et coordination : Préfecture

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Pilote le déploiement et le suivi des MSAP
- Coordonne les actions de communication sur les MSAP

**DÉPARTEMENT :** relaie et appuie les actions des MSAP en lien avec les compétences départementales

**EPCI ET COMMUNES :** relaient et appuient les actions des MSAP en lien avec leurs compétences.

#### MSAP :

- Participent et relaient la « *communication MSAP* »
- Relaient les informations des opérateurs
- Elargissent leurs partenariats et leur gamme de services dans la mesure de leurs moyens et possibilités

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Les opérateurs associés au MSAP, transmettent des informations détaillées sur leurs points de présence et leurs évolutions et communiquent sur les services du réseau MSAP.
- La Poste : participe à la possibilité d'engager des initiatives sur les MSAP dans le cadre de la CDP
- CAF, CPAM, MSA, Pôle emploi, Carsat... sont des partenaires essentiels du réseau des MSAP, ils participent au retour d'expérience, et sont appelés à contribuer à des actions mutualisées menées au sein des MSAP.

#### Les moyens

FNADT/Fonds inter opérateur

### 1

Nombre de nouvelles MSAP labellisées

#### Valeur d'objectif

1 d'ici fin 2018 (2018 année d'instauration du nouveau cahier des charges des MSAP)

### 2

- Nombre de MSAP
- Fréquentation annuelle totale des MSAP de Vaucluse,
- Nombre d'opérateurs positionnés / MSAP

#### Valeur d'objectif

- A partir de 2018, les statistiques de fréquentations seront mesurées via les bornes CGET (y compris pour les MSAP Poste). Des cibles nationales et locales seront fixées et évaluées à chaque COPIL.
- 5 opérateurs /MSAP



### 1.2.2 • Animer un réseau permettant d'améliorer et adapter le modèle des MSAP

#### A - Animer le réseau des MSAP dans une logique d'évaluation et d'amélioration continue

Afin d'assurer la « *montée en gamme* » de l'accompagnement proposé et services dévolus dans les MSAP un renforcement de l'animation apparaît indispensable. Un réseau des MSAP sera ainsi constitué à l'échelle départementale afin de favoriser les échanges d'expérience, les rencontres entre opérateurs et animateurs, ...

Ce réseau pourra s'appuyer sur **une instance de suivi**, représentant les structures porteuses de MSAP, les principaux opérateurs, le Département et la Préfecture. Cette instance, qui s'est formalisée en 2017 (COPIL MSAP) visera à **définir, mettre en place et suivre les actions d'appui au réseau MSAP** (bilan, évaluation, communication...). Les EPCI, les chambres consulaires, ainsi que d'autres acteurs locaux pourront être associés à cette instance.

**Des réunions de partage d'expérience** s'appuyant sur différentes données (mesures de fréquentation, remontées de terrains, initiatives locales...) et la mise en place d'un **plan de formation** continu coordonné entre les différents opérateurs permettra d'assurer la montée en compétence des agents des MSAP.

#### B- Etudier et expérimenter les modèles de MSAP existants afin de les adapter aux contextes locaux

Il n'existe pas de modèle unique de MSAP. Au contraire, la diversité des profils des structures porteuses de MSAP (CCAS, CS, CBE, MJC...) permet de proposer des solutions de mutualisation adaptées aux territoires. Cette diversité contribue également à la richesse du réseau de MSAP, basé sur des compétences et des approches variées, susceptibles de proposer un accompagnement adapté aux besoins et difficultés des populations de ces territoires

**Il conviendra d'étudier globalement le fonctionnement, l'organisation et l'articulation de ces différents modèles de MSAP afin de coordonner un réseau structurant de MSAP adapté aux contextes locaux.**

### Pilotage et coordination : Préfecture

#### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

##### ÉTAT :

- Coordonne la constitution du réseau des MSAP (Comité de pilotage trimestriel)
- Assure le suivi des actions de formations des médiateurs des MSAP

**DÉPARTEMENT** : membre du comité de pilotage des MSAP

**EPCI ET COMMUNES** : Les EPCI participent ou contribuent aux actions du réseau (plan de communication, événements, initiatives...) et à son animation.

##### MSAP :

- Participent activement au réseau des MSAP
- Elargissent leurs partenariats et leur gamme de services dans la mesure de leurs moyens et possibilités

##### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Les opérateurs de services membres du COPIL, forment les animateurs du réseau MSAP, mobilisent des agents référents
- La Poste : participe à l'animation du réseau MSAP départemental
- CAF, CPAM, MSA, Pôle emploi, CARSAT... participent au retour d'expérience et sont appelés à contribuer à des actions mutualisées menées au sein des MSAP.

#### Les moyens

Budgets formation des opérateurs.

#### 1

3 Réunions du réseau MSAP/an

##### Valeur d'objectif

à définir

#### 2

Nombre de formations/ an, nombre d'agents MSAP formés

##### Valeur d'objectif

à définir



**1.3.1 • Développer la coordination et le partenariat des acteurs publics de l'insertion**

Le Département mobilise de nombreuses actions visant à l'insertion sociale et professionnelle, dans le cadre de parcours d'accompagnement cohérents avec les besoins des bénéficiaires RSA et des spécificités des territoires.

Le **Programme Départemental d'Insertion** (PDI 2017-2020) piloté par le Département contribue notamment à améliorer cette offre d'accompagnement, en renforçant et coordonnant l'ensemble des partenariats locaux.

En particulier, les partenariats avec :

- **Pôle Emploi** : Développement du travail de partenariat par l'échange et le partage d'informations, afin de faciliter le suivi des bénéficiaires RSA (PDI : action n°22)
- **Les Missions Locales** : Faciliter les échanges entre structures à travers l'identification d'interlocuteurs unique, identification des partenariats à créer ou renforcer afin de mieux coordonner les acteurs intervenant auprès des jeunes et les services départementaux (PDI : action n°17)
- **Le réseau des référents RSA** : favoriser le décroisement entre référents et renforcer leur capacité d'animation territoriale (PDI action n°21)

Le Département s'engage également vers le développement d'outils web destinés à améliorer la visibilité de l'offre de services des différents acteurs de l'insertion (PDI action n°28).

Afin de compléter son dispositif d'allocation du RSA, le Département engage le déploiement d'une plate-forme « *Job Vaucluse* », qui permet de mettre en regard les besoins des employeurs Vauclusiens avec les demandes d'emploi des allocataires du RSA.

**1.3.2 • Maintenir la proximité de Pôle Emploi sur l'ensemble du territoire via une présence directe et des partenariats**

Pôle Emploi complète sa présence directe via ses agences, par un certain nombre de relai de partenaires formés à l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau, et en particulier l'ensemble du réseau des MSAP. Ces partenariats ont en partie remplacé les permanences Pôle Emploi qui étaient assurées sur les territoires. Or, ces permanences, tenues par des agents de Pôle Emploi, sont essentielles pour les publics les plus fragiles et / ou les moins mobiles, et offrent un service d'un niveau supérieur. La mise en place au sein des MSAP, de permanences ponctuelles en fonction des besoins des territoires sera à étudier par Pôle Emploi en étroite concertation avec les MSAP.

**1.3.3 • Maintenir et développer les services de Cap-Emploi**

L'objectif des Cap emploi est de favoriser et accompagner l'embauche des personnes en situation de handicap dans les entreprises, privées ou publiques, dans le milieu ordinaire du travail : accueil, diagnostic, bilans médicaux, conseil en évolution professionnelle, définition de projet de formation ou projet professionnel, aide à la recherche d'emploi, prospection et sensibilisation d'entreprises, mises en relation....

Cap Emploi 84 dispose d'une bonne implantation territoriale : siège à Avignon, 1 antenne à Cavaillon et 5 permanences situées à Orange, Carpentras, Bollène, Pertuis et Apt. Les chargés de missions Cap Emploi se déplacent au sein de zones d'accueil qui sont généralement des points d'accueil public des services du Département ou les CCAS. **Cette organisation nécessite de développer de nouveaux partenariats locaux pour assurer une présence territoriale conforme aux besoins de la population.**

**1.3.4 • Améliorer la visibilité des dispositifs d'accompagnement vers l'emploi proposés par les Missions locales**

Les Missions Locales (ML), qui s'adressent à un public cible jeune, développent leur gamme de services en ligne (webradio, applications de géolocalisation...). Désormais, les ML gagneraient à se doter d'une interface internet performante, leur permettant de donner accès en ligne à une partie de leurs services et constituerait un outil de communication essentiel. En effet, il semble important que les ML puissent bénéficier d'une identification plus large par le biais d'une communication partagée à l'échelle départementale afin d'augmenter leur visibilité et la lisibilité de leurs services auprès des publics jeunes.

## Pilotage et coordination : Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

**ÉTAT** : Pilote la politique de l'emploi

#### DÉPARTEMENT :

- Pilote le Programme Départemental d'Insertion
- Contribue à la coordination de l'action en matière d'insertion professionnelle, et développe ou renforce les partenariats locaux

**RÉGION** : met en oeuvre la politique de formation à décliner au bénéfice des publics en insertion

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Pôle-Emploi : impliqué sur l'ensemble du réseau des MSAP, étudie la possibilité d'animer ponctuellement des permanences au sein des MSAP
- Missions Locales : S'inscrivent dans un plan d'action visant à améliorer leur visibilité notamment via le numérique
- Cap emploi : développe des partenariats pour maintenir son maillage de permanences.
- CAF : dispositifs facilitant l'insertion professionnelle des familles avec enfant à charge (crèche à vocation d'insertion professionnelle, mon enfant.fr...)

#### Les moyens

- Moyens des opérateurs concernés
- Mutualisation et partenariats au niveau territorial

1

- Création d'un site internet départemental dédié aux ML
- Déploiement de la plate-forme « *Job Vaucluse* »

#### Valeur d'objectif

D'ici début 2020

2

Nombre de permanences Pôle Emploi dans les MSAP

#### Valeur d'objectif

1 par mois dans les MSAP éloignées de plus de 20 minutes d'un point de présence Pôle Emploi

## Lutter contre le renoncement aux soins et renforcer le dispositif de la Plate Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé de la CPAM

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 1.4.1 • Mobiliser et animer un réseau de « détecteurs » des publics éloignés des soins

Il conviendra de généraliser sur l'ensemble du territoire le travail de détection des publics en difficultés pour accéder aux soins dont ils ont besoin. Des partenariats seront à étoffer et structurer afin de disposer d'un maillage territorial satisfaisant susceptible d'alimenter la Plateforme d'Aide et d'Accompagnement aux Soins (PAAS) de la CPAM.

L'intégration et la formation au travail de détection des partenaires réalisant un accueil de proximité des publics fragiles semblent adaptés pour atteindre cet objectif. Des conventions de partenariats proposées par la CPAM permettent de formaliser l'engagement dans le réseau de détecteurs, d'identifier les structures et les détecteurs à former, puis de dresser des bilans du partenariat réalisé.

En 2017, 451 accompagnements PFIDASS ont été ouverts.

#### 1.4.2 • Mobiliser des capacités « d'aller-vers » les jeunes en difficulté pour réduire les inégalités d'accès aux soins

Les Missions Locales ont mis en place une convention avec la CPAM pour faciliter l'accès à la santé des jeunes et leur proposer la réalisation d'examen et de bilan de santé. Cependant, un seul centre d'examen est accessible et situé sur Avignon ce qui peut constituer un frein pour des jeunes éloignés d'Avignon et ayant peu de facilités pour se déplacer.

**Il semble donc important d'étudier la possibilité de déployer la réalisation de bilans de santé et de dépistage, au sein de points relais (hôpitaux de proximité, MSP...), et/ou d'envisager l'organisation de solutions de transport collectifs gratuits vers le centre d'examen de santé d'Avignon.**

**En parallèle, il est important de développer également les actions déjà engagées d'information, d'éducation à la santé et de préventions au sein des territoires et en proximité des usagers.**

A ce titre, on notera le rôle essentiel des services médico sociaux du Département, répartis au sein des EDÉS, concernant l'accès aux soins et la prévention, et en particulier pour les publics les plus fragiles au sein de structures d'accueil et de consultations de proximité (PMI, partenariat CPEF, ...).

Le futur Projet Régional de santé 2018-2023, fondé sur une logique de parcours de santé, proposera des pistes et axes sur cette thématique spécifique.

Dans la même logique, pour renforcer l'accès aux soins des jeunes, il conviendra d'encourager les professionnels de santé à promouvoir et accepter les coupons « **PASS santé jeunes<sup>1</sup>** » pour le paiement de prestations médicales, mis en place par la Région

### B • SOLLICITATIONS ET MOYENS

#### Pilotage et coordination : CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie

##### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

##### DÉPARTEMENT

- participe au réseau de « détecteurs » des publics éloignés des soins

##### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- participe au réseau de « détecteurs » des publics éloignés des soins

##### Les moyens

A préciser par le pilote et les partenaires, implication de l'ARS à étudier dans le cadre de la mise en oeuvre du Plan Régional de Santé

### C • INDICATEURS DE SUIVI

#### 1

Nombre de personnes accompagnées / an

##### Valeur d'objectif

Pour 2018 objectif potentiel de 600 accompagnements PAAS

<sup>1</sup> Le chéquier "PASS Santé Jeunes", destiné aux - 26 ans et disponible en ligne sur le site de la Région PACA, permet en effet d'accéder de façon autonome, confidentielle et gratuite à un ensemble de prestations médicales concernant la prévention et l'accès à la contraception. Les coupons sont des moyens de paiement pour toute prestation de santé relevant du chéquier PASS Santé Jeunes...

## Objectif opérationnel 2 - AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

### Schémas et documents à prendre en compte

Schéma départemental de l'autonomie 2017-2022

### Public cible

Personnes âgées / personnes en situation de handicap.

### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental.

### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

L'offre d'hébergement en direction des personnes âgées est présente sur l'ensemble du département et se structure en 4 axes : les dispositifs de répit et d'aide aux aidants ; l'accueil familial social ; les hébergements collectifs et les résidences autonomes.

En ce qui concerne les hébergements collectifs, le Vaucluse compte **58 EHPAD pour 4 385 lits et 6 USLD (Unités de soins de longue durée) pour 247 lits**. Le territoire ne compte pas d'hébergement non médicalisé (EHPA).

L'offre en EHPAD a progressé au cours de ces dernières années. Récemment, le Département a lancé un appel à projets pour ouvrir un nouvel EHPAD à Avignon. **Cette offre, répond globalement à la demande sur le territoire.**

En revanche, **des disparités en matière d'accueil de jour apparaissent autour du Grand Avignon où le nombre de places est insuffisant au vu de la forte densité de population et du vieillissement de sa population.**

Concernant l'accueil familial et social, le Vaucluse compte **30 familles d'accueil soit 72 places**. Or, depuis la loi d'adaptation au vieillissement qui cadre l'agrément, le statut de famille d'accueil est devenu précaire (absence d'assurance en cas de perte d'activité) et n'attire pas ou peu de nouveaux candidats. Ainsi, le manque de renouvellement générationnel provoque une baisse de cette offre d'accueil, et actuellement **il y a davantage de demande que d'offre.**

En matière de service d'aide à domicile, la prise en charge globale des personnes en perte d'autonomie nécessite une offre diversifiée de services de proximité : les Services d'aide à domicile (SAAD), les services de portage de repas à domicile, les Services de Soins Infirmiers au domicile (SSIAD)...

A ce titre, **le département de Vaucluse dispose d'une offre conséquente qui s'est fortement développée ces dernières années (80 SAAD et 160 points d'accueil, une bonne couverture des services de portage de repas à domicile, 14 SSIAD couvrant l'ensemble du territoire...).**

**Actuellement, un travail est engagé sur le développement d'une offre associant les SAAD et les SSIAD avec l'expérimentation de Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD).** Afin de décloisonner les structures et le fonctionnement entre les SSIAD (en charge du volet soin) et les SAAD (en charge du volet aide à domicile), l'association de ces services de soins et d'aide à domicile permet une prise en charge mieux coordonnée de l'usager avec un seul interlocuteur référent. Les 3 projets de création SPASAD (Amical Apt-Avignon, Aide aux familles sur Valréas, et ADMR sur le secteur d'Entraigues-sur-la-Sorgue, Althen-les-Paluds, Morières-les-Avignon, Jonquerettes et Saint-Saturnin les Avignon), contractualisés mi-2017, permettront d'améliorer la prise en charge globale de la personne âgée.

Enfin, les 8 centres locaux d'information et de coordination (CLIC) en Vaucluse, disposent des informations permettant l'accueil et l'orientation vers les services destinés aux personnes âgées, et constituent des points relais et ressources essentiels pour l'accès à ces services.

Concernant l'hébergement des personnes en situation de handicap, le diagnostic montre que **les différents types d'hébergements sont bien répartis sur l'ensemble du territoire et que la couverture proposée, en termes de volume d'offre, est satisfaisante.** En effet, le Vaucluse bénéficie d'un taux d'équipement en structures d'hébergement pour adultes en situation de handicap, (comprenant les MAS, les FAM, les foyers de vie et les foyers d'hébergement) qui s'élève à 4,1 / 1000 personnes de 20 à 59 ans en 2016 (3,7 en moyenne régionale). Il existe cependant des disparités en matière de taux d'équipement entre ces types d'ESSMS.

**Le Département de Vaucluse s'est engagé dans le cadre d'un document unique, le schéma départemental de l'autonomie 2017-2022, pour une meilleure lisibilité et cohérence de sa politique sociale et médicosociale, en renforçant la coordination de l'offre médicosociale dans une approche transversale et décloisonnée des politiques de l'autonomie.**

### Objectifs à atteindre

- Rendre plus accessible et plus lisible les actions de prévention, d'accompagnement et de prise en charge des personnes en perte d'autonomie
- Mieux évaluer les besoins et anticiper les évolutions démographiques
- Développer et pérenniser les actions de prévention de la perte d'autonomie

## PLAN D'ACTIONS

### Action 2.1 • Œuvrer pour la fin du cloisonnement personnes âgées et personnes en situation de handicap, tout en prenant en considération la spécificité des besoins, et assurer une prise en charge plus globale des situations

- 2.1.1 - Adapter l'offre aux évolutions démographiques et aux besoins des usagers
- 2.1.2 - Assurer une meilleure continuité et coordination des prises en charges

### Action 2.2 • Etoffer la gamme et améliorer la qualité des services proposés au domicile au regard des besoins identifiés

- 2.2.1 - Développer et pérenniser les actions de prévention de la perte d'autonomie en faveur des personnes âgées de 60 ans et +
- 2.2.2 - Proposer des services à domicile de nature différente correspondant au besoin identifié
- 2.2.3 - Favoriser le développement de solutions de mobilité permettant l'accès à l'offre de services dont l'offre culturelle ou de loisirs

PUBLICS  
FRAGILES

## CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
Action 2.1 « Décloisonner et adapter l'offre »												
Action 2.2 « Services à domicile et besoins des usagers »												

## Œuvrer pour la fin du cloisonnement personnes âgées et personnes en situation de handicap, tout en prenant en considération la spécificité des besoins, et assurer une prise en charge plus globale des situations

### 2.1.1 • Adapter l'offre aux évolutions démographiques et aux besoins des usagers

Dans le Vaucluse comme en France, la population vieillit. Depuis 2005, la part des plus de 60 ans a fortement évoluée (+ 14 %). Ainsi, pour la première fois en 2010, le nombre des 60 ans et plus, 140 000 personnes, a dépassé celui des moins de 20 ans (130 000). Désormais, la proportion des personnes âgées de 60 ans ou plus représente plus du quart de la population départementale. Dans les prochaines années, ce mouvement va s'accroître avec l'allongement de l'espérance de vie et l'arrivée aux grands âges de la génération du baby-boom. Selon le scénario central retenu par les projections de l'INSEE, on compterait 166 000 personnes âgées de 60 ans ou plus en 2020, soit 26 000 supplémentaires par rapport à aujourd'hui.

Préoccupation majeure des politiques publiques, la dépendance toucherait ainsi un nombre important de personnes, en lien avec l'augmentation du nombre de personnes âgées. D'où **la nécessité d'anticiper ces évolutions pour organiser la prise en charge de la grande dépendance et adapter l'offre à l'évolution de la territorialisation des besoins.**

Il conviendra ainsi de disposer d'une vision prospective précise, fiable et territorialisée des dynamiques d'évolution qualitative et quantitative des besoins de prise en charge des personnes âgées afin d'être en capacité d'anticiper l'adaptation de l'offre.

Sur la base de cette vision partagée il s'agira de réinterroger régulièrement, qualitativement et quantitativement, l'offre existante au regard de l'évolution de la démographie et des besoins de prise en charge, afin de :

- Anticiper la prise en charge de la grande dépendance et adapter l'offre à l'évolution de la territorialisation des besoins
- Accompagner les situations complexes qui cumulent des difficultés sociales
- Sensibiliser les acteurs à la prise en compte des besoins liés à la perte d'autonomie
- Encourager la diversité de l'offre en fonction des besoins des usagers, et notamment encourager et développer la demande d'agrément famille d'accueil (communication, accompagnement...)
- Anticiper le vieillissement des personnes handicapées par une offre spécifique

### 2.1.2 • Assurer une meilleure continuité et coordination des prises en charges

Le schéma départemental de l'autonomie regroupant les volets personnes âgées et personnes en situation de handicap, doit permettre de favoriser une approche transversale et décloisonnée des politiques de l'autonomie.

Cet enjeu est particulièrement fort, dans un contexte de vieillissement de la population et d'allongement de la durée de vie des personnes, auquel vient s'ajouter le cumul de handicap liés ou non à l'âge et des situations de précarité forte. Ces situations nécessitent une prise en charge plus complexes, associée à des places d'accueil spécifiques créées, en élargissant à la question des personnes en situation de handicap, en lien avec les EHPAD.

