

**Le GARD**  
agit pour votre quotidien



# Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public du Gard 2018-2023



# Sommaire

CADRE LEGISLATIF .....	4
GOUVERNANCE DU SCHEMA.....	7
Un pilotage partenarial .....	8
La méthode d'élaboration du schéma .....	9
Le suivi et l'évaluation du schéma .....	13
DIAGNOSTIC TERRITORIAL .....	14
Les 4 grands enjeux du diagnostic .....	15
Enjeu n°1 : Une offre de services encore insuffisamment identifiée par la population .....	15
Enjeu n°2 : Un mouvement inachevé de dématérialisation des services.....	15
Enjeu n°3 : Des inégalités territoriales prononcées.....	16
Enjeu n°4 : La surexposition des publics fragiles aux difficultés d'accessibilité .....	20
Les enjeux thématiques d'accès aux services.....	21
1. Mobilité et transports .....	24
2. Poste, communications et numérique.....	26
3. Education, enfance, jeunesse .....	28
4.Santé : démographie médicale et établissements d'accueil .....	29
5. Services publics liés à l'emploi et au logement .....	32
6. Services marchands de proximité .....	34
7. Culture et sports .....	36
8. Justice et accès au droit .....	37
9. Sécurité et secours.....	40
10. Administrations.....	42
11. Services sociaux et solidarités.....	43
PLAN D'ACTION.....	46
Cadre stratégique.....	47
Axe 1 :Développer et accompagner l'usage du numérique .....	50
Fiche action 1 : Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes .....	52
Fiche action 2 : Evaluer les besoins et les niveaux d'accompagnement nécessaires.....	54
Fiche action 3 : Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique .....	55
Fiche action 4 : Former les intervenants de la médiation numérique .....	57
Fiche action 5 : Communiquer sur les services de médiation numérique .....	59

Axe 2 :Faciliter la mobilité de tous les Gardois.....	61
Fiche action 6 : Recenser l’offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité .....	63
Fiche action 7 : Coordonner et valoriser l’offre de transports.....	64
Fiche action 8 : Faciliter le développement d’initiatives et d’expérimentations au niveau local .....	65
Fiche action 9 : Soutenir la mobilité autonome des personnes en difficulté.....	66
Axe 3 :Fournir un accompagnement social global.....	68
Fiche action 10 : Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel .....	70
Fiche action 11 : Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale .....	72
Axe 4 :Renforcer les services de proximité.....	74
Fiche action 12 : Structurer le réseau de Maisons de services au public.....	77
Fiche action 13 : Conforter l’offre d’accueil du jeune enfant.....	78
Fiche action 14 : Améliorer l’attractivité des territoires à l’égard des médecins .....	80
Fiche action 15 : Approfondir les partenariats locaux avec les professionnels de santé.....	82
Fiche action 16 : Favoriser le dynamisme des commerces de proximité.....	85
Fiche action 17 : Inciter les commerçants à renforcer leur offre de proximité .....	86
Synthèse du plan d’action.....	89
Glossaire.....	91

# CADRE LEGISLATIF

Le principe d'amélioration de l'accès des services au public est inscrit dans la **loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite NOTRe)** qui prévoit, en son article 98, l'élaboration du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

La loi dispose ainsi que **l'Etat et le Conseil départemental** élaborent conjointement ce schéma sur le périmètre départemental en associant les **établissements publics de coopération intercommunale (EPCI)** à fiscalité propre.

Les objectifs poursuivis par le législateur visent à :

- favoriser l'accès de la population aux services de proximité ;
- réduire les inégalités territoriales ;
- améliorer la qualité de vie des habitants ;
- renforcer l'attractivité et le développement du territoire ;
- encourager la mise en œuvre de démarches partenariales sur les territoires.

*« Ce schéma définit, pour une **durée de six ans**, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les **zones présentant un déficit d'accessibilité des services**.*

*Il comprend un plan de **développement de la mutualisation des services** sur l'ensemble du territoire départemental.*

*Il dresse une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès ».*

Ces orientations sont précisées par le décret n° 2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire.