L'échange et le partage d'informations entre les différents acteurs intervenants auprès des personnes âgées est un axe important à développer afin de :

- Mieux connaître les publics accompagnés et mieux identifier leurs besoins
- Assurer une prise en charge plus globale des situations
- Améliorer la lisibilité des coordinations et organisations sur les territoires pour une meilleure continuité du parcours de l'utilisateur

## Pilotage et coordination : Département et ARS

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ARS :

- Participe au suivi de l'évolution de la localisation et de la typologie des besoins de prise en charge des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
- Contribue à l'adaptation des capacités d'accueil et d'accompagnement

#### DÉPARTEMENT :

- Participe au suivi de l'évolution de la localisation des besoins de prise en charge des personnes âgées et des personnes en situation de handicap (en lien avec la MDPH pour le suivi des décisions d'orientation en établissement)
- Contribue à l'adaptation des capacités d'accueil et d'accompagnement
- Favorise le partage et les échanges d'information entre les acteurs et les opérateurs

#### EPCI ET COMMUNES :

- Participe au suivi de l'évolution de la localisation de besoins de prise en charge des personnes âgées

#### Les moyens

Financements prévus en déclinaison des orientations du schéma départemental de l'autonomie 2017-2022, CFPPA

### 1

Production d'une note de conjoncture relative aux évolutions démographiques et des besoins des usagers

#### Valeur d'objectif

Fréquence à définir

## Étoffer la gamme et améliorer la qualité des services proposés au domicile au regard des besoins identifiés

### 2.2.1 • Développer et pérenniser les actions de prévention de la perte d'autonomie en faveur des personnes âgées de 60 ans et +

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA) est l'un des dispositifs phares de la loi d'adaptation de la société au vieillissement de 2015. Présidée par le Président du Conseil départemental, sa première mission a été d'élaborer un diagnostic des besoins des vaclusiens de 60 ans et plus et de recenser les initiatives locales concernant la prévention de la perte d'autonomie. Sur cette base, elle a adopté un programme coordonné de financement d'actions de prévention pour les années 2016-2018 destiné à :

- Renforcer l'offre de prévention sur l'ensemble du territoire et en proximité
- S'assurer des conditions d'accès à cette offre
- Favoriser le soutien à des projets favorisant l'accessibilité des publics âgés en situation de fragilité
- Améliorer les parcours de prévention, plus de lisibilité et de visibilité pour les publics

Les membres de la CFPPA souhaitent renforcer leur action en lançant plusieurs appels à initiatives priorisant des thématiques et/ou des territoires afin de favoriser l'émergence d'actions portées localement et adaptées aux besoins des territoires :

Pour mémoire le second appel à initiative 2017 priorise 4 thématiques :

1. Agir de manière équitable sur les territoires pour prévenir la perte d'autonomie (actions collectives de prévention sur des territoires ciblés)
2. Lutter contre la fracture numérique des 60 ans et plus (actions en lien avec l'accès des seniors aux nouvelles technologies)
3. Faciliter l'accès aux actions de prévention sur les territoires (actions en lien avec la mobilité des seniors et des opérateurs d'actions)
4. Innover dans les modes d'information, d'achat et de mise à disposition des aides techniques

### 2.2.2 • Proposer des services à domicile de nature différente correspondant au besoin identifié

Afin de diversifier la gamme de services à domicile, il s'agit d'orienter et d'accompagner les structures d'aide à domicile notamment vers les domaines de la Silver économie. La diversification et l'enrichissement des services proposés par les SAAD peuvent également être un outil pour renforcer le modèle économique des SAAD, plus particulièrement en milieu rural.

En complément des structures d'aide à domicile, des services de livraisons au domicile peuvent également couvrir une offre supplémentaire de services avec notamment la livraison de produits de première nécessité au domicile (médicaments, alimentation), ou bien encore d'autres services à la personne qui se développent : vigie, Tablette seniors pour la Poste ...

A noter, le Département envisage d'encourager la création d'un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) et d'un groupement d'employeur dans le champ des services à la personne afin de faire converger les réponses à plusieurs enjeux vaclusiens : les difficultés de recrutement des structures offrant des services à la personne, la nécessité de structurer l'offre de services, la montée en qualification des personnes disponibles (notamment bénéficiaires du RSA) l'attractivité et la déprécarisation des emplois de services dans ce secteur au travers de la mutualisation d'emplois fragmentés en temps, davantage consolidés en amplitude et en durée.

### 2.2.3 • Favoriser le développement de solutions de mobilité permettant l'accès à l'offre de services

En complément de l'offre de services à domicile, il est important d'apporter également aux personnes en perte d'autonomie des solutions de mobilité pour accéder aux services. La gamme de services rendue accessible pourra couvrir l'ensemble des besoins essentiels dont notamment : les commerces d'alimentation, les pharmacies, les services de santé, mais aussi des services relevant de l'offre culturelle ou de loisirs.

Ces actions sont intégrées dans les appels à initiatives de la CFPPA. Elles peuvent également être proposées par des CCAS et des AOT.



## Pilotage et coordination : Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ARS :

- assure la vice-présidence de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie
- pilote le volet soins à domicile

#### DÉPARTEMENT :

- Préside et anime la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie
- Favorise et soutient le développement d'actions de prévention de la perte d'autonomie (CFPPA)
- Soutient la structuration et la professionnalisation du champ des emplois de service

#### EPCI ET COMMUNES :

- soutiennent l'évolution des services permettant le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

#### OPÉRATEURS DE SERVICE :

- les services d'aide à domicile recherchent un élargissement de leur offre

#### Les moyens

Financements prévus en déclinaison du Schéma Départemental de l'Autonomie 2017-2022, CFPPA

1

Nombre de projets financés au titre de la CFPPA

#### Valeur d'objectif

A fixer par la CFPPA

2

Nouveaux services au domicile proposés dans le Vaucluse

#### Valeur d'objectif

A déterminer

## ORIENTATION B - ASSURER UNE COUVERTURE NUMÉRIQUE ADAPTÉE AUX USAGES ET GARANTIR L'ACCÈS DE TOUS LES PUBLICS AUX SERVICES EN LIGNE

### Objectif opérationnel 3 - POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DU THD DANS UNE LOGIQUE DE COHÉRENCE TERRITORIALE

#### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions sont :

- SDTAN Vaucluse révisé en 2017
- SCORAN 2011 PACA
- Plan France THD

#### Public cible

Tout Public.

#### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental.

#### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

En lien avec le développement exponentiel des usages et services numériques, **internet est devenu un média majeur donnant accès à une large gamme de services au public via les démarches de dématérialisation massives, en cours de déploiement par l'ensemble des opérateurs de services au public.** De plus, internet devient un enjeu d'aménagement du territoire via sa capacité à maintenir ou attirer de nouvelles populations et activités sur un territoire.

Souhaitant prévenir l'apparition d'une fracture numérique dans l'accès au Très Haut Débit entre les territoires densément peuplés, où se concentrent les opérateurs privés, investissant prioritairement dans les zones les plus rentables, et les territoires ruraux faiblement peuplés, **la loi n°2009-1572 du 17 décembre 2009 « relative à la lutte contre la fracture numérique », vise à faciliter le déploiement des réseaux à très haut débit sur tout le territoire, en cadrant l'intervention publique.**

Cette loi, instaure les Schémas Directeurs Territoriaux d'Aménagement Numérique (SDTAN) qui recensent les infrastructures et réseaux de communications électroniques existants, identifient les zones qu'ils desservent et présentent une stratégie de développement de ces réseaux, concernant prioritairement les réseaux à Très Haut Débit fixe et mobile, y compris satellitaire, permettant d'assurer la couverture du territoire concerné. Ces schémas **visent à favoriser la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec l'investissement privé.**

Ainsi, en 2010, **le Département de Vaucluse s'est engagé dans l'élaboration du SDTAN afin de développer une infrastructure haut et Très Haut Débit sur tout le territoire**, desservant aussi bien les particuliers que les professionnels ou le secteur public, et fixant les principales orientations de la politique publique numérique du Département.

Le Département a engagé la révision du SDTAN qui a été validé en décembre 2017, afin de :

- Prendre en compte l'article L1425 -2 du CGCT, définissant les SDTAN, qui a enrichi le contenu de ces documents : intégration du développement de la couverture mobile, des usages et services numériques.
- Formaliser une nouvelle ambition stratégique pour le Département et ses partenaires afin d'accélérer le déploiement du THD. La stratégie définie intégrera également les solutions alternatives pour les zones les plus éloignées (hertzien, 4G, 5G, Wifimax et satellite).

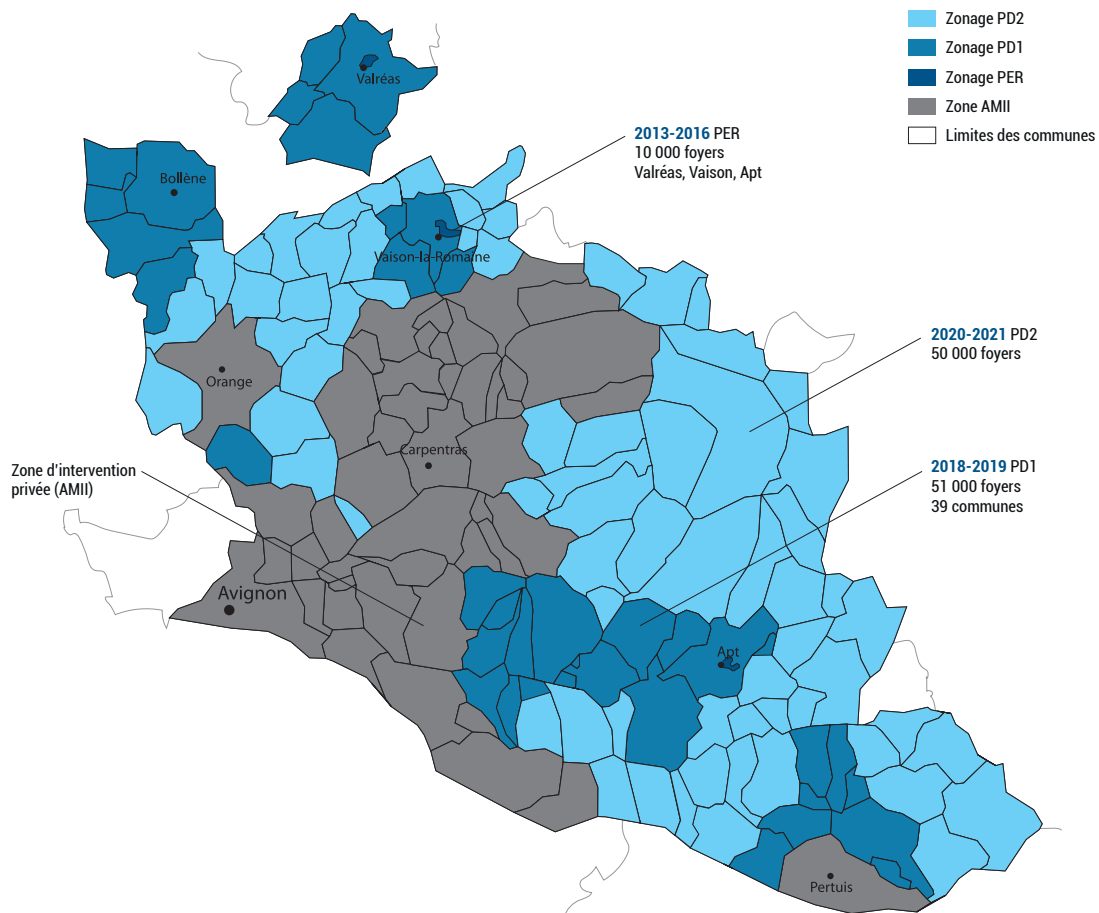
Le champ d'action du Département est complémentaire aux investissements privés, le SDTAN prenant en compte 2 zones distinctes :

- **une zone d'intervention publique de 105 communes** pour laquelle le Département développe un Réseau d'Initiative Publique, ouvert à tous les opérateurs, dont le but est de desservir tous types de territoires, qu'ils soient ruraux ou urbains.
- **une zone d'intervention privée représentant 46 communes** sur laquelle l'opérateur Orange s'est engagé à assurer le déploiement du FTTH. Une convention de programmation et de suivi des déploiements FTTH a été signée entre l'Etat, la Région PACA, le Conseil départemental de Vaucluse, les EPCI concernés et l'opérateur Orange le 6 février 2017.

Afin d'atteindre les objectifs du SDTAN, **le Département a confié la conception, la réalisation et l'exploitation du réseau d'initiative publique à Vaucluse Numérique**, société délégataire de Service Public (DSP). Le volontarisme du Département a déjà permis un premier déploiement de près de 10 000 prises FTTH et de plus de 540 km de fibre optique. Désormais, **le déploiement s'accélère avec un objectif ambitieux de couverture globale du Vaucluse en 2022.**

Aujourd'hui, **près de 25% des lignes bénéficient déjà d'un service de Très Haut Débit.** Ces zones correspondent aux principaux pôles urbains et pôles de service du territoire. En revanche, les zones éloignées des centres bourgs ne bénéficient pas encore d'un débit de qualité. **Comme en attestent les résultats de l'enquête réalisée auprès des EPCI du territoire, l'accès à internet reste un sujet majeur, en particulier pour les territoires les plus ruraux.**

## ZONAGE ET PHASES DE DÉPLOIEMENT FTTH PROGRAMMÉES



NUMÉRIQUE

### Objectifs à atteindre

- Déployer les réseaux Très Haut Débit principalement en fibre optique, tout en déployant des solutions alternatives dans une logique de cohérence territoriale avec un objectif de 100% de couverture en 2022.

### PLAN D'ACTIONS

#### Action 3.1 • Poursuivre le déploiement du THD

- 3.1.1** - Poursuivre le déploiement du THD en privilégiant les déploiements du FTTH et en apportant des solutions alternatives pour les zones inéligibles au haut débit de qualité
- 3.1.2** - Assurer le suivi des investissements en zone d'intervention privée

### CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 3.1.1 « Poursuivre le déploiement du THD »						
Action 3.1.2 « Assurer le suivi des investissements en zone d'intervention privée »						

# ACTION 3.1

## Poursuivre le déploiement du THD

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 3.1.1 • Poursuivre le déploiement du Très Haut Débit en privilégiant les déploiements du FTTH et en apportant des solutions alternatives pour les zones inéligibles au haut débit de qualité

Les travaux du premier plan de déploiement de 50 420 prises supplémentaires ont été engagés au second semestre 2017.

La moitié des foyers Vauclusiens de la zone d'intervention publique sera donc desservie avant 2020. Ce 1<sup>er</sup> plan représente un investissement de 68 millions d'euros et concerne 8 EPCL : Enclave des Papes Pays de Grignan, Luberon Monts de Vaucluse, Pays d'Apt Luberon, Pays Réuni d'Orange, Pays Sorgues et Monts de Vaucluse, Vaison Ventoux, Rhône lez Provence, Sud Luberon (Cotelub).

Des études sur le 2<sup>ème</sup> plan de déploiement sont lancées depuis février 2018, afin que **l'ensemble des foyers Vauclusiens de la zone d'intervention publique soit desservi à l'horizon 2022.**

De plus, il conviendra, comme indiqué dans le SDTAN, de **poursuivre le déploiement du THD à travers le FTTH tout en en déployant des mesures dites « d'inclusion numérique » pour les zones inéligibles au haut débit de qualité**, dans une logique d'équilibre et d'équité territoriale : Satellite, box 4G, Bornes Wifi public en zone rurale (Programme européen Wifi4EU), ...

#### 3.1.2 • Assurer une meilleure continuité et coordination des prises en charges

L'axe Avignon-Carpentras, Avignon-Cavaillon et des villes d'Orange et de Pertuis sont situés en zone dite conventionnée ou AMII, et relève de l'initiative privée, en l'occurrence de l'opérateur Orange pour le Vaucluse.

Cette zone, sur laquelle l'opérateur Orange s'est engagé à assurer le déploiement du FTTH sur ses fonds propres d'ici 2022, dans le cadre de conventions signées avec les collectivités territoriales concernées et l'État, représente 46 communes.

**Aujourd'hui, Orange confirme vouloir respecter ses engagements, il conviendra donc de mener un suivi actif sur le déploiement du THD dans la zone AMII afin d'envisager et d'anticiper les recours et solutions possibles pour éviter les situations de fracture numérique.**

## Pilotage et coordination : Pilotage Département en lien avec la Région

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Déploie le plan France THD
- Suit le déploiement du THD sur les zones AMII

#### RÉGION :

- Pilote la Stratégie Commune d'Aménagement Numérique du Territoire (ex SCORAN)

#### DÉPARTEMENT :

- Pilote et met en oeuvre le SDTAN
- Pilote le déploiement du THD en zone d'intervention publique
- Suit le déploiement du THD sur les zones AMII

#### EPCI ET COMMUNES :

- définissent leurs besoins et cofinancent le déploiement du réseau Vaucluse Numérique

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Vaucluse Numérique assure le déploiement opérationnel du réseau en lien avec les collectivités territoriales concernées (DSP) et exploite le réseau
- Les opérateurs accompagnent les collectivités territoriales à mettre en oeuvre les services THD

#### Les moyens

- Travail collaboratif et mutualisations à rechercher avec le SICTIAM (06) et le syndicat mixte PACA THD

1

Déploiement du THD sur l'ensemble du territoire départemental

#### Valeur d'objectif

100% des lignes en 2022

## Objectif opérationnel 4 - AMÉLIORER LA COUVERTURE MOBILE DU TERRITOIRE

### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions sont :

- SDTAN Vaucluse révisé en 2017

### Public cible

Tout Public.

### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental.

### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

Lancé en 2003, le programme « zones blanches centres-bourgs » repose sur un partage de responsabilité entre les collectivités territoriales et l'État qui assurent le financement et la construction des infrastructures publiques (point haut/pylônes), et un engagement des opérateurs à installer leurs équipements et proposer des offres permettant la couverture mobile des centres-bourgs des communes.

Si le programme de 2003 a permis de résorber la très grande majorité des zones blanches, certaines communes trop éloignées des points de présence des opérateurs demeurent aujourd'hui encore dépourvues de couverture mobile. Les méthodes de mesures de la connectivité (appel en extérieur sur une zone de 500 mètres autour de la Mairie) ne reproduisent pas en effet les conditions d'usage réelles et ne répondent pas pleinement aux enjeux d'un territoire à l'habitat diffus (nombreux hameaux localisés à l'écart du bourg centre).

Dans le Vaucluse, si les taux de couverture en 2G et 3G sont, selon l'ARCEP, supérieurs aux taux de couverture constatés à l'échelle nationale, les réalités sur le terrain semblent différentes. L'enquête EPCI, menée dans le cadre du SDAASaP, fait en effet ressortir une insatisfaction concernant la qualité de couverture mobile sur la majorité des EPCI. Le protocole ne s'avère donc pas adapté sur une partie importante du territoire, notamment pour les hameaux isolés qui se retrouvent, du fait de leur éloignement des centres bourgs, peu ou pas couverts par le réseau 2G. Par ailleurs, il existe une divergence d'interprétation entre la « vision Arcep » prenant en compte le point de vue des opérateurs de téléphonie (une zone blanche est une zone où aucun opérateur ne passe) et le point de vue des usagers (une trop faible ou trop aléatoire couverture est assimilée à une zone blanche).

Le Gouvernement a décidé, lors du Comité Interministériel aux Ruralités du 13 mars 2015, de procéder à un dernier recensement des centres-bourgs non couverts. Seules 2 communes Sivergues et Murs, ont été reconnues zone blanche sur le département de Vaucluse.

Par ailleurs, le Gouvernement a annoncé le lancement d'un appel à projets visant à équiper des zones stratégiques (zones de développement économique, zones touristiques ou équipements publics, axes de circulation présentant un risque pour la sécurité des personnes...) non couvertes en téléphonie mobile. L'Etat prévoyait que soient équipés graduellement ces sites d'ici 2020, sous maîtrise d'ouvrage des collectivités. Le Département a communiqué en juillet 2016 une liste de 19 communes pré-identifiées comme potentiellement intégrables dans l'AAP 1300 sites stratégiques

De plus, la loi « République Numérique » a mis en place début 2017, la plate-forme France mobile, destinée à permettre aux élus locaux de signaler les problèmes de couverture mobile sur leur territoire. Une fois les problèmes signalés, la priorisation des sites se fait par le Préfet de région en concertation avec les collectivités territoriales. Ils sont ensuite communiqués par l'Agence du Numérique aux opérateurs de téléphonie mobile et aux différents services de l'Etat. Chaque opérateur mobile est ensuite tenu de restituer aux services de l'État une réponse aux difficultés constatées classant chaque zone au sein de trois catégories :

**Catégorie 1** – Confirmation du diagnostic de problème de couverture et aucune solution proposée par les opérateurs à court/moyen terme. Ces zones sont alors automatiquement éligibles (mais pas nécessairement sélectionnées) à l'appel à projets « *Couverture des sites prioritaires* ».

**Catégorie 2** – Au moins un opérateur considère qu'il couvre correctement la zone. Ces zones ne seront a priori pas éligibles à l'appel à projets « *Couverture des sites prioritaires* », néanmoins, elles pourront le devenir si une mesure de terrain contradictoire démontre le défaut de couverture.

**Catégorie 3** – Confirmation du diagnostic de problème de couverture et au moins un opérateur propose une solution à court/moyen terme (nouvelles infrastructures, nouveaux équipements...).

Ensuite, les opérateurs doivent proposer, lorsqu'ils l'estiment possible, une solution d'amélioration de la couverture.

Enfin, l'accord passé en janvier 2018, entre le Gouvernement, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile a apporté une refonte des dispositions précédentes et vise à généraliser une couverture mobile de qualité pour tous dès 2020. Les opérateurs mobiles s'engagent ainsi à :

- améliorer la qualité de réception sur l'ensemble du territoire, et particulièrement dans les zones rurales ;
- démultiplier le rythme des programmes ciblés d'amélioration de la couverture et dans ce cadre construire chacun au moins 5000 nouveaux sites sur tout le territoire, parfois mutualisés, qui iront désormais au-delà des zones dites « blanches ». Ces zones à couvrir seront identifiées par les pouvoirs publics en associant étroitement les collectivités territoriales,
- généraliser la réception en 4G,
- accélérer la couverture des axes de transport,
- généraliser la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments.