L'article 1er du décret indique que le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public « porte sur **l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales** ».

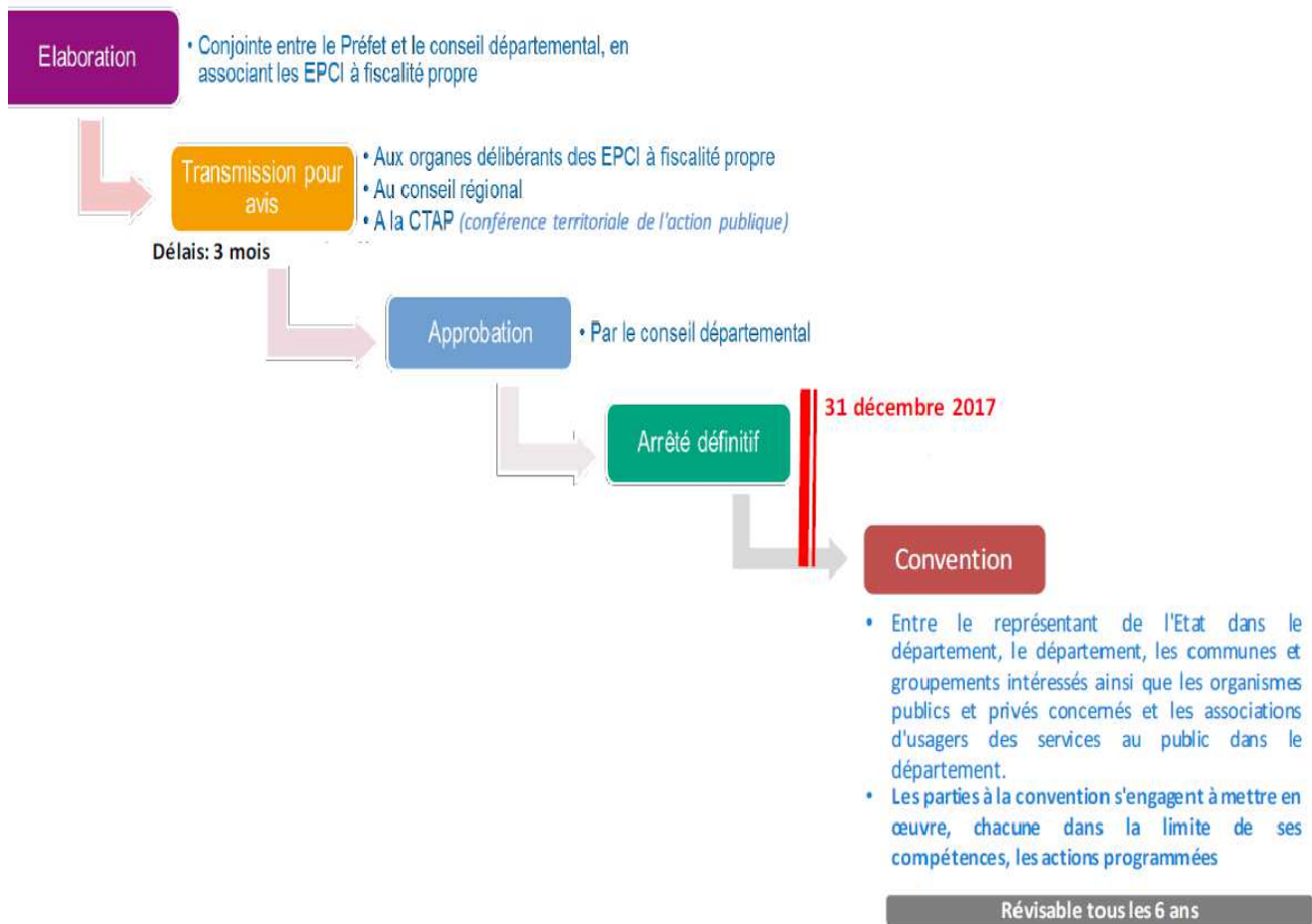
L'objet de ce schéma couvre donc un **périmètre très large de services indispensables à la population**, qu'ils soient marchands ou non marchands, privés ou publics, rendus directement ou indirectement aux personnes physiques ou morales, et répondant à des besoins individuels ou collectifs tels que les services de santé, les services sociaux, les commerces de proximité, les transports, le numérique, etc.