## Objectifs à atteindre

- Finaliser la couverture mobile du territoire en saisissant l'ensemble des opportunités réglementaires, les services mobiles de transmissions de données constituant désormais un enjeu majeur pour les territoires.
- Déployer la 4G sur l'ensemble du territoire : Le débit moyen par utilisateur en 2012 était de l'ordre de 2 Mbit/s, et est désormais 10 fois supérieur (20 Mbit/s) avec la 4G. En lien avec les nouveaux usages, la couverture 3G/4G s'avère tout aussi stratégique que la couverture fibre.

## PLAN D'ACTIONS

### Action 4.1 • Suivre le déploiement de la 4G

#### 4.1.1 - Finaliser la couverture mobile du territoire en saisissant l'ensemble des opportunités réglementaires

- A - Mobiliser les élus locaux sur l'intérêt de la plateforme France mobile et le signalement des problèmes de couverture
- B - Se saisir et mobiliser l'ensemble des nouveaux dispositifs

#### 4.1.2 - Suivre et faciliter le déploiement de la 4G

### Action 4.2 • Anticiper la 5G

## CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sous-Action 4.1 « Suivre le déploiement de la 4G »	■	■	■			
Sous-Action 4.2 « Anticiper la 5G »	■	■	■	■	■	

NUMÉRIQUE

# ACTION 4.1

## Suivre le déploiement de la 4G

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 4.1.1 • Finaliser la couverture mobile du territoire en saisissant l'ensemble des opportunités réglementaires

##### A - Mobiliser les élus locaux sur l'intérêt de la plateforme France mobile et le signalement des problèmes de couverture

Au regard des failles observées sur le protocole de l'ARCEP et des zones insuffisamment couvertes, notamment relevées par les élus, il s'agira de maintenir une veille permanente, permettant d'identifier beaucoup plus largement :

- toutes les zones : zones d'habitat, hameaux, zones d'activités, zones touristiques, axes de transport...
- présentant des problèmes de couverture mobile variés : couverture partielle, difficultés réception, zone grise.

Depuis la mise en place de la plate-forme nationale « *d'appel à problème* » France Mobile fin 2016, **10 retours portant sur 3 EPCI de Vaucluse ont déjà été inscrits.**

Désormais, en lien avec le nouvel accord sur la couverture mobile des territoires, les élus locaux seront étroitement associés à l'identification des zones prioritaires à couvrir, au-delà des zones dites « blanches ». Ainsi, en plus de la remise en jeu des besoins déjà connus, la mise en place d'un nouveau système de recensement, disposant de critères d'éligibilité plus large sera à renseigner.

##### B- Se saisir et mobiliser l'ensemble des nouveaux dispositifs

En 2017, l'ARCEP a lancé le site et l'application « *monréseamobile* ». Les opérateurs mobiles sont dorénavant tenus de publier des cartes de couverture différenciant les niveaux de couverture, pour les services de voix et de SMS afin de mieux refléter la réalité vécue par les utilisateurs. L'Arcep entend provoquer un choc de transparence, visant à stimuler les opérateurs pour améliorer encore la couverture mobile.

Parallèlement, l'Arcep a également mis en place la plateforme grand-public « *j'alerte l'Arcep* » visant le signalement et la quantification des dysfonctionnements avec les opérateurs afin de mieux cibler son action auprès des opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux.

Il sera important de sensibiliser le public et les élus à ces nouveaux outils afin de favoriser la finalisation et l'amélioration qualitative de la couverture mobile du territoire, et particulièrement dans les zones rurales, en vue désormais de la généralisation de la réception 4G dès 2020.

#### Action 4.1.2 • Suivre le déploiement de la 4G

Sur le Vaucluse, la **couverture 4G est en retrait par rapport à la moyenne nationale** (60% contre 80% au niveau national). La zone peu dense en 4 G regroupe 58 communes et 6% de la population, essentiellement en zone d'initiative publique. Les délais laissés aux opérateurs pour la couverture du territoire et pour la population de la zone peu dense notamment, sont très longs au regard des besoins exprimés par les habitants. Seulement 40 % de la zone peu dense couverte en 2017 est une obligation trop limitative. Des efforts très importants devront être fournis de la part des opérateurs afin d'atteindre les nouvelles échéances de couverture 4G généralisée dès 2020. Des solutions innovantes pourront également être envisagées pour ces territoires ruraux, en mobilisant des technologies alternatives. Notamment, **une réflexion pourrait menée afin d'utiliser le déploiement du FTTH comme support à l'amélioration de la couverture 4G.**

Le Département envisage également de déployer des points d'accès wifi publics sur des lieux jugés stratégiques, notamment des lieux hautement touristiques, dont certains situés en zone rurale. Ces points d'accès wifi public pourront également bénéficier aux habitants de ces communes rurales.



## Pilotage et coordination : SGAR, Département, Région en lien avec les collectivités territoriales concernées

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Sensibilise les élus à la plateforme France Mobile et mon réseau mobile

#### RÉGION :

- Contribue au financement de pylônes complémentaires (à négocier)
- Mène une réflexion sur les possibilités de mutualisation à envisager à l'échelle régionale concernant la mise en place des sites : expertise, suivi et coordination (SMO PACA THD)
- Mobilise l'observatoire régional afin de mieux appréhender la réalité de la couverture mobile,

#### DÉPARTEMENT :

- Contribue à la remontée et l'analyse des besoins des territoires
- Suit le déploiement de la 4G
- Contribue au financement de pylônes ou points hauts complémentaires et intègre les modalités de raccordement optique de ces points hauts identifiés dans le cadre des études de déploiement de la FttH
- Mène une réflexion sur le déploiement de services mobiles complémentaires à ceux des opérateurs mobiles

#### EPCI ET COMMUNES :

- Font remonter les zones non ou mal couvertes via la plate-forme France mobile
- Informent le public sur l'outil « j'alerte l'Arcep »
- Suivent le déploiement de la 4G
- Contribuent au financement de pylônes complémentaires

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Respectent les calendriers et objectifs de couverture qui leurs sont dévolus
- Equipent les nouveaux pylônes d'antennes et activent le service
- Ou équipent les pylônes existants

#### Les moyens

- Partenariat et mutualisations à rechercher avec PACA THD

1

Nombre de pylônes ou points hauts complémentaires installés en zones mal couverte / % couverture du territoire en 4G

#### Valeur d'objectif

Couverture 4 G : 90% du territoire en 2022

# ACTION 4.2

## Anticiper la 5G

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Concernant la 5G, elle est encore en cours de normalisation, et selon l'Arcep, elle ne sera pas disponible avant 5 ans. Néanmoins, son avènement pourrait intervenir dans 18 à 24 mois dans une 1<sup>ère</sup> grande ville française conformément à l'objectif fixé par la Commission européenne vis à vis des opérateurs à l'horizon 2020. En effet, Orange prévoit de couvrir une première ville, probablement en France dès 2019 et de débiter les déploiements commerciaux de la 5G dans l'hexagone à partir de 2020.

### B • SOLLICITATIONS ET MOYENS

#### ***Pilotage et coordination : ETAT, DÉPARTEMENT en lien avec les collectivités territoriales concernées***

##### **Sollicitations des partenaires du SDAASAP**

##### **ÉTAT :**

- L'ARCEP veille à faire respecter les calendriers et objectifs de couverture dévolus aux opérateurs

##### **RÉGION :**

- Mène une réflexion sur les possibilités de mutualisation à envisager à l'échelle régionale concernant la mise en place des sites : expertise, suivi et coordination (SMO PACA THD)
- Mobilise l'observatoire régional afin de mieux appréhender la réalité de la couverture mobile,

##### **DÉPARTEMENT :**

- Contribue à la remontée et l'analyse des besoins des territoires
- Suit le déploiement de la 5G

##### **EPCI ET COMMUNES :**

- Suivent le déploiement de la 5G

##### **OPÉRATEURS DE SERVICES**

- Respectent les calendriers et objectifs de couverture qui leurs sont dévolus

##### **Les moyens**

- Budget des opérateurs

### C • INDICATEURS DE SUIVI

#### **1**

% de la population couverte en 5G

##### **Valeur d'objectif**

Objectif U.E. : principales zones urbaines et axes de transports d'ici 2025



NUMÉRIQUE

## Objectif opérationnel 5 - RENFORCER LES ACTIONS EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE, NOTAMMENT DES PUBLICS VULNÉRABLES

### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions sont :

- SDTAN Vaucluse révisé en 2017

### Public cible

Tout Public avec une priorité vers les publics vulnérables.

### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental.

### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

**Internet est amené à devenir le principal média donnant accès aux services au public pouvant faire l'objet d'une dématérialisation.** Ainsi, au-delà des infrastructures, l'enjeu prioritaire à venir sera l'inclusion numérique via la maîtrise des usages par tous les habitants.

De nombreux opérateurs (CAF, CPAM, MSA, Pôle Emploi, ...) ainsi que l'Etat, développent leurs services numériques, afin de faciliter les démarches, améliorer l'accès aux services et développer de nouveaux services. Cette dématérialisation s'accompagne globalement d'une réduction de leur présence physique dans une logique d'optimisation des coûts. Ainsi, leur présence territoriale est **progressivement remplacée par un réseau de présence numérique** ou en partenariat avec d'autres opérateurs proposant un accueil de 1<sup>er</sup> niveau via l'outil numérique. De plus progressivement, **l'accès aux démarches administratives en ligne n'est plus une alternative mais une obligation** (télé déclaration de l'impôt sur le revenu, inscription à Pôle Emploi, ...).

**Cette évolution structurelle importante, qui constitue une tendance lourde des années à venir, fait naître un enjeu majeur d'accompagnement des usagers dans l'appropriation des outils et usages du numérique.** En effet, une part non négligeable d'usagers notamment parmi les **publics fragilisés et/ou vulnérables** (âgés, difficultés sociales, peu diplômés...) **se retrouve encore partiellement ou complètement exclue du numérique et pénalisée dans leur insertion professionnelle et sociale mais également vis-à-vis de leurs recours aux droits.**

**Un report de charge est déjà constaté**, du fait de la généralisation des services numériques **sur les services sociaux de proximité maintenus sur les territoires** (Services du Département (EDÉS) et les CCAS), **avec une demande croissante d'accompagnement au numérique.**

Plus globalement, la capacité à utiliser internet pour accéder aux services devient un facteur de plus en plus discriminant quant à l'égalité d'accès aux services pour tous les citoyens. Cela tend à creuser encore les inégalités en renforçant le caractère contraignant des fragilités socio-culturelles pour l'accès aux services, et est susceptible d'induire à terme des situations préoccupantes de renoncements aux droits.

Pour favoriser l'inclusion numérique, différentes solutions ont déjà été déployées tels **les Espaces Publics Numériques (EPN)**. Ce sont des lieux d'accès au numérique, de diffusion des nouveaux services et des nouveaux usages liés au numérique, ainsi que des lieux potentiels d'accompagnement des usagers.

Le Vaucluse compte 42 EPN, dont 8 MSAP et 18 qui portent la marque ERIC (dispositif régional). Il est toutefois important de signaler que les EPN ne disposent pas de services homogènes et ne constituent pas un réseau coordonné. **Ce dispositif manque globalement de lisibilité** (carte départementale localisant tous les EPN non actualisée), **est très hétérogène** et ne répond pas toujours aux besoins des usagers.

Ces espaces ne seront totalement pertinents dans les années à venir qu'en intégrant pleinement l'enjeu de l'accompagnement et de la médiation numérique.

Comme évoqué précédemment, certaines démarches en ligne devenant obligatoires, elles s'imposent à tous les publics. Afin d'assurer largement l'inclusion numérique de tous les publics, des initiatives se développent ponctuellement sur les territoires (points d'accès numérique, ateliers de formation, accompagnement à domicile, dispositifs en itinérance...).

Ainsi, à court terme, il sera indispensable de structurer, sur le territoire départemental, **un réseau d'acteurs et de structures en capacité d'aider les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs démarches en ligne, et en particulier les publics les plus fragiles.** L'objectif ici, est avant tout de s'appuyer sur l'existant (MSAP, EPN, ERIC, ecg Vaucluse, bibliothèques...) et de conférer un minimum d'homogénéité à cette offre afin de gagner en cohérence et lisibilité.

Afin de faciliter l'orientation de l'utilisateur, en lien avec le travail de détection, **il sera important de tenir un inventaire actualisé de ces structures, permettant à l'utilisateur de connaître leur localisation et les services qu'elles proposent. Pour ce faire, il sera nécessaire de constituer un réseau de structures volontaires en capacité d'accueillir et d'accompagner à minima (à définir) les usagers à l'accès aux services en ligne.**

Ces structures pourraient participer à un groupe de travail départemental d'amélioration des services d'accompagnement à l'inclusion numérique.

Les fonctions de base nécessaires pour intégrer le réseau des points d'accès numériques consisteraient en :

- **un accès internet simple** : mise à disposition du matériel permettant une aide ponctuelle pour des personnes disposant des bases
- une détection des publics les plus éloignés du numérique, en vue de les informer et les orienter vers un accompagnement numérique adapté à leurs besoins

Pour les structures les plus développées, offrant une gamme de services de médiation numérique, leurs services pourraient être proposés et mis en lisibilité dans le cadre du réseau :

- Ateliers numériques pour l'acquisition et l'appropriation des usages d'internet
- Accompagnement spécifique des publics les plus éloignés du numérique (accompagnement individuel, personnes âgées, jeunes en insertion professionnelle...) - -
- Accompagnement sur des démarches en ligne spécifiques dans le cadre de l'accès aux services ou aux droits (Pôle emploi, CAF, CPAM, MSA...)

#### Objectifs à atteindre

- Poursuivre et amplifier les actions d'inclusion et d'accompagnement aux démarches numériques pour l'accès aux services et aux droits, et en priorité pour les publics fragiles.
- Améliorer la lisibilité des dispositifs d'accès, d'accompagnement et de médiation numérique
- Coordonner un réseau d'acteurs de la médiation numérique à l'échelle du département

### PLAN D'ACTIONS

#### Action 5.1 • Renforcer les actions en faveur de l'inclusion numérique

- 5.1.1 - Elaborer une stratégie d'inclusion numérique
- 5.1.2 - Favoriser des initiatives renforçant l'inclusion numérique

#### Action 5.2 • Déployer un réseau de médiation numérique

- A - Réaliser un inventaire et qualifier les espaces et dispositifs d'accompagnement numérique
- B - Créer une cartographie interactive des lieux de médiation numérique
- C - Mettre en place un réseau des médiateurs numériques
- D - Elaborer une communication sur le réseau de médiation numérique

#### Action 5.3 • Simplifier et faciliter les démarches en ligne

- 5.3.1 - Simplifier les démarches en ligne
- 5.3.2 - Elargir l'offre de services accessibles en ligne

### CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 5.1.1 « stratégie d'inclusion numérique »						
Action 5.1.2 « initiatives pour l'inclusion numérique »						
Action 5.2 « réseau de médiation numérique »						
Action 5.3 « démarches en ligne »						

# ACTION 5.1

## Renforcer les actions en faveur de l'inclusion numérique

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### A - Elaborer une stratégie d'inclusion numérique

Au vu des diversités d'enjeux et d'initiatives, il apparaît nécessaire de **définir une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle départementale permettant le déploiement d'un plan d'actions coordonné apportant de la cohérence et de la transversalité aux différentes actions engagées en faveur de l'inclusion numérique**, s'articulant avec les démarches régionales.

Elle aura vocation à :

- **réunir et concerter les parties prenantes concernées** : opérateurs publics, structures d'action sociale, acteurs de l'insertion, associations... qui reçoivent les publics les plus éloignés du numérique.
- **identifier et échanger sur les actions d'inclusion numérique développées par les différents acteurs**
- **identifier et coordonner les actions prioritaires et complémentaires à mettre en place**

Les publics les plus fragiles en seront des bénéficiaires privilégiés.

#### B- Favoriser des initiatives renforçant l'inclusion numérique

En matière d'accompagnement numérique, des initiatives, notamment en direction des publics fragiles, se développent (ex : Avenir 84 sur le territoire du Grand Avignon, ESC Villemarie à Carpentras, ...).

Afin de favoriser les initiatives en matière d'inclusion numérique, il conviendra :

- **d'identifier les initiatives les plus pertinentes**, dans le cadre d'un groupe de travail thématique, qui pourrait être animé au niveau départemental: les plus adaptées aux territoires, les plus adaptées à certains publics spécifiques, les plus efficaces en termes de détection des publics éloignés du numérique...
- **de soutenir les initiatives répondants aux objectifs prioritaires identifiés et veiller à leur pérennité.**

## Pilotage et coordination : Département, Préfecture

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Partenaire associé à l'élaboration de la stratégie d'inclusion numérique (expertise, participation financière...)
- Soutient les initiatives favorisant l'inclusion numérique en particulier des publics fragiles

#### DÉPARTEMENT :

- Pilote l'élaboration de la stratégie d'inclusion numérique
- Poursuit la mise en oeuvre au sein des EDÉS d'actions favorisant l'inclusion numérique : agents exerçant les fonctions d'assistants en démarches administratives et numériques et aménagement d'espaces afin de donner accès à des sites institutionnels (CAF, Pôle Emploi...) sur orientation des services de l'EdÉS.
- contribue à un réseau de points d'accès au numérique par les sites e-cg Vaucluse (en lien avec le dispositif régional révisé) et le réseau départemental de bibliothèques...
- Soutient les initiatives favorisant l'inclusion numérique en particulier des publics fragiles

#### RÉGION :

- Soutient un réseau de points d'accès au numérique (dispositif en cours de révision)

#### OPÉRATEURS DE SERVICES

Les opérateurs nationaux (CAF, Pôle Emploi, CPAM, MSA...) :

- participent à l'élaboration de la stratégie d'inclusion numérique (expertise, participation financière...)
- mettent à disposition des points d'accès numériques (bornes CAF, tablettes tactiles La Poste...)
- mutualisent leur offre de formation afin de l'étendre sur l'ensemble du réseau de médiateur
- Les opérateurs de services diversifient leur offre de services en ligne et maintiennent ou développent des alternatives d'accès et d'accompagnement (physique, autres accès à distance, partenariat...)

#### Les moyens

- Partenariats structures / opérateurs nationaux
- Financement national (fond inter opérateurs, EPN), régional (ERIC), départemental (ecg)
- Financement via les projets de territoire : contrat de ville, contrat de ruralité, Leader...
- Pour les formations : les moyens dédiés aux MSAP pourraient être mutualisés

1

Conception d'une stratégie départementale d'inclusion numérique

#### Valeur d'objectif

Fin 2019



# ACTION 5.2

## Déployer un réseau de médiation numérique

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### A - Réaliser un inventaire et qualifier les espaces et dispositifs d'accompagnement numérique

Il s'agira de **produire une connaissance globale des sites donnant accès au numérique**, des services d'accompagnement aux usages dévolus et des conditions d'accessibilité (accès libre, PMR, horaires, ...) à l'échelle départementale. Le site NetPublic.fr<sup>1</sup> sera utile pour **identifier et mettre à jour les informations sur les structures**.

#### B- Créer une cartographie interactive des lieux de médiation numérique

Il s'agira, sur la base des informations consolidées, de **valoriser ces points d'accès au numérique et les services qu'ils proposent, afin de pouvoir orienter les usagers vers ces lieux** (au plus proche de leur domicile). L'objectif est aussi de faciliter la connaissance et la reconnaissance des missions et expertises de chacun et permettre aux travailleurs sociaux, élus, secrétaires de mairies... de répondre aux sollicitations des usagers, et de les orienter au mieux.

Afin de simplifier la compréhension des niveaux de services proposés à l'utilisateur, **une classification des structures sera à définir** : service de base, services complémentaires de médiation numérique, accueil de publics spécifiques ...

#### C- Mettre en place un réseau des médiateurs numériques :

Une articulation sera à rechercher entre les différents partenaires, en particulier en intégrant les actions de la Région dont le dispositif des ERIC est en cours de révision. La mutualisation et les complémentarités seront à développer afin de valoriser et optimiser l'ensemble des espaces de médiation numérique.

L'objectif de ce réseau sera **de renforcer les échanges entre les médiateurs numériques, favoriser le partage d'expérience et de bonnes pratiques**. Il aurait en charge de définir :

- les modalités de consolidation du réseau,
- les adaptations des espaces numériques aux spécificités des territoires,
- les sujets prioritaires à aborder en groupe de travail au regard des besoins observés,
- les modalités de diffusion des connaissances produites.

Il pourrait également être pertinent de **faire bénéficier ces médiateurs de la formation aux démarches en ligne des différents opérateurs partenaires des MSAP et leur donner accès à un agent référent « opérateur » afin de traiter les demandes complémentaires ou de rediriger l'utilisateur vers un second niveau d'accompagnement**.

#### D- Elaborer une communication sur le réseau de médiation numérique :

Il conviendra de mettre en place une communication partagée sur l'existence du réseau, communication à destination du grand public et des acteurs sociaux afin de faciliter la détection et l'orientation des publics les plus fragiles.

<sup>1</sup>NetPublic vise à identifier les lieux qui proposent une initiation et un accompagnement de la population dans la découverte des multiples usages de l'Internet, de l'informatique et des outils numériques (bureautique, domotique, ludotique, mobiles, objets connectés...) afin que chacun puisse trouver un service de proximité qui lui permette de se familiariser avec les outils numériques et leurs usages, afin de connaître leurs potentialités, et d'en maîtriser les risques.