L'objectif d'un tel schéma est d'**identifier les enjeux d'accessibilité aux services** et d'y apporter des réponses collectives par une action publique locale efficace de nature à résorber les déficits d'accès aux services constatés sur certains territoires et à l'égard de certains publics. Dans cette optique, le législateur invite les pouvoirs publics à privilégier les coopérations et les mutualisations entre acteurs et entre territoires. L'article 100 de la Loi NOTRe dispose ainsi que la création et le fonctionnement des **maisons de services au public (MSAP)** doivent s'inscrire dans le respect des prescriptions du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Une fois élaboré le projet de schéma doit être **transmis pour avis** aux organes délibérants des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre, au Conseil Régional ainsi qu'à la Conférence Territoriale de l'Action Publique. Le Conseil départemental doit ensuite en délibérer et il revient au représentant de l'État dans le département d'arrêter définitivement le schéma après son adoption par le Conseil Départemental.

**La mise en œuvre des actions inscrites au schéma donne lieu à une convention** conclue entre le représentant de l'État dans le département, le Conseil Départemental, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département.

## Processus d'élaboration et de mise en œuvre du SDAASP



# GOUVERNANCE DU SCHEMA

## Un pilotage partenarial

La réalisation et la mise en œuvre du SDAASP du Gard s'inscrivent dans une **démarche collective, transversale et participative**.

Le pilotage du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Gard est effectué par deux instances :

- un comité de pilotage comprenant **l'ensemble des acteurs du territoire**,
- et un comité technique composé des services de la Préfecture et du Conseil Départemental.

- **Rôle et composition du Comité de Pilotage**

Le comité de pilotage détermine les grandes orientations, les enjeux territoriaux, les priorités stratégiques et valide les différentes étapes d'élaboration et de suivi du schéma.

Il se compose du Préfet du Gard, du Président et du 1<sup>er</sup> Vice-Président du Département du Gard, de la Présidente de la Région Occitanie, des représentants des maires du Gard, des présidents de communautés de communes, d'agglomération et de trois syndicats mixtes de SCOT (Sud Gard, Uzège-Pont du Gard et bassin de vie d'Avignon), des députés et sénateurs du Gard, de conseillers départementaux, des présidents des chambres consulaires, des sous-préfets d'Alès et du Vigan, de directeurs des services déconcentrés de l'Etat et des services du Département concernés, des représentants des grands opérateurs de services au public (Enedis, GRDF, la CPAM, Pôle Emploi, la CAF, la MSA, La Poste, la SNCF, la CARSAT, l'URSSAF, la CNAV, l'ARS, le SDIS ), ainsi que de représentants des entreprises (l'union professionnelle de l'artisanat, l'union pour les entreprises, la CGPME), de représentants des salariés (FO, CGT, CFDT, CFE-CGC, CFTC), et de représentants des usagers et de la population gardoise (ADMR, UDAF, PIMMS).

Le comité de pilotage s'est réuni à trois reprises :

- le 20 mai 2016 afin de définir la méthode et le calendrier d'élaboration du SDAASP ;
- le 7 février 2017 afin de valider la phase de diagnostic du territoire ;
- le 2 mai 2017 afin de valider le contenu du plan d'action.

Tous les documents approuvés par le comité de pilotage (méthodologie d'élaboration, diagnostic territorial et plan d'action) ont été adressés dans leur intégralité par courrier électronique à **l'ensemble des maires** du département du Gard.