## Pilotage et coordination : Préfecture et Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Co pilote le recensement des dispositifs et espaces publics numériques en lien avec les EPCI et les communes

#### DÉPARTEMENT :

- Co pilote le recensement des dispositifs et espaces publics numériques en lien avec les EPCI et les communes

#### RÉGION :

- Programme lieux d'innovation et de médiation numérique

#### EPCI ET COMMUNES :

- Participent au recensement des dispositifs et espaces publics numériques
- Relaient l'information sur les lieux d'accompagnement à l'accès aux services en ligne et de formation à l'usage d'internet
- Soutiennent la création d'espaces sur leur territoire
- Suivent le déploiement de la 5G

#### OPÉRATEURS DE SERVICES

Les opérateurs nationaux (CAF, Pôle Emploi, CPAM, MSA...) :

- conventionnent avec les membres du réseau d'accompagnement au numérique afin de leur faire bénéficier de formations et d'agents référents
- mutualisent leur offre de formation afin de l'étendre sur l'ensemble du réseau de médiateurs

Les structures porteuses de services de médiation numérique (MSAP, associations, CCAS...) s'impliquent dans l'animation du réseau et la dynamique d'amélioration de la médiation numérique

#### Les moyens

- Ingénierie du Département et de la Préfecture

#### 1

Inventaire des structures et mise en ligne d'une carte interactive

##### Valeur d'objectif

Accessible en ligne à partir de fin 2018

#### 2

Structuration d'un réseau d'accompagnants de proximité à l'accès aux services en ligne

##### Valeur d'objectif

Opérationnel d'ici mi-2019

# ACTION 5.3

## Simplifier et faciliter les démarches en ligne

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 5.3.1 • Simplifier les démarches en ligne

Il s'agit pour chaque opérateur de service, de garantir un accès simple à leurs démarches en ligne et pour un large public.

A ce titre, plusieurs actions pourraient être proposées afin de contribuer à améliorer l'ergonomie des sites et la lisibilité et compréhension des démarches en ligne :

- Proposer des espaces personnalisés en ligne
- Proposer en complément un mode d'accompagnement à distance des usagers (accueil téléphonique, SMS d'alerte...)
- Communiquer les modifications d'accès de leurs sites aux médiateurs numériques
- Être en capacité de prendre en compte les retours d'expériences des médiateurs numériques de terrain afin d'améliorer et simplifier l'accès à leur gamme de services en ligne et à distance.
- Développer le repérage des abandons d'accès aux services en ligne : système d'alerte sur les abandons de démarches en lignes, notamment lorsque celles-ci sont intégralement dématérialisées.
- Intégrer des modules pédagogiques et des formulaires factices (d'entraînement) pour rassurer l'utilisateur.
- mise en accessibilité numériques des sites pour les personnes en situation de handicap

#### 5.3.2 • Elargir l'offre de services accessibles en ligne

L'accès dématérialisé en ligne ne doit pas être exclusif d'autres modes d'accès, néanmoins la mise en accès de services via internet est un vecteur important d'amélioration de l'accessibilité pour le plus grand nombre car elle permet de fluidifier l'accès aux services, de réduire les déplacements, d'offrir un accès à une large gamme de services, de simplifier et sécuriser les échanges en améliorant les temps de réponses aux usagers.

L'ensemble des opérateurs sur la durée du schéma, y compris les collectivités territoriales en tant que prestataire de service, va :

- engager ou poursuivre la dématérialisation de leurs services
- élargir et diversifier la gamme de leurs services accessibles en ligne.

Ces démarches pourront être mises en lisibilité dans le cadre du schéma de services au public et permettre des retours d'expériences entre les partenaires du schéma.

Chaque opérateur partenaire du SDAASAP pourra contribuer à cette dynamique.

### B • SOLLICITATIONS ET MOYENS

## Pilotage et coordination : Opérateurs, Collectivités

#### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

##### ÉTAT, DÉPARTEMENT, RÉGION, EPCI ET COMMUNES

- poursuit le développement de son offre de services numériques

##### OPÉRATEURS DE SERVICES :

Les opérateurs nationaux (CAF, Pôle Emploi, CPAM, MSA...) :

- diversifient leur offre de services en ligne et maintiennent ou développent des alternatives d'accès et d'accompagnement (physique, autres accès à distance, partenariat...)

#### Les moyens

- Budget des opérateurs.

### C • INDICATEURS DE SUIVI

1

Evolution de la part des services des grands opérateurs publics accessibles en ligne

#### Valeur d'objectif

100% d'ici fin 2020

## ORIENTATION C - AMÉLIORER ET STRUCTURER UNE OFFRE DE MOBILITÉ SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE ET POUR TOUS LES USAGERS

Pour ces actions les Autorités Organisatrices de Transports ou de la Mobilité sont systématiquement partenaires :

- AOT chef de file : la Région
- Les 3 agglomérations (AOM) : Grand Avignon, COVE, Luberon Monts de Vaucluse
- Les AOM urbaines : Orange, Sorgues, Bollène

### Objectif opérationnel 6 - DÉPLOYER ET PROMOUVOIR UNE OFFRE DE MOBILITÉ ALTERNATIVE NOTAMMENT EN DIRECTION DES PUBLICS FRAGILES ET DES TERRITOIRES PEU DENSES ET MOINS DESSERVIS

#### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions sont :

- SRI et SRIT Région PACA (Schéma Régional de l'Intermodalité Schéma Régional des Infrastructures et des Transports)
- S3D Département de Vaucluse (Schéma Directeur Départemental des Déplacements )
- PDU
- Plan de mobilité collectivité et entreprise
- Plan de mobilité rurale
- Schéma Départemental Vélo en Vaucluse (fin 2018)

#### Public cible

Tout Public avec une attention particulière pour les populations ayant une capacité de mobilité limitée (jeunes, personnes âgées, personnes ne possédant pas de moyens de transport...).

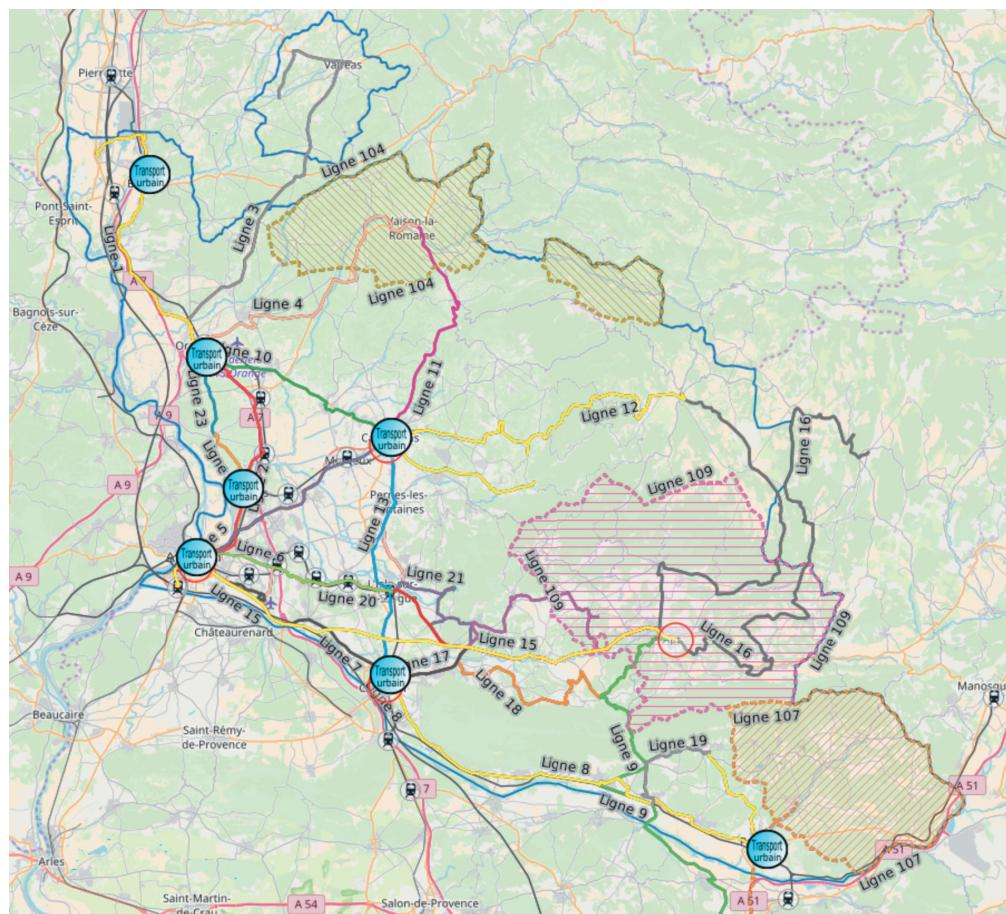
#### Territoire cible

- Actions globalement transversales mais **en priorité dans les territoires ruraux moins couverts par l'offre de mobilité existante.**
- Plan de mobilité rurale : Territoires potentiellement concernés : CCVS, CCVV, CCEPPG, COTELUB, CCPAL.

#### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

En Vaucluse, l'offre de transports en commun couvre l'ensemble du territoire, 142 des 151 communes du département étant couvertes par le réseau Trans Vaucluse (225 000 départs/ an) ; les 9 autres communes étant desservies par un réseau de transport urbain.

## MOBILITÉ EN VAUCLUSE



© Données des Départements du Vaucluse, réalisation Département / Territéo

26 lignes Réseau Trans Vaucluse

3 zones de Transport à la Demande



Ligne TER et gare



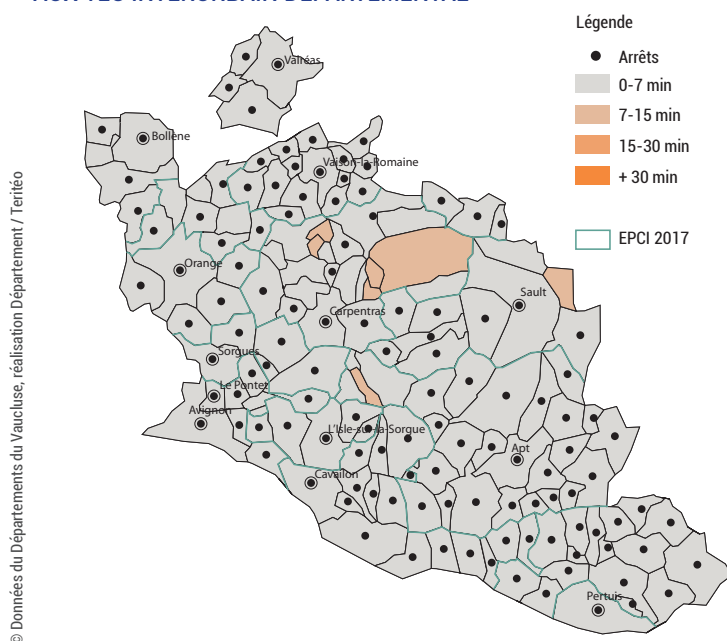
Pôle de transport urbain



MOBILITÉ



## TEMPS D'ACCÈS, DEPUIS L'ENSEMBLE DES COMMUNES DE VAUCLUSE AUX TEC INTERURBAIN DÉPARTEMENTAL



Pour autant, des améliorations sont à envisager afin de répondre à des besoins de mobilité spécifiques en termes d'horaires et de trajets.

En effet, l'offre de mobilité existante permet essentiellement de relier les pôles de services et d'emplois en répondant principalement à des usages pendulaires, sur des trajets domicile-étude ou domicile-travail. Par ailleurs, l'attractivité de l'offre (fréquence, temps de trajet, ...) est variable en fonction du poids démographique des communes desservies et de leur positionnement eu égard aux grands itinéraires de flux. Dans la Vaucluse, les réseaux de transport public sont organisés en étoile vers les principaux pôles urbains (Avignon, Carpentras, Orange, Cavillon), et la performance de la desserte proposée décroît plus on s'éloigne des zones les plus densément peuplées. Dans les zones plus rurales (bassins de vie de Sault, Apt, Vaison...), cette offre est moins présente, du fait de la faiblesse des flux concernés. Ainsi, l'offre ne répond pas ou moins bien aux besoins de déplacements plus locaux, internes aux bassins de vie. De fait, ces territoires présentent des caractéristiques sociodémographiques différentes, une population plus âgée, moins d'actifs, dont les besoins de mobilité sont liés à

l'accès aux services de proximité (médecins, alimentation, marchés, ...).

Enfin, dans les zones rurales, environ 90% des déplacements se font en véhicule individuel. Cela interroge la mobilité des personnes ne disposant pas d'un véhicule ou dans l'incapacité de se déplacer par elles-mêmes (jeunes en insertion sans permis et / ou véhicule, personnes âgées et / ou en perte d'autonomie, personnes en difficultés économique et sociale). **De fait, certains publics et notamment les publics fragiles, rencontrent des freins importants à la mobilité dans leur vie quotidienne, ces freins étant susceptibles de limiter fortement leur accès aux services, aux droits et à l'emploi.**

**Ces freins sont renforcés par la difficulté de ces publics d'accéder aux informations pratiques sur l'offre existante.**

Aussi le **déploiement d'une offre de mobilité plus souple, adaptée à des besoins de déplacement locaux pour l'accès aux services ou visant à lever les freins à la mobilité des actifs en recherche d'emploi**, constitue une attente forte pour ces usagers.

Les réflexions porteront à la fois sur l'optimisation du réseau TEC et sur le déploiement d'offres de mobilités alternatives, complémentaires à l'offre de TEC existante.

Afin de répondre à ces besoins, différentes initiatives ont déjà vu le jour en Vaucluse :

- Le Transport A la Demande (TAD) : le département compte 3 lignes de TAD qui couvrent 47 communes : la ligne 104 Pays de Vaison-Vallée du Toulourenc ; La ligne 109 Pays d'Apt ; La ligne 107 Pays d'Aigues – La Tour d'Aigues.
- Des initiatives portées par des acteurs locaux : Solibus, un service de sorties culturelles pour les seniors

D'autres solutions visant à **valoriser les flux de véhicules individuels** comme une offre de mobilité partagée permettent de répondre à des enjeux environnementaux et sociaux tout en redynamisant les solidarités locales (aires de covoiturage, autostop organisé...).

Enfin, **la tendance au « tout voiture » doit être réinterrogée** au regard des objectifs et exigences réglementaires du développement durable et de l'augmentation prévisible du coût des énergies fossiles, qui impactera fortement **les capacités de mobilité des foyers les plus vulnérables**. Ainsi, le **développement des liaisons douces rurales, périurbaines et urbaines**, connectées aux réseaux de transport en commun apparaît comme un enjeu important d'amélioration de l'offre de transport en commun.

En zone urbaine, les agglomérations disposent de la compétence mobilité qui leur confère un large champ de missions dont principalement l'organisation d'un service de TEC.

En milieu rural, si la compétence transport relève désormais du Conseil Régional, l'enjeu de la mobilité renvoie à des compétences partagées : les EPCI notamment peuvent, en tant qu'AOM (Autorité Organisatrice de la Mobilité), être porteuses de stratégies de mobilité locales, favoriser le covoiturage, mettre en place de l'information et du conseil en mobilité ....

Le Département a aussi un rôle à jouer au titre de sa compétence en matière de gestion de la voirie départementale, d'insertion (accès à la formation et à l'emploi) et de solidarité territoriale, notamment en lien avec le schéma vélo

L'Etat peut intervenir via le FNADT et / ou dans le cadre des Plans de Mobilités Rurales.

La coordination des différents acteurs de la mobilité est un enjeu essentiel afin de déployer une offre de mobilité globale, adaptée aux territoires et aux besoins des usagers.

## Objectifs à atteindre

- **Plan de mobilité rurale** : Développer dans les territoires ruraux des stratégies de mobilité intercommunales : (Réf Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015)
- **Initiatives de mobilité** : Renforcer et développer les initiatives permettant de lever les freins à la mobilité, en particulier pour les publics fragiles. Les pôles générateurs de déplacement (services de l'emploi, de l'insertion et de la formation ...) doivent faire remonter aux AOT les axes d'amélioration qu'ils perçoivent dans leurs échanges avec le public. La Région peut être la porte d'entrée de ces requêtes qu'elle pourra orienter sur le bon interlocuteur.
- **Lisibilité de l'offre** : Permettre un meilleur accès à l'offre de mobilité par une centralisation des informations, des conseils individualisés et une identification par les services publics des modes d'accès alternatifs à la voiture [ligne(s) et arrêt(s) TC le(s) plus proche(s)].
- **Alternatives de mobilité** : Favoriser la multimodalité (la gamme de moyens de transports) en développant notamment les liaisons douces au sein et à proximité des pôles structurants, et l'intermodalité (la combinaison des moyens de transports) en favorisant le rabattement vers le réseau de TEC.

## PLAN D'ACTIONS

### Action 6.1 • Concevoir et piloter des stratégies de mobilité intercommunales

- 6.1.1 - Elaborer des stratégies de mobilité locales adaptées aux besoins des populations
- 6.1.2 - Piloter ces stratégies via des plateformes d'appui, d'information et de conseil à la mobilité

### Action 6.2 • Soutenir le déploiement d'offres de mobilité locales, complémentaires aux transports en commun

- 6.1.1 - Soutenir le déploiement de dispositifs de « court voiturage spontané » basés sur les solidarités locales
- 6.1.2 - Améliorer et adapter l'offre de transport à la demande aux spécificités des territoires
- 6.1.3 - Promouvoir et accompagner les initiatives en direction des publics fragiles

### Action 6.3 • Développer des réseaux de liaisons douce au sein ou à proximité des bourgs et pôles structurants

## CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 6.1 « stratégies et plateformes de mobilité »						
Action 6.2 « renforcement de l'offre de mobilité rurale »						
Action 6.3 « réseaux de liaison douce »						

# ACTION 6.1

## Simplifier et faciliter les démarches en ligne

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 6.1.1 • Elaborer des stratégies de mobilité locales adaptées aux besoins des populations

Il s'agit de disposer d'une vue globale à la fois des offres de transport et des actions de soutien à la mobilité existantes sur les territoires, et des besoins des usagers, notamment en milieu rural. Ceci afin d'identifier les besoins non couverts, tant en termes de publics que d'itinéraires et d'évaluer la nécessité et la capacité d'y répondre. La mise en oeuvre de solutions de mobilité alternatives, complémentaires à l'offre de transports en commun seront à envisager en priorité.

Une réflexion globale sur la stratégie de mobilité à déployer à l'échelle du territoire est à définir et partager entre les différents acteurs de la mobilité :

- Réaliser un diagnostic des besoins : il s'agit de réaliser une analyse globale des besoins vis à vis de l'offre de mobilité existante afin de déterminer le périmètre pertinent pour l'organisation des mobilités (bassin de vie, EPCI). Ce diagnostic se fera dans un large cadre partenarial, à partir des données existantes, des expertises des acteurs (AOM, services sociaux, pôle emploi...) et éventuellement de consultations plus spécifiques auprès de la population.
- Définir la stratégie de mobilité : il s'agira ensuite de développer une approche intégrée de la mobilité, tous modes de déplacement confondus, visant à équilibrer et concilier les différents modes de déplacements, et identifier et déployer les solutions adaptées aux territoires. Le plan de mobilité rurale constitue l'outil adéquat dont peuvent se saisir désormais les territoires ruraux.

Il est proposé que les partenaires institutionnels (Etat-Région-Département), soutiennent le déploiement des plans de mobilité rurale et le financement des actions afférentes

#### 6.1.2 • Piloter ces stratégies via des plateformes d'appui, d'information et de conseil à la mobilité

Les EPCI dotés d'une stratégie de mobilité, pourraient disposer d'une plateforme de mobilité, un lieu de coordination permettant de piloter localement les actions issues de la stratégie de mobilité et d'informer l'ensemble des usagers, et également l'ensemble des acteurs en lien avec les publics fragiles.

Ces plateformes locales constituent des espaces de ressources et de conseils en direction de l'ensemble des usagers.

Il sera utile d'envisager et d'anticiper la mutualisation de ces plateformes afin de gagner en cohérence, en efficacité et en lisibilité.

La communication et l'animation locale de l'offre de transport sont des points essentiels qui ont été relevés par l'ensemble des acteurs de la mobilité et constitue un outil de développement d'une « culture de la mobilité ». De manière globale, le manque de lisibilité et de communication sur l'offre de transport est un frein majeur pour l'utilisation des transports publics et modes de transport alternatifs à la voiture.



## Pilotage et coordination : Région, EPCI

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Soutien aux plans de mobilité rurale (financiers et techniques)
- Conseil et appui envers les EPCI pour les plateformes de mobilité

#### RÉGION :

- Soutien aux stratégies, plans de mobilité rurale et plateformes de mobilités
- Intégration des enjeux des mobilités rurales dans sa stratégie (Pôles d'Echange Multimodaux ruraux, rabattement vers les lignes interurbaines, connexion aux aires de co-voiturage et réseaux de liaisons douces). Cadre PRI/PRIT SRI

#### DÉPARTEMENT :

- Schéma des aires de covoiturage : déploie un réseau d'aires de covoiturage sur le domaine départemental et en concertation étroite avec les EPCI-aide les structures d'accompagnement à la mobilité des personnes en insertion (PDI) ou relevant de ses compétences sociales (Schéma autonomie, CFPPA) prend en compte la connexion avec réseau TC
- Schéma départemental vélo

#### EPCI ET COMMUNES :

- Développent des stratégies ou plans de mobilité rurale
- Pilotent les stratégies et les offres de mobilité via le portage de plates-formes locales de mobilité

#### Les moyens

Les stratégies de mobilités peuvent être financées au titre des contrats de ruralité.

Les actions des plans de mobilité seront financées en fonction de leur nature :

- TAD : AOT/AOMD
- Mobilité individuelle (opérateurs sociaux et de l'emploi, collectivités locales, ...) entreprises ou zones d'activité

1

Part des EPCI ruraux ayant déployé une stratégie de mobilité intercommunale

#### Valeur d'objectif

A définir

2

Part des EPCI disposant de plateformes de mobilité

#### Valeur d'objectif

A définir

# ACTION 6.2

## Soutenir le déploiement d'offres de mobilité locales, complémentaires aux TEC

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 6.2.1 • Soutenir le déploiement de dispositifs de « court voiturage spontané » basés sur les solidarités locales

Les besoins de mobilité de certains publics (jeunes, personnes âgées, publics en situation de fragilité économique...) ne s'articulent pas toujours avec les itinéraires et horaires de flux massifs. Les pratiques de covoiturage classiques, reposant sur un réseau d'aires de stationnement, ciblent prioritairement les actifs et n'apportent pas une réponse satisfaisante à l'ensemble des publics (environ 90% des covoitureurs utilisent les aires de covoiturage pour des déplacements vers leur lieu de travail ou d'études habituel).

Ainsi, cette action vise à : **soutenir le déploiement de dispositifs de covoiturage alternatifs portés localement** (parmi les solutions existantes, REZO POUCE peut être mise en exergue ( <https://www.rezopouce.fr> )

#### 6.2.2 • Améliorer et adapter l'offre des transports à la demande aux spécificités des territoires

Trois services de TAD couvrent une partie des territoires ruraux, moins couverts par l'offre en ligne régulière. **Ces services restent fragiles car peu fréquentés.** Afin de pérenniser ces services de TAD, ils devront être :

- réinterrogés quant à leur adaptation vis-à-vis des besoins de déplacements des habitants, leur coût, leur accessibilité tout public et leur lisibilité
- intégrés au sein de stratégies de mobilité plus globales afin de constituer une offre de mobilité complémentaire et un élément important de la mise en oeuvre du « droit au transport » des usagers.
- valorisés auprès des relais d'information et du public sur les territoires concernés

#### 6.2.3 • Promouvoir et accompagner les initiatives en direction des publics fragiles

Si les solutions proposées dans les actions précédentes concernent un large public, il semble important dans le cadre de cette action d'accorder une place spécifique aux solutions en directions des publics fragiles.

- **Solutions de mobilité spécifiques à intégrer dans les stratégies de mobilité globale**
- **Propositions de soutien aux initiatives locales de mobilité destinées aux publics fragiles :**
  - › Informations spécifiques des acteurs en lien avec les publics fragiles (acteurs sociaux, Pôle Emploi...) : offre de mobilité locale, dispositifs d'aide ou d'accompagnement existants
  - › Aides à la mobilité : aides matérielles ou financières (prêt de moyens de transport, proposition de transport (minibus)...

## Pilotage et coordination : Région, EPCI

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### RÉGION :

- Suit le fonctionnement des TAD et les adapte pour mieux répondre aux besoins
- Soutient les initiatives locales de mobilité en complémentarité avec son offre régionale

#### DÉPARTEMENT :

- Aide les structures d'accompagnement à la mobilité des personnes en insertion (PDI) ou relevant de ses compétences sociales (Schéma autonomie, CFPPA)

#### EPCI ET COMMUNES :

- Mettent en œuvre des offres de mobilité complémentaires
- Soutiennent les initiatives locales de mobilité

### Les moyens

Les initiatives locales de mobilité peuvent être financées au titre des contrats de ruralité.

Les actions des plans de mobilité seront financées en fonction de leur nature :

- TAD : Région, EPCI ou commune
- Mobilité individuelle (opérateurs sociaux et de l'emploi, collectivités locales, ...)

1

Part des EPCI ayant déployé une offre de mobilité complémentaire

Valeur d'objectif

A définir

# ACTION 6.3

## Développer des réseaux de liaisons douces au sein ou à proximité des pôles structurants

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Les modes actifs (piéton, cycliste, ...) se développent de plus en plus dans l'accès aux polarités de services et d'emploi de proximité. Ils représentent une alternative pertinente aux déplacements motorisés pour des trajets courts ou intermédiaires (0 à 15 km) domicile-étude, domicile-travail ou accès aux services. Le Département est fortement engagé sur l'aménagement des **vélo routes dédiées aux déplacements actifs sur 3 axes majeurs** : Calavon, Via Venaïssia, Via Rhône. On y observe, en dehors des pratiques touristiques ou de loisirs, **des usages pendulaires importants en particulier à proximité des pôles urbains**.

Le potentiel de développement des modes de déplacement actif est très important en lien avec le développement des VAE (Vélo à Assistance Electrique). Le schéma vélo en cours d'élaboration traitera en partie cette thématique.

Il sera donc important de :

- poursuivre le développement des réseaux de liaisons douces au sein et/ou à proximité des bourgs et pôles urbains structurants,
- intégrer la connexion des linéaires dédiés aux déplacements doux à l'intermodalité globale : PEM, points d'arrêts stratégiques du réseau de TEC, aires de covoiturage, et les conditions de leur complémentarité (aménagements et parkings à vélos, etc...).
- valoriser les liaisons possibles avec le réseau existant et à venir.

### B • SOLLICITATIONS ET MOYENS

#### Pilotage et coordination : Département, Région, EPCI

##### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

##### RÉGION :

- Intégration des enjeux des mobilités rurales dans sa stratégie (Pôles d'Echange Multimodaux ruraux, rabattement vers les lignes interurbaines, connexion aux aires de co-voiturage et aux réseaux de liaisons douces) : PRI, PRIT, SRIT

##### DÉPARTEMENT :

- Déploie un réseau de vélos routes structurant à vocation interurbaine et connectée aux réseaux intercommunaux,
- Met en oeuvre des actions du schéma vélo : élaboration d'un schéma directeur identifiant les pôles d'attractivité et les liaisons entre eux, en les priorisant et en soutenant leur réalisation, sensibilisation des publics fragiles, des collégiens et plus globalement tous les vauclusiens, aux bienfaits de la pratique du vélo, soutien aux acteurs favorisant la pratique du vélo, dans le cadre de ses champs de compétence, information, communication et promotion des vélos routes.

##### EPCI ET COMMUNES :

- Déploient des réseaux de liaisons douces intercommunaux et plus globalement sur l'ensemble du département, en accord avec le schéma directeur vélo
- AOM Durable

##### Les moyens

Départemental pour les vélos routes, l'harmonisation des pratiques et la cohérence générale des équipements, EPCI et communes pour les linéaires à vocation locale.

### C • INDICATEURS DE SUIVI

#### 1

Nombre de liaisons douces définies,

Nombre de kilomètres de voies douces définies,

Nombre de kilomètres de linéaires de liaisons douces réalisés/an, dont itinéraires signalés en voies vertes.

##### Valeur d'objectif

A définir

## Objectif opérationnel 7 - AMÉLIORER ET OPTIMISER L'INTERCONNEXION ET L'INTERMODALITÉ DE L'OFFRE DE TRANSPORT EN COMMUN EXISTANTE

### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions sont :

- SRADDET (Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires)
- SRI (Schéma Régional de l'Intermodalité)
- S3D (Schéma Directeur Départemental des Déplacements)
- Schéma départemental de développement des aires de covoiturage

### Public cible

Tout Public.

### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental.

### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

L'offre de transports en commun sur le Vaucluse présente un maillage globalement satisfaisant :

- **l'offre à vocation régionale** (TER-LER) **maille relativement bien la partie Ouest du territoire** (urbanisé et dense) avec notamment l'étoile ferroviaire d'Avignon disposant de 5 lignes TER et 4 lignes LER dont 2 vers les Bouches du Rhône. Le Nord et l'Est du territoire apparaissent en revanche éloignés de l'offre.
- le **réseau de bus interurbain** constitué de 23 lignes et 3 lignes sur réservation jouant un rôle de desserte inter-pôles et de désenclavement des zones rurales. Ce réseau présente 3 niveaux de service : les lignes à hauts niveaux de services (autour d'Avignon > 20 AR) ; les lignes intermédiaires (relient les pôles de second rang entre eux, 5 à 10 AR); les petites lignes (1-3 AR desservent les territoires ruraux). L'offre privilégie ainsi les flux importants et apparaît peu adaptée pour les petites lignes hors flux pendulaires et pour des besoins ponctuels notamment dans les territoires ruraux.
- **l'offre des EPCI à vocation locale** : le Vaucluse dispose de 7 ressorts territoriaux, les villes d'Orange, Bollène et Sorgues et les agglomérations : LMV, COVE, Grand Avignon, Métropole AMP (Pertuis) de l'autorité organisatrice de la mobilité (AOM nouveaux PTU). Globalement, ces réseaux permettent une bonne desserte de la ville centre, les Quartiers Politiques de la Ville ainsi que les bourgs ou communes rurales principales (lignes régulières et TAD).

Des transports urbains sont également en place dans les villes d'Orange, Bollène et Sorgues.

Cette offre globale de transports en commun présente **de nombreux enjeux** dans un contexte de transfert de compétence et de revue de l'offre :

- **amélioration et optimisation du réseau** : meilleure interconnexion physique et horaire...
- **simplification de l'offre et attractivité pour les actifs**
- **intermodalité,**
- **connaissance de l'offre par le grand public**

Les initiatives prévues au titre de cet objectif, relèvent prioritairement d'actions à conduire à l'échelle régionale, dans le cadre d'une action coordonnée avec le Conseil Régional, la SNCF et les autorités organisatrices de mobilité à l'échelle intercommunale.

### Objectifs à atteindre

- Optimiser l'interopérabilité physique, horaire, tarifaire et billettique.
- Favoriser l'accès, la lisibilité et l'attractivité de l'offre de transport en commun

## PLAN D'ACTIONS

### Action 7.1 • Optimiser l'offre de transport en commun existante et en faciliter l'usage

7.1.1 - Améliorer l'interconnexion physique et horaire entre les lignes régionales et les lignes urbaines

7.1.2 - Faciliter l'usage des transports en commun

- A- Simplifier et combiner la tarification et la billettique
- B- Renforcer la lisibilité de l'offre et l'information en temps réel de l'utilisateur
- C- Garantir une tarification attractive et accessible pour tous les usagers :
- D- Développer des services annexes

### Action 7.2 • Structurer une offre d'aires de covoiturage multimodales en lien avec les EPCI

## CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 7.1 « optimiser l'offre de transport »						
Action 7.2 « Structurer une offre d'aires de covoiturage »						

## Optimiser l'offre de transport en commun existante et en faciliter l'usage

### 7.1.1 • Améliorer l'interconnexion physique et horaire entre lignes régionales et lignes urbaines

Le transfert de compétence transport à la Région en 2017, constitue une opportunité pour réinterroger l'intermodalité à travers une revue globale de l'offre de transport. Comprenant une desserte ferroviaire importante, ainsi que de 7 réseaux urbains, le Vaucluse est un département pour lequel l'enjeu intermodal est important. Les PEM (Pôles d'Echanges Multimodaux) d'Avignon et de Carpentras, de Cavaillon et de Pertuis ont récemment été réhabilités, et d'importants projets sont en cours à Orange, l'Isle sur la Sorgue et Apt.

- Compléter et développer le réseau de PEM sur le territoire
- Revoir l'offre de transport globale en réinterrogeant les interconnexions entre les différents réseaux

### 7.1.2 • Faciliter l'usage des transports en commun

Faciliter l'usage et l'accès aux transports pour tous et les rendre plus attractifs pour les actifs sont des enjeux importants. Selon l'enquête réalisée auprès des habitants du Vaucluse, seuls 45% des usagers jugent l'offre de transport accessible.

#### A - Simplifier et combiner la tarification et la billettique

Chaque transporteur a une billettique propre et seuls quelques titres combinés existent sur le réseau (Zou Alternatif, TCRA...). La mise en place d'une politique de tarification harmonisée et d'une véritable interopérabilité entre le réseau interurbain, les réseaux urbains, et le réseau TER, sont des enjeux majeurs pour l'attractivité de l'offre TEC. La concertation des AOM est à développer et renforcer sur cette thématique.

#### B - Renforcer la lisibilité de l'offre et l'information en temps réel de l'usager

Il conviendra de diffuser et d'enrichir le site internet « PACA mobilité » qui délivre une information complète sur l'offre de transport en commun. Par ailleurs, en lien avec le développement des outils numériques, la mise en place d'applications permettant d'informer l'usager en temps réel sur l'offre de transport va progressivement s'imposer à l'ensemble des AOM. De manière générale, il convient de développer l'information et le marketing de la mobilité.

#### C - Garantir une tarification attractive et accessible pour tous les usagers

Le maintien d'une tarification attractive et accessible pour l'ensemble des usagers est un point essentiel pour assurer une bonne accessibilité de l'offre de transport, et en particulier les dispositifs spécifiques d'accompagnement pour les publics fragiles : Carte ZOU jeunes, carte Trans'pass pour les personnes en recherche, reprise d'emploi ou formation...

#### D - Développer des services annexes

Afin de rendre les transports attractifs, notamment auprès d'un public d'actifs, il conviendra de développer à terme, via la dématérialisation et les possibilités offertes par le numérique, d'une gamme de service « annexes » au sein des modes de transports : Accès WIFI, ventes de titres dématérialisés, Smartpress...Ainsi que d'autres services facilitant l'usage des TEC : Sécurisation du stationnement de vélos au niveau des PEM et gares.

## Pilotage et coordination : Région, EPCI compétence mobilité (AOM)

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### RÉGION :

- Pilote les actions au titre de sa compétence transport régional
- Soutien les projets de PEM et accompagne la déclinaison de stratégies intercommunales
- Pilote la coordination entre les AOM et propose des simplifications pour les usagers au titre de sa compétence de chef de file intermodalité
- Diffuse et promeut l'offre de TEC régional

#### DÉPARTEMENT :

- Contribue à la diffusion de l'information de l'offre de TEC auprès des publics fragiles

#### EPCI ET COMMUNES :

- Les AOM partenaires sont associées et contribuent aux actions d'amélioration de l'accessibilité du réseau
- Contribuent à la diffusion de l'information de l'offre de mobilité en TEC + pilote actions au titre de compétence transport

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- La SNCF participe aux financements des PEM
- Les transporteurs interurbains et urbains déploient des services et appliquent les mesures des AOT/AOM

#### Les moyens

- Les pôles d'échanges multimodaux sont financés par la Région, les collectivités locales et la SNCF (Etat/FEDER)
- La structuration et l'optimisation de l'offre de transport en commun est de la compétence de la Région et des autres AOMD.

1

Revue globale de l'articulation des différentes offres de transport par la Région d'ici fin 2018

#### Valeur d'objectif

Terminé fin 2018

2

Nombre de pôles multimodaux créés entre 2018 et 2023

#### Valeur d'objectif

L'objectif pourrait être un PEM par bassins de vie et / ou pôle de service intermédiaire

3

Nouvelle tarification régionale avec titres intermodaux

#### Valeur d'objectif

2<sup>ème</sup> semestre 2019



# ACTION 7.2

## Structurer une offre d'aires de covoiturage multimodales en lien avec les EPCI

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Le Schéma Directeur Départemental des Déplacements, adopté le 28 avril 2017 définit la politique départementale en matière de mobilité et de supports de mobilité, réserve une large place à la multimodalité.

A ce titre, le Département s'engage dans **l'élaboration d'un schéma départemental de développement des aires de covoiturage**, dont l'objectif est de positionner le Département comme acteur et facilitateur du covoiturage :

- Contribuer à la mise en place et à la signalisation d'aires de covoiturage sous compétence du Département ;
- Faciliter et sécuriser l'accès aux aires de covoiturage et favoriser la visibilité de la pratique ;
- Être un partenaire actif de la Région, des intercommunalités, des concessionnaires autoroutiers pour structurer un réseau pertinent d'aires de co-voiturage sur le territoire.

#### 7.2.1 • Mailler le territoire en aire de co-voiturage, en lien avec les EPCI

Il conviendra **d'identifier un réseau structurant d'aires de covoiturage** sur l'ensemble du territoire en lien notamment avec l'évolution des besoins et pratiques, et en se basant sur les retours d'expériences des territoires. **L'objectif est de répondre aux besoins et de s'adapter aux pratiques afin d'optimiser le remplissage des aires.**

Le recensement de l'offre globale des aires de co-voiturage et l'identification des besoins complémentaires de maillage du réseau, seront réalisés en étroite concertation avec les EPCI.

Le schéma des aires de co-voiturage, favorisera également la visibilité de cette pratique de déplacement et des aires dédiées, auprès des vauclusiens à travers des actions de promotion du réseau.

#### 7.2.2 • Intégrer la multimodalité au réseau des aires de covoiturage

Il s'agira d'assurer une connexion intermodale pour certaines aires stratégiques. Le rabattement possible sur l'offre de TEC ou l'accès piéton ou vélo seront donc recherchés, notamment la sécurisation du stationnement pour les vélos. **Ce réseau sera ainsi intégré dans l'offre globale intermodale existante.**

## Pilotage et coordination : Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- participe à la promotion et au développement du covoiturage.

#### RÉGION :

- Participe à la promotion et au développement du Co-voiturage

#### DÉPARTEMENT :

- Elabore et met en oeuvre les actions du schéma départemental de développement des aires de covoiturage et déploie un réseau d'aires sur le domaine départemental en concertation étroite avec les EPCI
- Participe à la promotion et au développement du covoiturage

#### EPCI ET COMMUNES :

- Participent à la promotion et au développement du Co-voiturage
- Contribuent au schéma des aires de covoiturages

#### Les moyens

- Les pôles d'échanges multimodaux sont financés par la Région, les collectivités locales et l'opérateur concerné (SNCF, ...).
- La structuration et l'optimisation de l'offre de transport en commun est de la compétence de la Région.

1

Nombre d'aires de covoiturage aménagées et signalées entre 2018 et 2023

#### Valeur d'objectif

A définir

## ORIENTATION D - ASSURER LE MAINTIEN ET LE RENOUVELLEMENT DES SERVICES DE SANTÉ ET DE PROXIMITÉ

### Objectif opérationnel 8 - EN COHERENCE AVEC LE PROJET REGIONAL DE SANTE, MAINTENIR UNE OFFRE DE SANTE ACCESSIBLE POUR TOUS

#### Schémas et documents à prendre en compte

Le document de référence encadrant la mise en oeuvre de ces actions est le **Projet Régional de Santé 2018-2023 (PRS)**.

#### Public cible

Tout Public.

#### Territoire cible

Ensemble du territoire départemental avec **une attention particulière sur les territoires fragiles et à risques** (nouveau zonage PRS).

#### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

Dans un contexte de vieillissement de la population, **l'accès aux services de santé dans certains territoires ruraux ou urbains constitue une préoccupation importante.**

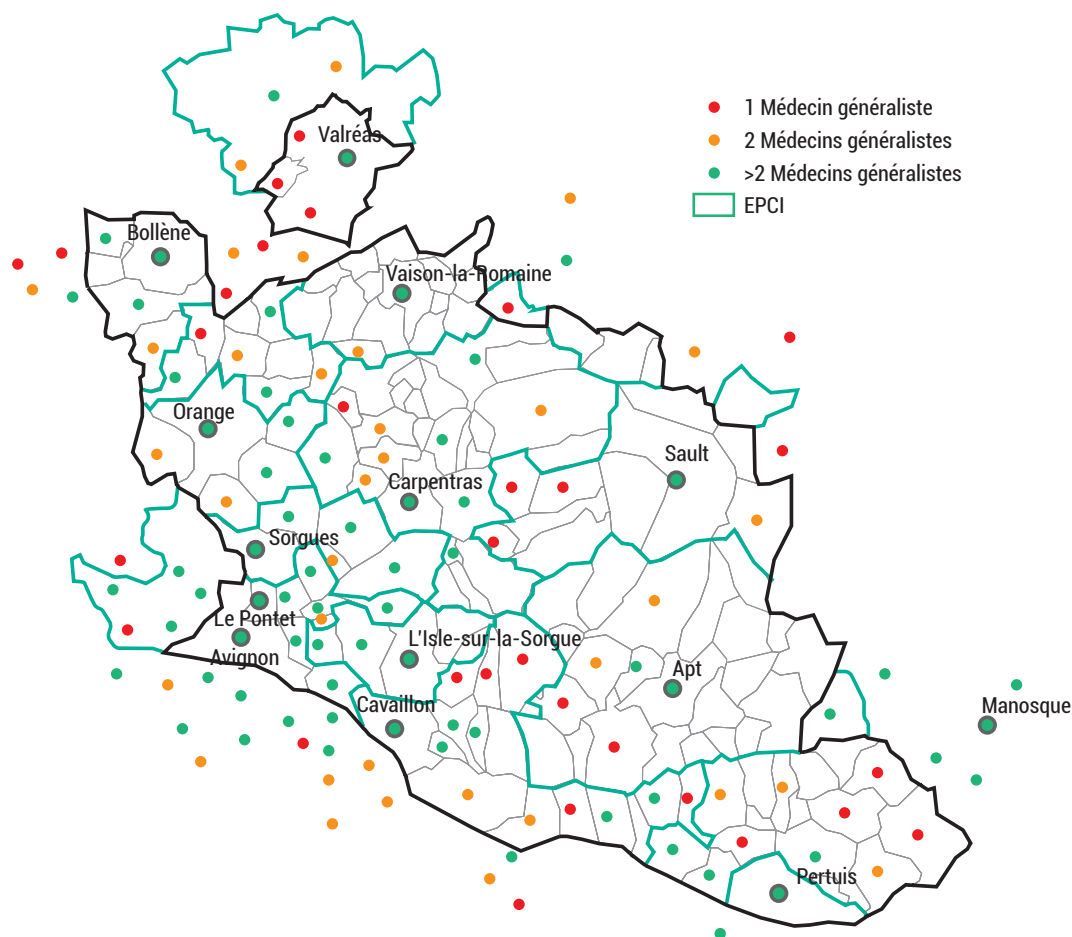
Dans le Vaucluse, **la situation concernant la démographie médicale est nuancée :**

- Avec **523 médecins généralistes** d'exercice libéral et une densité de **136,6 médecins généralistes pour 100 000 habitants**, le département se situe **au-dessus de la moyenne nationale (131,3)** ;
- Néanmoins, son territoire présente des **secteurs fragiles et ou à risque** (zonage en cours de révision) : **les secteurs de Sault (fragile) et de Sorgues (à risque)**.

Par ailleurs, les médecins vauclusiens étant plus âgés que la moyenne nationale (53,5 ans contre 51,6), les perspectives de départ à la retraite des médecins, croisées avec **l'augmentation prévisible de la demande d'actes médicaux**, liée au vieillissement de la population, **font peser une menace sur l'évolution des conditions d'accès aux services de santé.** Certains EPCI ont exprimé des craintes vis-à-vis du phénomène de désertification médicale qui impacte ou impacterait leur territoire.

### MÉDECINS GÉNÉRALISTES

#### ANTICIPATION DES TRANSMISSIONS / REPRISES



©BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation Teritéo

Dans les bassins de vie les plus ruraux et dans certains territoires urbains, la baisse de densité médicale, est susceptible, en impactant fortement les conditions de travail des professionnels en exercice (charge de travail, isolement professionnel, ...) de **réduire l'attractivité de ces territoires pour les jeunes médecins.**

Les médecins recherchent aujourd'hui des conditions d'exercice leur permettant de sécuriser leur pratique (présence d'autres médecins), voire d'exercer en équipe (Maison de Santé), et d'assurer un équilibre entre vie privée et exercice professionnel (amplitudes horaires hebdomadaires maîtrisées). Ainsi, **l'enjeu du renouvellement des médecins est particulièrement fort** sur l'ensemble du territoire, en lien avec la vague des départs en retraite attendue jusqu'en 2025.

**Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) ont été identifiées comme des outils structurants pour attirer les médecins**, et favorisant également l'accueil de stagiaires. De plus, les MSP sont en capacité de porter un projet de santé sur leur territoire et ainsi contribuer à structurer l'offre de soins. **Le Vaucluse compte actuellement 4 MSP** (Carpentras/ Avignon/ Sablet et Sorgues), et 3 projets en cours de validation (St Saturnin les Apt/ Le Pontet / Bédoin)

Si ces initiatives ont permis d'apporter des premiers résultats positifs indéniables, **il apparaît important de les poursuivre voir de les amplifier en particulier sur les territoires les plus fragilisés.** La valorisation des territoires, l'offre d'opportunités d'installation et les efforts fournis en matière d'accueil et de conditions d'installations des stagiaires et jeunes médecins sont des leviers qui peuvent permettre de maintenir une offre de soins sur les territoires.

#### Objectifs à atteindre

- Renforcer des actions de promotion du territoire et communiquer auprès des internes et des jeunes médecins généralistes, sur les des opportunités d'exercice afin d'attirer de nouveaux professionnels de santé et de freiner la désertification médicale, en particulier dans les territoires fragiles ou à risques ;
- Favoriser l'exercice temporaire pour faire découvrir le territoire notamment en accompagnant et en incitant la venue de stagiaires.

#### PLAN D'ACTIONS

##### Action 8.1 • Favoriser le renouvellement des professionnels de santé

- 8.1.1** - Valoriser le territoire pour favoriser l'installation des professionnels de santé
- 8.1.2** - Favoriser l'accueil de stagiaires

##### Action 8.2 • Poursuivre le développement des MSP et des structures d'exercice coordonné

#### CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 8.1 « Favoriser le renouvellement des professionnels de santé »						
Action 8.2 « Poursuivre le développement des MSP et des structures d'exercice coordonné »						



# ACTION 8.1

## Favoriser le renouvellement des professionnels de santé

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 8.1.1 • Valoriser le territoire pour favoriser l'installation des professionnels de santé

L'objectif principal est de rendre attractif le territoire, en permettant aux jeunes médecins en formation, d'en découvrir les atouts et le potentiel.

Dans ce cadre, il apparaît important d'engager des actions concertées favorisant la promotion des territoires fragilisés, auprès de médecins en exercice à la recherche d'un nouveau projet de vie :

- jeunes médecins,
- médecins remplaçants,
- stagiaires en médecine.

Dans le cadre du SDAASAP, il conviendra que les collectivités locales, en lien avec les partenaires locaux, participent à une action de promotion du territoire au sens large pour favoriser son attractivité :

- proposer des conditions d'accueil adaptées aux besoins des professionnels médicaux
- informer sur les opportunités d'installation, les conditions d'exercice, les aides existantes en zones fragiles,
- promouvoir la « qualité de vie et l'offre de services » sur les territoires (offre culturelle, sportive, enfance...). La présence de services dans les territoires (services administratifs, écoles, crèches...) est un élément important dans le choix d'implantation des médecins.
- Aller à la rencontre des jeunes médecins en phase de réflexion quant à leur installation (salons, ...)

A cet égard, les médecins généralistes expérimentés doivent être les 1ers ambassadeurs de leur territoire d'exercice et ont un rôle clé à jouer à travers la transmission de leur activité. Etant donné les risques de désertification médicale, la priorité sera aussi de maintenir le nombre de médecin en activité. Les médecins proches de la retraite ont sans doute besoin d'accompagnement afin de préparer la transmission de leur activité.

#### 8.1.2 • Favoriser l'accueil de stagiaires

L'accueil en stage constitue une opportunité majeure pour attirer les jeunes médecins. Des actions ont été déjà engagées afin de faciliter l'accueil de médecins stagiaires sur le territoire, notamment à travers les MSP. Ainsi, si le département accueille déjà des stagiaires il conviendra d'amplifier ce dispositif :

- poursuivre les relations et les actions de communication avec la faculté de médecine de la région et en orientant les étudiants en Contrat d'Engagement de Service Public (CESP) vers les opportunités locales de stage.
- faciliter les conditions d'accueil des stagiaires : dans ce cadre, une sensibilisation des collectivités locales pourrait être menée afin de faciliter les conditions d'accueil des stagiaires dans les communes rurales (mise à disposition de locaux, de logements, aide financière...).

## Pilotage et coordination : EPCI

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ARS :

- animation du guichet territorial unique (GTU) chargé d'informer et accompagner les professionnels de santé dans leurs démarches d'installation
- renforcer l'attractivité de la médecine générale auprès des étudiants en médecine
- favoriser l'offre de stage de médecine de ville en formant les maîtres de stage

#### DÉPARTEMENT :

- Chef de file de l'action sociale
- Appui au volet valorisation et promotion des territoires

#### EPCI ET COMMUNES :

- Appui au volet valorisation des territoires
- aide à l'accueil de médecins ou de stagiaires : mise à disposition de logements...

#### OPÉRATEURS DE SERVICES :

- Ordres professionnels : sensibilisent les étudiants des formations médicales et paramédicales sur les stages et valorisent l'exercice en milieu rural
- Ordre des médecins : sensibilisation des médecins en âge de retraite sur les enjeux de transmission en zones peu pourvues

### Les moyens

- Pistes de financement : ARS au titre des Missions d'Intérêt Général (MIG) et du Fonds d'Intervention Régional (FIR), crédits Etat (DETR, FNADT), Département pour l'ingénierie territoriale (coordination des actions de promotion du territoire, accueil des jeunes médecins, ...) et Intercommunalités ou communes (pour l'accueil des médecins ou des stagiaires), contrats de ruralité, contrats de ville et nouvelle convention de l'assurance maladie pour les différentes aides incitatives.

1

Nombre, densité et évolution de l'âge moyen des médecins généralistes dans le Vaucluse

#### Valeur d'objectif

A définir

2

Evolution de nombre de communes non couvertes (présence d'un MG ou de consultations avancées)

#### Valeur d'objectif

A définir

## Poursuivre le développement des Maisons de Santé Pluridisciplinaires et des structures d'exercice coordonné

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Les efforts engagés ces dernières années ont permis de **structurer à l'échelle du département un premier réseau de Maisons de Santé pluridisciplinaires (MSP)** :

- 5 MSP : Avignon, Carpentras, Sablet, Sorgues et Le Pontet ;
- Autres projets en cours d'étude, dont St Saturnin les Apt et Bédoin en cours de validation

La création de nouvelles MSP et d'autres types de structures d'exercice coordonné sera encouragée, dans le cadre du plan d'accès territorial aux soins impulsé par l'ARS, qui prévoit le doublement des maisons de santé.

Des aides financières à l'installation de médecins généralistes sont accessibles dans les zones d'intervention prioritaire et les zones d'action complémentaires définies par l'ARS PACA par arrêté du 23 février 2018, qui couvrent 114 des 151 communes du département.

Un soutien des EPCI, de la Région et des dispositifs d'Etat (ex : DETR) peut également intervenir pour l'acquisition foncière et l'aménagement de maisons de santé.

### B • SOLLICITATIONS ET MOYENS

#### **Pilotage et coordination : Pilotage ARS en lien avec EPCI**

##### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

##### ARS :

- Pilote le plan d'accès territorial aux soins
- Participe via les aides à l'installation pour les médecins libéraux (PTMG, PTMA...)
- Accompagne les projets de MSP, pôle de santé, centre de santé...

##### RÉGION :

- Contribue au financement des MSP (satellites) et pôle de santé (aide à l'investissement)

##### DÉPARTEMENT :

- Chef de file de l'action sociale
- Appui au volet valorisation et promotion des territoires

##### EPCI ET COMMUNES :

- Appui au volet valorisation des territoires
- Aide à l'accueil de stagiaires : mise à disposition de logements...
- Participent au financement des MSP

##### OPÉRATEURS DE SERVICES

- Ordres professionnels : mobilisent des maîtres de stage et sensibilisent les étudiants des formations médicales et paramédicales sur les stages et valorisent l'exercice en milieu rural
- Ordre des médecins : sensibilisation des médecins en âge de retraite sur les enjeux de transmission en zones peu pourvues
- CPAM : promotion des nouveaux contrats d'aides à l'installation

##### Les moyens

- Pistes de financement : ARS au titre des Missions d'Intérêt Général (MIG) et du Fonds d'Intervention Régional (FIR), crédits Etat (DETR, FNADT), Département pour l'ingénierie territoriale (coordination des actions de promotion du territoire, accueil des jeunes médecins, ...) et Intercommunalités (pour l'accueil des stagiaires), contrats de ruralité, contrats de ville et nouvelle convention de l'assurance maladie pour les différentes aides incitatives.

### C • INDICATEURS DE SUIVI

#### 1

Evolution du nombre de MSP dans le Vaucluse

##### Valeur d'objectif

A définir



## Objectif opérationnel 9 - ORGANISER LE MAINTIEN ET LE RENOUVELLEMENT DES SERVICES DE PROXIMITÉ DANS LES TERRITOIRES FRAGILISÉS

### Schémas et documents à prendre en compte

Les documents de planification territoriale tels les Schémas de Cohérence Territoriale, les Plans Locaux d'Urbanisme (PLU) et les Plan Locaux d'Urbanisme Intercommunaux (PLUI) qui définissent les règles d'aménagement commercial.

### Public cible

Tout Public

### Territoire cible

Les pôles de services ruraux sont plus particulièrement ciblés.

### Résumé du diagnostic et relevé des constats et enjeux clés

Le département de Vaucluse comprend 12 pôles supérieurs de services, 14 pôles intermédiaires (principalement concentrés sur l'Ouest du département) et un maillage dense de pôles de proximité et de grande proximité répartis sur l'ensemble du territoire départemental. Ce maillage permet à la grande majorité des habitants un accès aisé aux services de proximité, excepté pour le bassin de vie de Sault, montagneux et plus faiblement maillé en pôles de services.

### Les commerces de proximité

A ce jour, le maillage apparaît globalement satisfaisant pour les services dits « *du quotidien* » : boulangeries, alimentations, pharmacies, stations-services, DAB et services postaux.

Néanmoins, l'évolution de l'offre commerciale et de sa localisation est marquée par l'affaiblissement des écosystèmes commerciaux de centres bourgs ruraux, notamment concurrencés par les achats sur les itinéraires domicile-travail ou lieux d'emploi. Les créations de zones d'activité en périphérie des communes entraînent par ailleurs le déplacement ou la création de commerces en entrée de ville. De fait, les centres bourgs anciens présentent des contraintes et donc un surcoût d'aménagement pour créer un environnement attractif (parkings, immobilier ancien, ...) accentué par les enjeux de mises aux normes. Subissant ce phénomène, certains centre-bourgs perdent leur attractivité et se dégradent, avec des commerces qui ferment ou ne sont pas repris.

Dans les territoires les plus ruraux, les petits pôles sont les uniques portes d'accès aux services de proximité notamment pour les publics âgés ou actifs sans emploi. L'économie rurale se trouve dans ces bourgs, dont l'offre de services est indispensable aux habitants, notamment les moins mobiles. L'affaiblissement des zones de chalandises (démographie, concurrence de pôles intermédiaires, ...) de ces pôles de services ruraux, engendre des risques d'affaiblissement voire de disparition de l'offre, notamment au moment des départs en retraite. La fermeture de certains commerces stratégiques dans les territoires les plus ruraux peut générer un éloignement accru du premier commerce pour les habitants de la zone.

Ainsi, une réponse doit être apportée afin de freiner la perte de dynamique engendrée voire la dégradation de certains centre-bourgs.

Il s'agit de développer une vision globale, stratégique à l'échelle intercommunale et à l'échelle communale, considérant globalement et en complémentarité, l'offre commerciale qui s'organise en entrée de ville et le rôle que peuvent continuer à jouer les centres bourgs dans la dynamique économique, sociale et culturelle des communes rurales.

Lorsque le centre-bourg dispose encore d'une offre commerciale, l'enjeu sera de maintenir son attractivité par des aménagements urbains ou la structuration d'un « *panier de services* » de qualité permettant le maintien d'une offre commerciale attractive.

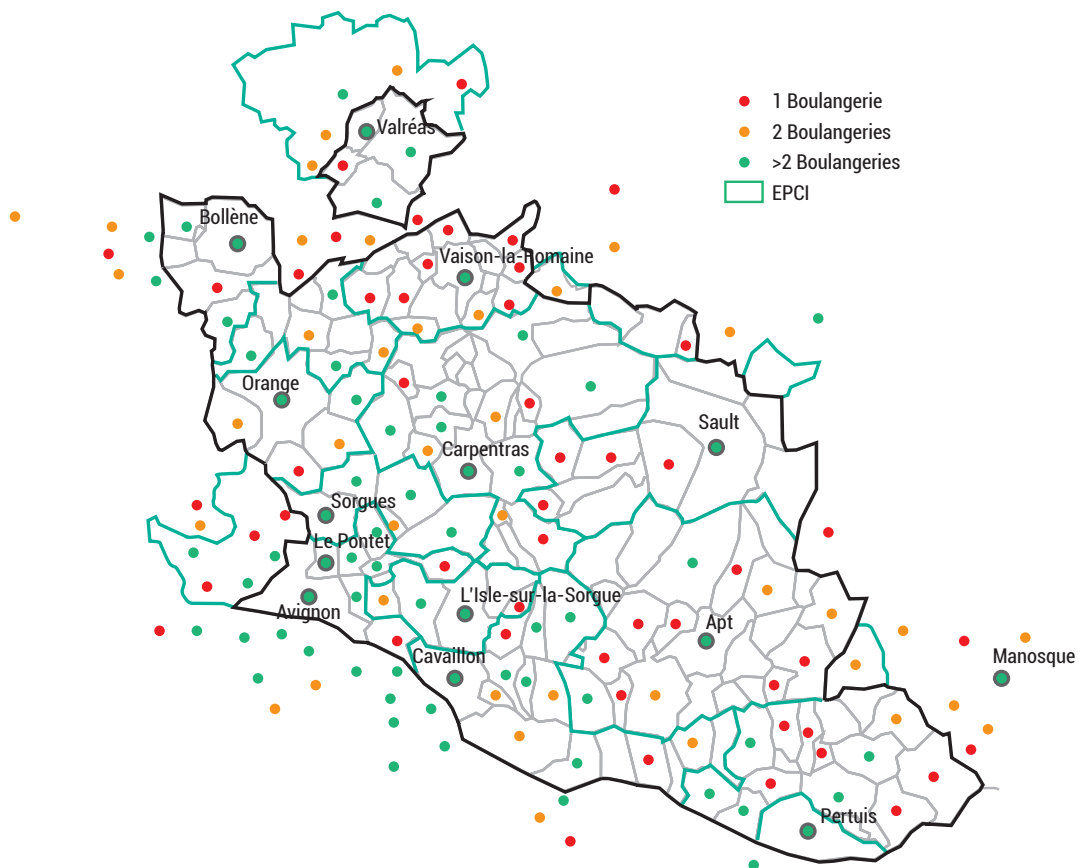
Cette pérennisation des services stratégiques du quotidien passe également par une meilleure connaissance et anticipation des situations critiques (dernier commerce, départ en retraite...).

De façon générale, la disparition du dernier commerce dans une commune rurale est souvent un signe inquiétant pour l'attractivité du territoire. C'est dans le but d'éviter ces situations que la CCI et la CMA oeuvrent aux côtés des collectivités locales, pour le maintien et le développement du commerce rural. Sur le Vaucluse, l'enjeu du maintien des services dans les petites polarités est particulièrement important sur la partie Est du territoire. Il présente en effet un maillage de pôles plus diffus et un éloignement déjà accru aux commerces et services (secteur de Sault et Apt). Cette partie de territoire est également davantage touchée par le vieillissement de la population et par la déprise démographique.

Les cartes ci-dessous permettent de visualiser les communes ne disposant plus que d'un commerce de chaque type et pour lesquelles une veille sera nécessaire.

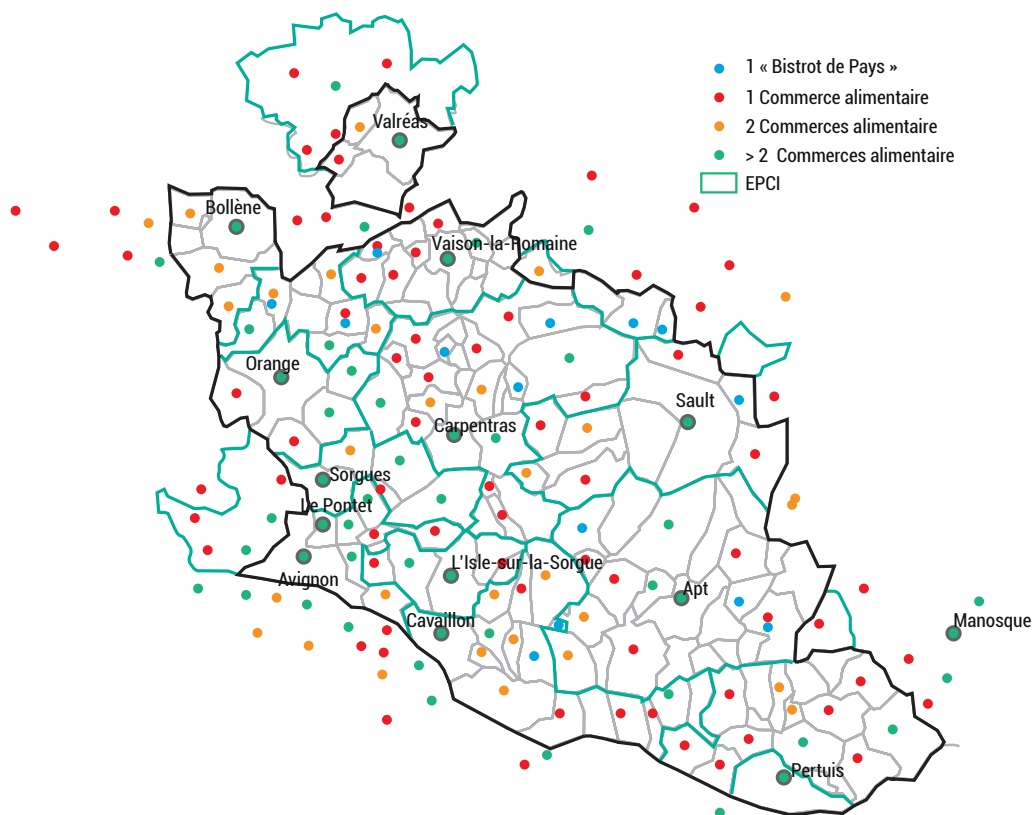
**BOULANGERIES DU VAUCLUSE**  
ANTICIPATION DES TRANSMISSIONS / REPRISES

©BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation Territéo

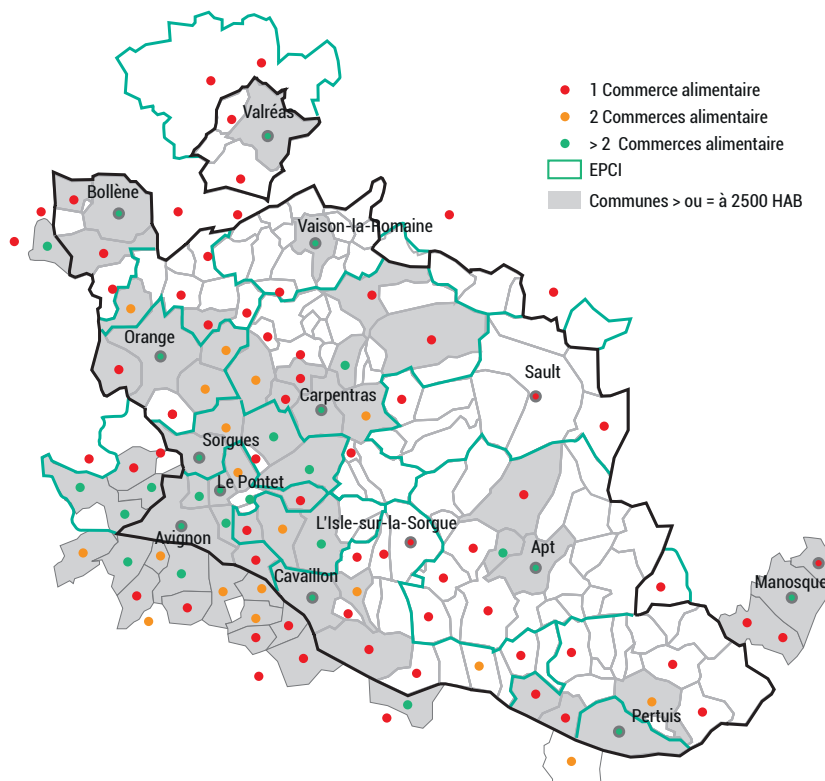


**COMMERCE ALIMENTAIRES ET « BISTROTS DE PAYS »**  
ANTICIPATION DES TRANSMISSIONS / REPRISES

©BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation Territéo

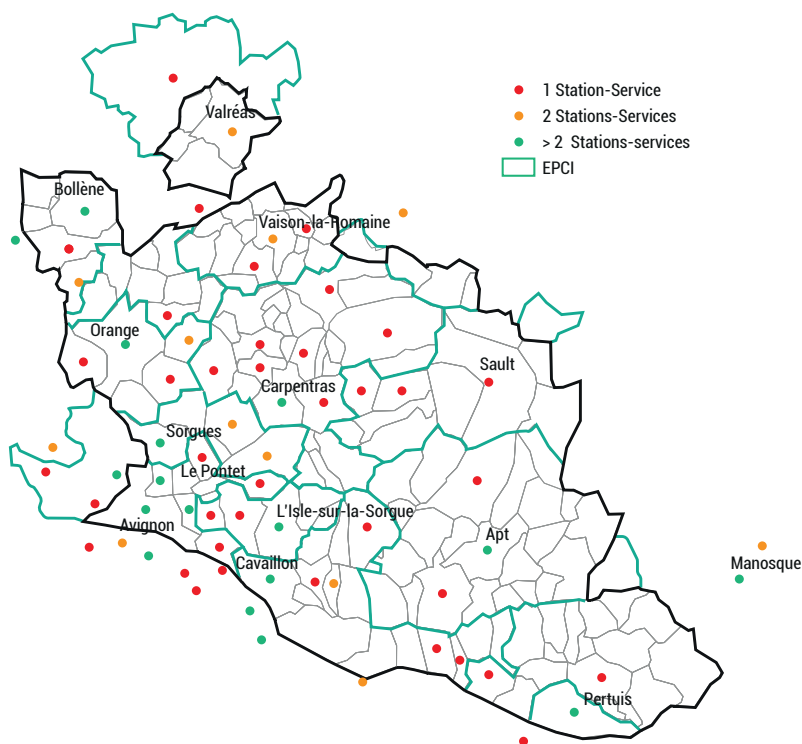


## PHARMACIES DU VAUCLUSE ANTICIPATION DES TRANSMISSIONS / REPRISES



©BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation Teritéo

## STATIONS-SERVICES ANTICIPATION DES TRANSMISSIONS / REPRISES

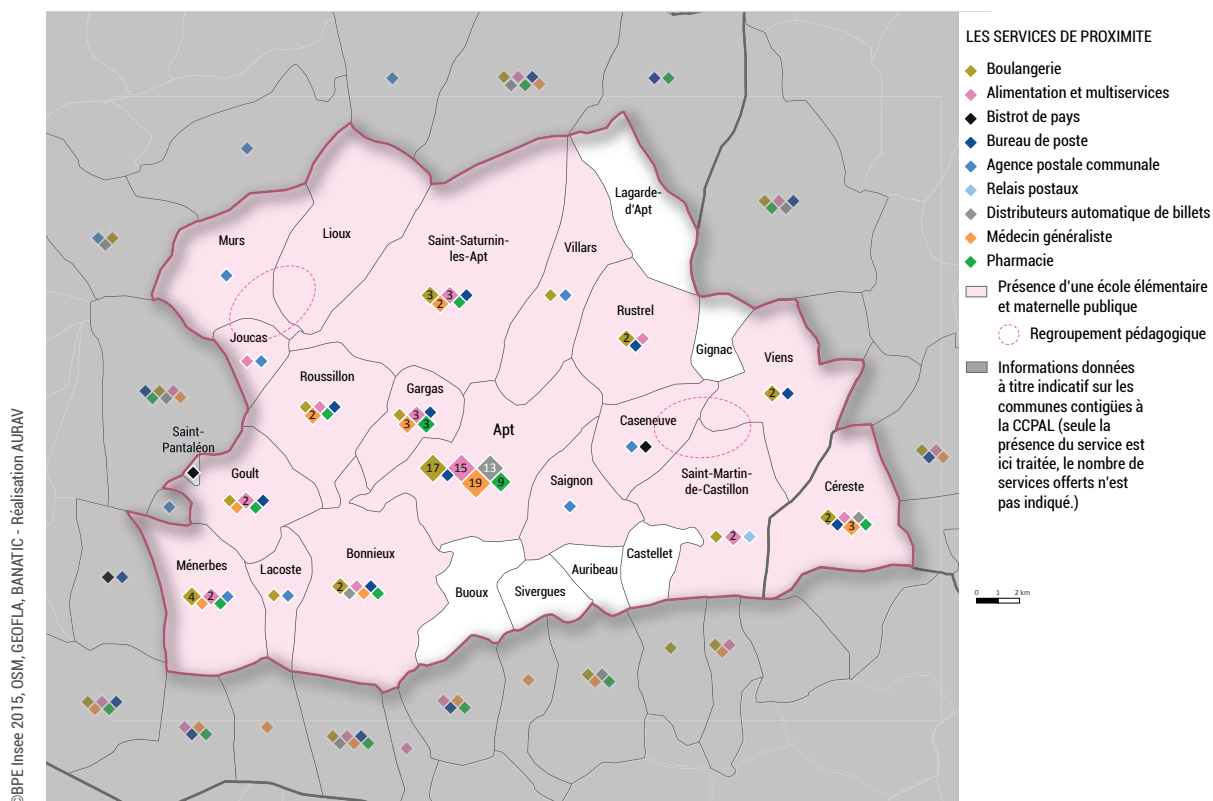


©BPE Insee 2015, OSM, GEOFLA, BANATIC - Réalisation Teritéo

PROXIMITÉ

A noter : dans le cadre du Schéma de services au public, une cartographie par EPCI, des services au public de proximité sera produite et livrée aux EPCI, afin de constituer une donnée de référence pour la prise en compte du maintien et de l'organisation de ces services sur les territoires.

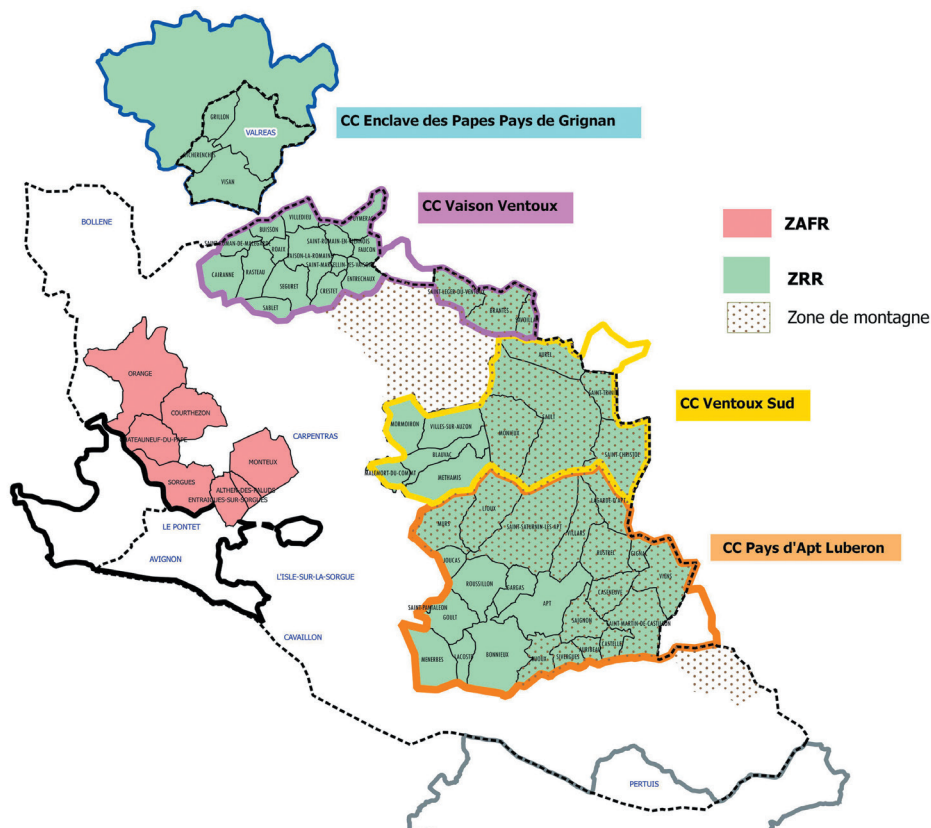
## EXEMPLE CARTOGRAPHIE DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES PAYS D'APT LUBERON



Dans un contexte de baisse des aides publiques (en particulier le FISAC), l'enjeu est aujourd'hui de cibler les opérations prioritaires et de favoriser les convergences financières pour le maintien des commerces en zone rurale. L'enjeu est également de maintenir ces commerces en priorité sur les petites polarités plutôt que dans les zones trop isolées.

## VAUCLUSE 2017

### ZONE DE REVITALISATION RURALE (ZRR) - ZONAGE AIDE A FINALITÉ RÉGIONALE (ZAFR)



A noter, il existe différentes aides à l'installation et/ou implantation d'entreprise :

- **ZRR** : dans les Zones de Revitalisation Rurale (ZRR), les entreprises qui souhaitent s'implanter bénéficient d'exonérations fiscales sous certaines conditions liées notamment à l'effectif et à la nature de l'activité : désormais 4 EPCI sont concernés en Vaucluse depuis 2017 : Enclave des Papes Pays de Grignan, Vaison Ventoux, Ventoux Sud, Pays d'Apt-Luberon.
- **Les aides liées aux contrats de ville et contrats de ruralité.**
- **ZAFR** (zone d'aide à finalité régionale) : elle délimite les conditions et limites dans lesquelles l'Etat et les collectivités locales peuvent allouer aux entreprises des aides à l'investissement et à la création d'emploi. Sous certaines conditions, des exonérations d'impôts sur les bénéfices sont également possibles. Le Vaucluse apparaît néanmoins peu couvert pour la période 2014-2020 puisque seules 7 communes sont « zonées ».

### Les Bibliothèques

Les bibliothèques, en tant que service culturel de grande proximité, apparaissent également comme un service de proximité à préserver, et en particulier sur les territoires ruraux. De plus, les bibliothèques offrent un potentiel important d'accès à une offre culturelle et éducative plus vaste avec le développement des médiathèques et de ressources numériques très variées (lecture, cinéma, jeux, formation, ...). Enfin, le maillage important des bibliothèques en Vaucluse (plus de 100 bibliothèques), représente un réseau de relais territoriaux de proximité susceptibles de constituer des points d'accès à d'autres services via des partenariats multiples (La Poste, Pôle Emploi, points d'accès ou de médiation numériques...). Le Département de Vaucluse est un acteur majeur quant à l'accompagnement et le développement des bibliothèques, et structure un réseau départemental de 102 bibliothèques.

### Objectifs à atteindre

- Préserver les écosystèmes commerciaux des pôles de proximité et de grande proximité
- Préserver le maillage du réseau départemental des bibliothèques, en tant que service culturel de proximité

### PLAN D'ACTIONS

#### Action 9.1 • Définir des stratégies de soutien à l'écosystème commercial à l'échelle intercommunale

#### Action 9.2 • Identifier les services stratégiques devant faire l'objet d'une veille

#### Action 9.3 • Agir en faveur du maintien des services stratégiques de proximité

- 9.3.1 - Veiller au maintien des commerces stratégiques
- 9.3.2 - Faire de la présence postale un vecteur du maintien de l'offre de services

#### Action 9.4 • Renforcer l'attractivité des commerces de proximité

- 9.4.1 - Créer un environnement propice aux commerces de proximité
- 9.4.2 - Développer l'accompagnement au numérique des commerces

#### Action 9.5 • Préserver le maillage du réseau départemental de bibliothèques, en tant que service culturel de proximité

- 9.5.1 - Renforcer l'accessibilité des bibliothèques
- 9.5.2 - Elargir l'accès à l'offre de ressources numériques
- 9.5.3 - Développer les partenariats et les mutualisations de services au sein des bibliothèques

### CALENDRIER PRÉVISIONNEL

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Action 9.1 « Stratégie intercommunale »						
Action 9.2 « Veille »						
Action 9.3 « Transmission/reprises »						
Action 9.4 « Attractivité des commerces »						
Action 9.5 « Maillage bibliothèques »						

# ACTION 9.1

## Définir des stratégies de soutien à l'écosystème commercial à l'échelle intercommunale

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Il s'agit de prendre en compte l'aménagement commercial dans les stratégies de développement à toutes les échelles de la planification territoriale. Ceci **dans un souci de complémentarité des offres commerciales, de maintien du maillage de pôles de services et d'une offre commerciale de proximité dans les centres-bourgs** afin d'en préserver l'accessibilité.

La loi NOTRe prévoit une possibilité d'intervention des EPCI dans la « *politique locale du commerce et le soutien aux activités commerciales d'intérêt communautaire* ». Les collectivités locales sont représentées et jouent un rôle important dans les commissions départementales d'aménagement commercial (CDAC). Les élus siégeant à la CDAC sont consultés sur les projets d'implantations commerciales.

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

#### Les étapes de la mise en oeuvre :

- identifier les activités commerciales d'intérêt communautaire prioritaires pour la vie quotidienne ;
- repérer, au regard de l'offre existante, les besoins spécifiques du territoire ;
- évaluer la capacité des territoires à accueillir de nouvelles activités complémentaires de l'existant ;
- disposer d'une capacité à arbitrer sur les projets d'implantations commerciales.

#### Il s'agit de :

- **Développer un dispositif de planification territoriale** articulé entre le niveau régional, le niveau du bassin de vie et le niveau intercommunal afin d'organiser les équilibres recherchés en matière de tissu commercial et de prendre en compte les principes du développement durable. Cela suppose que la dimension de l'aménagement commercial soit prise en compte dans le Schéma Régional d'Aménagement de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET), et confortée dans le schéma de cohérence territoriale (SCoT).
- **Maintenir la dynamique commerciale des pôles ruraux** qui doit être également intégrée à l'échelle intercommunale et locale, notamment dans le cadre des Plans Locaux d'Urbanisme (Intercommunaux) (PLU(I)) et des schémas de développement économique qui pourront traduire la stratégie locale d'aménagement commercial dont les leviers pourraient être :
  - › **Surseoir à toute décision de nouvelle implantation commerciale de plus de 500 m<sup>2</sup>** dans les territoires qui n'en sont pas encore pourvus avec la possibilité de prévoir un délai de mise en oeuvre d'un ou deux ans, agir sur la localisation et la typologie des nouveaux commerces, favoriser la rénovation urbaine,
  - › **Impulser une dynamique de rénovation urbaine.** Il s'agit de maintenir les équilibres entre centre et périphérie.

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



## Pilotage et coordination : EPCI, Chambres consulaires (CCI, CMA)

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- la DDT apporte un soutien en ingénierie

#### DÉPARTEMENT :

- Soutien aux études de SCoT et aux investissements si portage public au titre de la compétence solidarité territoriale.

#### EPCI ET COMMUNES :

- Pilotent la réalisation des stratégies commerciales

#### OPÉRATEURS DE SERVICES

- CCI : Aide méthodologique pour les stratégies commerciales intercommunales
- CMA : Aide méthodologique pour les stratégies commerciales intercommunales

#### Les moyens

- Ingénierie des EPCI, Chambres consulaires, AURAV

1

Nombre d'EPCI ayant défini leur stratégie commerciale

#### Valeur d'objectif

100% des EPCI situés en zone peu dense



# ACTION 9.2

## Identifier les services stratégiques devant faire l'objet d'une veille

### A • ACTIONS PROPOSÉES

Le dernier commerce d'une commune rurale joue un rôle important, tant en terme commercial que de maintien du lien social. Il est donc nécessaire d'anticiper une cessation d'activité du dernier commerce de proximité.

Il convient d'anticiper et d'accompagner les communes dont le dernier commerce de proximité est identifié comme stratégique à savoir : pharmacies, boulangeries, alimentations - multiservices et stations-services.

Les cartes présentées en introduction de l'objectif identifient les communes ne disposant plus que d'un commerce de chaque type et pour lesquelles une veille sera nécessaire.

Les étapes de la mise en oeuvre :

- **Constituer d'ici 2019, une base de données partagée** avec les collectivités locales, la CCI et la CMA ou les têtes de réseaux référentes pour chacun de ces commerces stratégiques, recensant les principales informations clés pour la veille anticipée : âge du chef d'entreprise, contacts, évolution du chiffre d'affaires, état des locaux et nécessité de mise aux normes...
- **Mettre à jour annuellement cette base de données et présenter les points de vigilance de l'année à venir aux élus des EPCI et communes concernées mais également aux partenaires et acteurs mobilisés** comme les chambres consulaires, l'ordre des pharmaciens et les syndicats professionnels. Il s'agira notamment, en fonction des types de commerces et âges moyens de départ en retraite, de déclencher un dispositif de veille rapproché.
- **Assurer une veille permettant d'anticiper les départs en retraite** : sur la base des données démographiques (fournies par la CCI, la CMA ou les têtes de réseaux référentes) et via les maires / élus des communes qui sont en capacité d'assurer cette veille du fait de leur connaissance / proximité de leur territoire : Si un chef d'entreprise entre dans les 5 ans précédents son âge probable de départ en retraite l' élu local pourrait dans un 1er temps s'enquérir des perspectives de cessions (la réflexion est-elle engagée ?, le commerçant souhaite-t-il être accompagné ?, le propriétaire a-t-il conscience des enjeux ?, des éventuelles difficultés ...).
- **Si un point d'alerte est identifié**, il s'agira d'être en capacité de **déclencher un accompagnement à la transmission / reprise ou une réflexion** quant à l'opportunité et la faisabilité d'une reprise publique du fonds de commerce.

**Cas particulier des pharmacies** avec la prise en compte de la nouvelle ordonnance du 3 janvier 2018, relative à l'adaptation des conditions de création, transfert, regroupement et cession des officines de pharmacie, qui définira notamment des territoires sur lesquels pourront être prises « des mesures destinées à favoriser ou maintenir l'offre pharmaceutique ». Les possibilités de regroupement de communes pour atteindre le seuil requis de 2 500 habitants, ou la localisation d'une officine à proximité d'une maison de santé sont de nouvelles possibilités susceptibles de contribuer au maintien du maillage des pharmacies, en particulier dans les zones rurales. Le schéma de services pourra contribuer à préciser la liste des territoires concernés, liste qui sera arrêtée par l'ARS sur la base d'un décret à paraître.

## Pilotage et coordination : EPCI, Chambres consulaires

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- la DDT apporte un soutien en ingénierie

#### DÉPARTEMENT :

- Financement possible si portage public au titre de la compétence solidarité territoriale

#### EPCI ET COMMUNES :

- Participent à la gouvernance du dispositif de veille des commerces de proximité,
- Assure une veille rapprochée sur leurs commerces et portent les schémas de développement commercial,

#### OPÉRATEURS DE SERVICES

- CCI et CMA : Aide à la veille sur les cessations d'activités et la capitalisation sur les données relatives aux commerces
- les associations de commerçants pourront contribuer à l'identification des départs en retraite

#### Les moyens

- Le Département au titre de la solidarité territoriale,
- Ingénierie des EPCI et communes impliquées

1

Mise en place du dispositif de veille anticipée sur les cessations d'activités

#### Valeur d'objectif

100% des EPCI situés en zone peu dense

# ACTION 9.3

## Agir en faveur du maintien des services stratégiques de proximité

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 9.3.1 • Veiller au maintien des services stratégiques

Cet accompagnement passe notamment par plusieurs étapes :

- **Accompagner les périodes de reprise / transmission d'activités commerciales** : sur la base d'une veille et d'un suivi anticipé, il s'agira de se rapprocher des gérants afin d'accompagner la reprise /transmission (en lien avec les chambres consulaires) et de les mettre en relation avec des repreneurs. Dans ce cadre, les chambres consulaires sont mobilisées pour accompagner et cadrer le projet du repreneur : avis, conseil, étude de faisabilité, business plan, recherche de financement...

En cas d'urgence et / ou d'extrême nécessité et en l'absence d'autres solutions, des solutions de type mise en gérance public / privé de l'activité (rachat de l'immobilier, mise aux normes, ...) pourront être mobilisées. Les soutiens à l'immobilier sont importants : les collectivités locales, propriétaires de locaux commerciaux, peuvent garantir une souplesse des loyers aux artisans/commerçants locataires.

- **Apporter un soutien technique et juridique** aux élus confrontés à ce type de situation. Pour ce faire, il faut capitaliser sur les initiatives préexistantes et les expériences des acteurs s'étant déjà confrontés à ce type de problèmes (élus, associations, ...). Un partenariat EPCI et la CCI ou la CMA pourrait être envisagé afin de bénéficier de l'expertise de ces acteurs. Une commission par EPCI, pourrait être constituée afin de suivre la veille réalisée par les élus locaux et d'être en capacité d'apporter un soutien et des réponses rapides aux élus confrontés à ce type de situation.
- **Identifier et mobiliser les sources de financement adaptées et réactives dans le cadre d'un fonds dédié au soutien du dernier commerce** des pôles de proximité, et en priorité pour les zones fragiles.

#### 9.3.2- Faire de la présence postale un vecteur du maintien de l'offre de services

Dans ce cadre, il conviendra de continuer à faire de la présence postale un vecteur du maintien de l'offre de services de proximité (relais poste commerçants, intégration aux multiservices) voir d'aller plus loin dans l'association de services publics et privés.

Il s'agira également de soutenir les projets locaux s'appuyant sur une association de services publics et privés, telles que la remobilisation des infrastructures commerciales de la Poste pour l'installation de commerces, ou bien le développement de systèmes mixtes (Agence postale communale / multiservices).

## Pilotage et coordination : EPCI et Chambres consulaires, La Poste

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### ÉTAT :

- Apporte une contribution financière via le FISAC (si portage privé), la DETR (si portage public).
- Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale

#### RÉGION :

- Apporte une contribution financière au maintien des commerces privés stratégiques en zone rurale.

#### DÉPARTEMENT :

- Financement possible si portage public au titre de la compétence solidarité territoriale,
- Soutient les initiatives publiques pouvant bénéficier au maintien des services de base aux habitants : création du premier service, maintien du dernier service, dans le cadre de ses compétences
- Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale

#### EPCI ET COMMUNES :

- Assure une veille rapprochée sur leurs commerces et portent les schémas de développement commercial,
- S'engagent dans des démarches de maintien / création.
- Contribue, dans le cadre de la CDPPT à l'évolution des modalités de présence postale

#### OPÉRATEURS DE SERVICES

- CCI : Aide au montage de dossier (FISAC, ...), Accompagne les projets de transmission, reprise ou installation
- CMA : Aide au montage des dossiers FISAC, Poursuit les actions liées à la transmissions-reprises, Accompagne les projets de transmission, reprise ou installation
- La Poste : inscrit l'adaptation de sa présence postale au besoin des territoires et dans un souci de contribution au maintien des commerces de proximité, soutien les propositions innovantes dans le cadre de la CDPPT

### Les moyens

- L'Etat au titre du FISAC,
- La Région au titre du soutien aux commerces de proximité,
- Le Département au titre de la solidarité territoriale,
- Les EPCI et communes impliquées dans le pilotage des stratégies intercommunales, d'investissements et / ou de mesures visant à proposer des locaux / loyers à prix modéré.
- Le CAUE au titre d'accompagnement aux études et d'ingénierie.
- La Poste au titre du Fond de péréquation

1

Nombre d'accompagnements aux transmissions / reprises de commerces identifiés « stratégiques » réalisées sur la période

Valeur d'objectif

A définir

# ACTION 9.4

## Renforcer l'attractivité des commerces de proximité

### A • ACTIONS PROPOSÉES

#### 9.4.1 • Créer un environnement propice aux commerces de proximité

Les difficultés d'accessibilité (notamment de stationnement et de parcours piéton ou vélo), de visibilité et de qualité des aménagements urbains jouent un rôle important dans le délaissement des centralités des petits pôles ruraux et des centres-bourgs.

Il convient ainsi de créer les conditions d'attractivité et d'exploitation dans un environnement propice au parcours et à l'expérience d'achat : améliorer le cadre de vie, améliorer la visibilité des commerces, le stationnement et contribuer à la « commercialité » des petits pôles ruraux.

Les étapes de la mise en œuvre :

- Diagnostic approfondi sur les raisons de la dévitalisation en matière, de commerces et de services ;
- Mobilisation d'un portage politique fort à l'échelle communale et intercommunale,
- Implication des habitants au travers de la concertation (expertise d'usage). Les aménagements pensés doivent non seulement allier fonctionnalité et qualité du cadre de vie, mais aussi s'appuyer sur la multiplicité des besoins et des usages des habitants.
- Mise en place d'un plan d'actions sur le long terme et actualisé régulièrement. Tous les aspects doivent être pensés, de la mobilité aux réseaux, de la qualité des espaces publics à la mise aux normes des commerces existants.

#### 9.4.2 • Développer l'accompagnement au numérique des commerces

La CCI et la CMA peuvent accompagner les commerçants vers la transition numérique (vente en ligne, communication...). Les enjeux liés à la prise en compte des TIC par les entreprises sont vitaux pour le développement de la compétitivité d'un territoire (dispositif Competi'TIC).

A noter : certaines MSAP seront également en capacité d'accompagner les petits entrepreneurs dans leurs démarches administratives en ligne afin d'améliorer leur accès aux services (MSAP de Sault).

## **Pilotage et coordination : EPCI et les chambres consulaires**

### **Sollicitations des partenaires du SDAASAP**

#### **ÉTAT :**

- Apporte une contribution financière via le FISAC (si portage privé), la DETR (si portage public).

#### **RÉGION :**

- Apporte une contribution financière au maintien des commerces privés stratégiques en zone rurale

#### **DÉPARTEMENT :**

- Financement possible si portage public au titre de la compétence solidarité territoriale,

#### **EPCI ET COMMUNES :**

- contribuent via leurs opérations d'urbanisme à créer un environnement propice aux commerces de proximité

#### **OPÉRATEURS DE SERVICES**

- CCI : Aide au montage de dossier (FISAC, ...) + accompagne le développement numérique des commerces
- CMA : Aide au montage de dossier (FISAC, ...) + accompagne le développement numérique des artisans/commerçants

### **Les moyens**

- L'Etat au titre du FISAC, du FSIL et du FNADT.
- La Région au titre du soutien aux commerces de proximité,
- Le Département au titre de la solidarité territoriale,
- Les EPCI et communes impliquées dans le pilotage des stratégies intercommunales, d'investissements et / ou de mesures visant à proposer des locaux / loyers à prix modéré.
- Le CAUE au titre d'accompagnement aux études et d'ingénierie.

**1**

Nombre de commerces ruraux ayant bénéficié d'actions visant à améliorer leur attractivité

**Valeur d'objectif**

**A définir**

**PROXIMITÉ**

Les bibliothèques constituent un service éducatif, social et culturel de proximité essentiel sur les territoires et disposent d'un maillage très dense qui semble important de pouvoir valoriser dans le cadre du schéma de services.

**9.5.1 • Renforcer l'accessibilité des bibliothèques**

Le Service Livre et Lecture (SLL) du Département promeut et accompagne le développement de la lecture publique sur le Vaucluse, et en particulier sur les territoires ruraux. A ce titre, le Département souhaite renforcer l'accessibilité des bibliothèques, en proposant plusieurs axes de travail :

- Initier un dialogue avec les EPCI sur leur nécessaire prise de compétence en matière de lecture publique et sur la pertinence à encourager une politique de réseau sur leur territoire
- Animation des groupes de travail sur l'amélioration de l'accessibilité des bibliothèques avec les acteurs locaux concernés (personnels des bibliothèques, élus...) : maintien et professionnalisation des bibliothèques, horaires d'ouvertures, développement d'une offre numérique, accès des bâtiments, visibilité, tarifs, collections adaptées, accueil de publics fragiles...
- Proposition de formations destinées à accompagner les acteurs locaux pour la mise en place de solution d'amélioration de l'accessibilité

Ces actions sont détaillées dans le cadre du Schéma départemental de développement de la lecture (actions n°2 et 19)

**9.5.2 • Elargir l'accès à l'offre de ressources numériques**

Depuis octobre 2014, le SLL propose aux bibliothèques du réseau, via la plate-forme « vivre connectés », une offre de ressources numériques conséquente et très variée. Désormais le Département souhaite élargir cette offre à l'ensemble des bibliothèques de Vaucluse et atteindre un public éloigné des bibliothèques, et de la culture de l'écrit.

La concertation avec les collectivités impliquées, et en particulier avec les EPCI est indispensable, afin d'élaborer les modalités d'accès et de développement de cette offre numérique, accessible à l'ensemble des usagers des bibliothèques.

Cette action est définie dans le cadre du Schéma départemental de développement de la lecture (action n°34)

**9.5.3 • Développer les partenariats et les mutualisations de services au sein des bibliothèques**

Dans le cadre de la mutualisation de la présence des services de proximité sur les territoires, et en particulier pour les territoires ruraux, les bibliothèques sont susceptibles de représenter des structures relai ou d'accueil d'autres services au public via des partenariats à construire avec les opérateurs de services intéressés. Des initiatives en ce sens existent sur le territoire (La Poste / Pôle Emploi, ...). Les bibliothèques sont également en capacité de constituer des points d'accès au numérique, voire des lieux de médiation numérique à prendre en compte dans le maillage du réseau de médiation numérique projeté dans le cadre du schéma de services au public (action 5.3)

- Réflexion sur les potentialités de mutualisation de services au sein des bibliothèques : échanges et concertations avec les partenaires du schéma de services au public : état des lieux des partenariats existants au sein du réseau départemental, et modalités de développement de nouveaux partenariats
- Intégration des bibliothèques au réseau de médiation numérique : participation du SLL au groupe de travail du réseau de médiation numérique, état des lieux de l'équipement et des activités des bibliothèques du réseau départemental vis-à-vis de l'accès et de la médiation numérique



## Pilotage et coordination : Département

### Sollicitations des partenaires du SDAASAP

#### DÉPARTEMENT :

- Informe et anime le réseau départemental des bibliothèques sur les thématiques de l'amélioration de l'accessibilité
- formule les propositions d'élargissement de l'offre numérique « *vivre connectés* » à l'ensemble des bibliothèques du département
- réalise un état des lieux des partenariats et mutualisation de services existants, ainsi que les activités numériques développées, au sein des bibliothèques du réseau départemental

#### EPCI ET COMMUNES :

- Soutiennent les actions en lien avec l'amélioration de l'accessibilité des bibliothèques
- Coordonnent le réseau des bibliothèques de leur territoire et favorisent leur intégration au réseau départemental
- Participent aux réflexions sur l'accès à l'offre numérique « *vivre connectés* »

#### BIBLIOTHÈQUES

- Participent au réseau d'échange départemental et contribuent à améliorer l'accès à leurs services
- Participent à l'état des lieux de leurs services

#### Les moyens

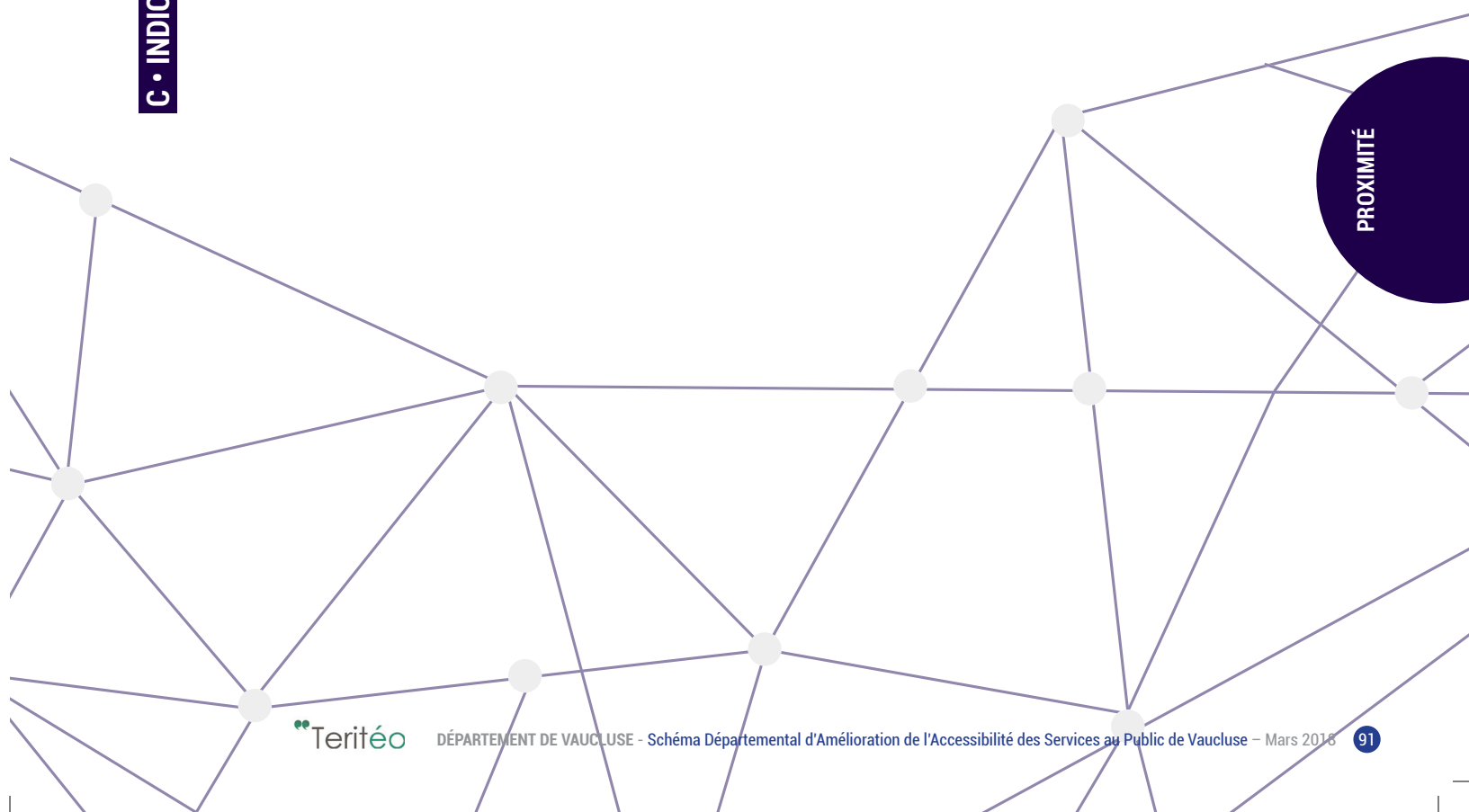
- Dispositif départemental en faveur du livre et de la lecture 2018
- Fond Régional pour l'innovation en bibliothèque

1

- Nombre de bibliothèques
- Nombre de bibliothèques informatisées
- Taux de fréquentation des bibliothèques
- Nombre de partenariat et de mutualisation de services au sein des bibliothèques

#### Valeur d'objectif

100 bibliothèques, 90% informatisées (A définir)





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

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

Sans qu'une révision soit nécessaire a priori, la mise en oeuvre du SDAASAP et l'évolution du contexte d'intervention départemental devront faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation afin d'appréhender l'évolution de l'offre de services sur le département.

## A • Le suivi du SDAASAP

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

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

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

## B • L'évaluation du SDAASAP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A l'issue de l'évaluation à mi-parcours du SDAASAP (à 3 ans, 2021) pourra être réalisée une révision des objectifs du SDAASAP. L'évaluation finale ou ex-post permettra de préparer la conception du prochain SDAASAP.

L'article 98 de la loi NOTRe précise :

« Le projet de schéma est transmis, pour avis, aux organes délibérants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le projet de schéma, éventuellement modifié pour tenir compte des avis recueillis, est soumis, pour avis, au conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique et, pour approbation, au conseil départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrête définitivement le schéma.

La mise en oeuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public. Les parties à la convention s'engagent à mettre en oeuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées. »

La gouvernance du SDAASAP de Vaucluse sera organisée à deux niveaux :

## A • Le Comité de Pilotage

Le SDAASAP devra bénéficier d'un comité de pilotage annuel co-présidé par le Préfet et le Président du Conseil départemental. Son rôle sera notamment de :

- Accompagner la mise en oeuvre des actions prévues au titre du schéma
- Prendre les décisions adaptées en fonction de l'évolution de la situation départementale en matière d'accès aux services au public
- Valider les conclusions des bilans annuels et prendre les décisions afférentes ;
- Suivre les évaluations intermédiaires et finales du schéma ;
- Valider, si nécessaire, le principe et le contenu d'une révision du schéma

Composition :

- Secrétariat général pour les affaires régionales
- Conseil régional,
- EPCI à fiscalité propre,
- Association des Maires de Vaucluse
- Opérateurs de services : CAF, CPAM, MSA, CARSAT, La Poste, Pôle Emploi
- Chambres consulaires
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale,
- Direction des services départementaux de l'éducation nationale,
- Direction Départementale des Territoires
- UD DIRECCTE
- Direction Départementale des Finances Publiques
- Agence régionale de la santé
- Maisons de services au public,
- INSEE
- Caisse des dépôts
- AURAV
- Autres acteurs locaux susceptibles d'être associés aux actions du schéma

## B • Le Comité Technique

Il se réunira au minimum une fois par an et sera dédié :

- à la mise en oeuvre et au suivi des actions définies dans le schéma,
- à la production d'outils, convention ou dispositifs destinés à la coordination des actions du schéma,
- au suivi de l'évolution du contexte d'intervention du SDAASAP.

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

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

Il devra :

- Accompagner la mise en oeuvre des actions prévues au titre du SDAASAP ;
- Permettre le suivi de leur avancement ;



- Constituer un lieu d'échange et de partage d'expériences sur la mise en oeuvre du SDAASAP ;
- Proposer la constitution de groupes de travail thématiques en lien avec l'accès aux services ;
- Établir un lien avec les autres schémas sectoriels impactant le schéma de services ;
- Coordonner la production des bilans annuels de mise en oeuvre ;
- Préparer et suivre les évaluations intermédiaire et finale ;
- Gérer la communication liée aux actions et aux dispositifs du schéma ;
- Préparer les Comités de Pilotage.

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

## C • Les groupes de travail thématiques

Quatre thèmes clés ont été identifiés :

- L'accès aux services pour les publics fragiles,
- L'accès aux services via le numérique
- L'accès aux services et commerces de proximité,
- Les mobilités pour l'accès aux services.

Il est nécessaire que ces thèmes puissent bénéficier de **groupes de travail dédiés**, animé par le Département et/ou la Préfecture, et réunissant les acteurs concernés.

Leurs fonctions consistent à :

- Coordonner et suivre la mise en oeuvre des actions sur leur thème de référence ;
- Constituer une ressource pouvant orienter ou apporter un appui aux élus et techniciens des communes et EPCI ;
- Constituer un réseau d'échanges d'expériences en continu ;
- Mobiliser une capacité de réflexion sur les évolutions contextuelles affectant leur domaine ;
- Intégrer la démarche d'amélioration de l'accessibilité aux services dans les stratégies, schémas et dispositifs de chacun des partenaires ;
- Contribuer aux travaux de suivi et d'évaluation du schéma.

## D • Une coordination interdépartementale

En raison de la situation géographique particulière du Vaucluse, et des pratiques d'usage de services des habitants, des échanges pourront être menés avec les départements limitrophes (Bouches-du-Rhône, Gard, Drôme, Alpes-de-Hautes-Provence). Ces échanges ont pour objectif de favoriser la coordination et la cohérence des différentes actions des schémas de services respectifs de chaque département, et d'identifier les actions susceptibles d'être valorisées ou éventuellement mutualisées entre département.



ORIENTATIONS	N°	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	N°	ACTIONS	PILOTES
Renforcer l'accès aux services et aux droits sociaux pour les publics fragiles	1	Garantir l'accès aux services et aux droits sociaux pour les publics fragiles	1.1	Inscrire plus fortement l'accès aux droits sociaux dans le cadre d'un partenariat territorial renforcé	Département
			1.2	Structurer le réseau des MSAP dans une logique de réponse aux besoins locaux et d'amélioration continue	Préfecture
			1.3	Renforcer l'accompagnement des personnes en insertion professionnelle	Département
			1.4	Lutter contre le renoncement aux soins et renforcer le dispositif de la PFIDASS	CPAM
	2	Améliorer la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap	2.1	Œuvrer pour la fin du cloisonnement personnes âgées / personnes en situation de handicap tout en prenant en considération la spécificité des besoins et assurer une prise en charge plus globale des situations	Département, ARS
			2.2	Etoffer la gamme et améliorer la qualité des services proposés au domicile au regard des besoins identifiés	Département
Assurer une couverture numérique adaptée aux usages et garantir l'accès de tous les publics aux services en ligne	3	Poursuivre le déploiement du THD dans une logique de cohérence territoriale	3.1	Poursuivre le déploiement du THD	Département
	4	Améliorer la couverture mobile du territoire	4.1	Suivre le déploiement de la 4G	Etat, Département, Région
			4.2	Anticiper la 5G	
	5	Renforcer les actions en faveur de l'inclusion numérique, notamment des publics fragiles	5.1	Renforcer les actions en faveur de d'inclusion numérique	Préfecture, Département
			5.2	Déployer et coordonner un réseau de médiation numérique	
			5.3	Simplifier et faciliter les démarches en ligne	Opérateurs, collectivités
Améliorer et structurer une offre de mobilité sur l'ensemble du territoire et pour tous les usagers	6	Déployer et promouvoir une offre de mobilité alternative notamment en direction des publics fragiles et des territoires peu denses et moins desservis	6.1	Concevoir et piloter des stratégies de mobilité intercommunales	Région, EPCI
			6.2	Soutenir le déploiement d'offres de mobilité locales, complémentaires aux transports en commun	Région, EPCI
			6.3	Développer des réseaux de liaisons douces au sein ou à proximité des pôles structurants	Région, Département, EPCI
	7	Améliorer et optimiser l'interconnexion et l'intermodalité de l'offre de transport en commun existante	7.1	Optimiser l'offre de transport en commun existante et en faciliter l'usage	Région, EPCI
			7.2	Structurer une offre d'aires de covoiturage multimodales en lien avec les EPCI	Département
	Assurer le maintien et le renouvellement des services de santé et de proximité	8	En cohérence avec le projet régional de santé, maintenir une offre de santé accessible pour tous	8.1	Favoriser le renouvellement des professionnels de santé
8.2				Poursuivre le déploiement des MSP et des structures d'exercice coordonné	ARS, EPCI
9		Organiser le maintien et le renouvellement des services de proximité dans les territoires fragilisés	9.1	Définir des stratégies de soutien à l'écosystème commercial à l'échelle intercommunale	EPCI, CCI, CMA
			9.2	Identifier les services stratégiques devant faire l'objet d'une veille	EPCI, CCI, CMA
			9.3	Agir en faveur du maintien des services stratégiques de proximité	EPCI, CCI, CMA, La Poste
			9.4	Renforcer l'attractivité des commerces de proximité	EPCI, CCI, CMA
			9.5	Préserver le maillage du réseau départemental de bibliothèques	Département



# GLOSSAIRE DES SIGLES ET ACRONYMES

- ADAP** : Agenda d'Accessibilité Programmée
- ADRETS** : Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services
- AOM** : Autorité Organisatrice des Mobilités
- ALSH** : Accueil de Loisir Sans Hébergement
- CAF** : Caisse d'Allocation Familiale
- CARSAT** : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- CC** : Communauté de communes
- CCAS** : Centre communal d'action sociale
- CDAPH** : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- CFPPA** : Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie
- CIR** : Comité Interministériel aux ruralités
- CIS** : Centre d'intervention et de secours
- CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- DAB** : Distributeur automatique de billets
- DDFIP** : Direction départementale des finances publiques
- EAJE** : Équipement d'Accueil du Jeune Enfant
- EDÉS** : Espace Départemental des Solidarités
- EHPA** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées
- EHPAD** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- EPCI** : Etablissement de coopération intercommunale
- FTTH** : Fiber to the home
- LOADT** : Loi du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire
- LOI ATR** : Loi n° 92-125 du 6 février 1992 relative à l'administration territoriale de la République
- LOI NOTRE** : LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République
- MDPH** : Maison départementale des personnes handicapées
- MSA** : Mutuelle Sociale Agricole
- MSAP** : Maison des services au public
- MSP** : Maison de Santé Pluridisciplinaire
- PFIDASS** : PlateForme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé
- PMI** : Protection maternelle et infantile
- PMR** : Personne à mobilité réduite
- PRS** : Projet Régional de Santé
- QPV** : Quartier Politique de la Ville
- RSP** : Relais de services publics
- S3D** : Schéma Directeur Départemental des Déplacements
- SDAASAP** : Schéma Département d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public
- SDTAN** : Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
- SDCI** : Schéma départemental de coopération intercommunale
- SDIS** : Service Départemental d'Incendie et de Secours
- SMUR** : Service mobile d'urgence et de réanimation
- SRI** : Schéma Régional de l'Intermodalité
- SRIT** : Schéma Régional des Infrastructures et des Transports
- TAD** : Transport à la demande
- TIMS** : Territoire d'Intervention Médico-Sociale