- **Rôle et composition du Comité technique**

Le comité technique mobilise l'expertise nécessaire à l'élaboration et au suivi du schéma.

Il assure l'organisation de la démarche, prépare les documents soumis à la validation du comité de pilotage et met en œuvre ses décisions.

Il comprend les représentants du Secrétariat Général et de la Direction des Collectivités et du Développement Local de la Préfecture du Gard, les représentants de la Direction Générale des Services et de la Direction de l'Aménagement du Territoire et de l'Habitat du Département du Gard, ainsi que deux représentants des maires et deux représentants des présidents d'EPCI.

# La méthode d'élaboration du schéma

## Le périmètre d'étude

Le diagnostic territorial des besoins et de l'offre en matière de services au public est l'étape préalable à la définition du plan d'action. En rapprochant les besoins de la population de l'accessibilité existante des équipements de services, le diagnostic territorial vise à **identifier les zones présentant un déficit d'accessibilité et les publics rencontrant des difficultés pour accéder aux services** qui leur sont essentiels.

Le **périmètre d'étude est très vaste** puisqu'il tient compte de l'évolution des contextes économiques et institutionnels, ainsi que des pratiques et modes de vie de la population. Il va bien au-delà du champ des services publics, rendus par l'Etat et les collectivités territoriales, afin de considérer un **ensemble de services, marchands ou non marchands, délivrés par des opérateurs publics ou privés, nationaux ou locaux.**

Une **sélection des services prioritaires** a été réalisée dans le but de définir des préconisations réalistes et de donner une véritable **portée opérationnelle au schéma** dans un contexte de moyens humains et financiers contraints. La démarche engagée par l'Etat et le Département a permis de déterminer un **périmètre d'étude recouvrant 11 thématiques et 27 bouquets de services**. Ces champs portent sur les services jugés indispensables à la vie quotidienne des habitants, au regard de la densité des usages, de la diversité des usagers et des résultats des comparaisons réalisées avec d'autres départements.

11 Domaines	27 bouquets de services
<b>Mobilité &amp; transports</b>	Transports en commun - Transport à la demande -Covoiturage
<b>Poste, communications, numérique</b>	Présence postale - Couverture numérique- Couverture téléphonie mobile
<b>Education, enfance, jeunesse</b>	Etablissements scolaires - Modes de garde petite-enfance - Activités de loisirs enfance-jeunesse
<b>Santé et services à la personne</b>	Médecins généralistes et spécialistes- Infirmiers- Pharmacies - Hôpitaux Etablissements d'accueil personnes âgées et handicapées - Services à domicile (aides ménagères, soins, portage de repas, ...)
<b>Services publics liés à l'emploi et au logement</b>	Organismes HLM - ADIL - Pôle emploi, relais emplois - Missions locales
<b>Services marchands de proximité</b>	Commerces alimentaires : boulangeries, supérettes Services support : distributeurs de billets, stations-services
<b>Culture &amp; sports</b>	Equipements culturels et sportifs - Associations et clubs
<b>Justice &amp; accès au droit</b>	Maisons de la justice et du droit
<b>Sécurité &amp; secours</b>	Services de secours et d'incendie - Police et gendarmerie
<b>Administrations</b>	Préfecture, sous-préfectures - Centres des finances publiques
<b>Services sociaux &amp; solidarités</b>	Centres Médico-sociaux , CCAS, CIAS - Opérateurs sociaux (CAF, CPAM, CARSAT, MSA)

## Les étapes d'élaboration du schéma

### Etape 1 – Le diagnostic

La 1<sup>ère</sup> étape d'élaboration du schéma a consisté en la réalisation du **diagnostic territorial des besoins et de l'offre des services au public**.

Elle s'est déroulée sur 4 mois entre septembre 2016 et janvier 2017. Le diagnostic territorial a porté sur les 11 grandes thématiques de services définies et a eu pour objectif d'**identifier les enjeux d'accessibilité aux services au public dans le Gard**.

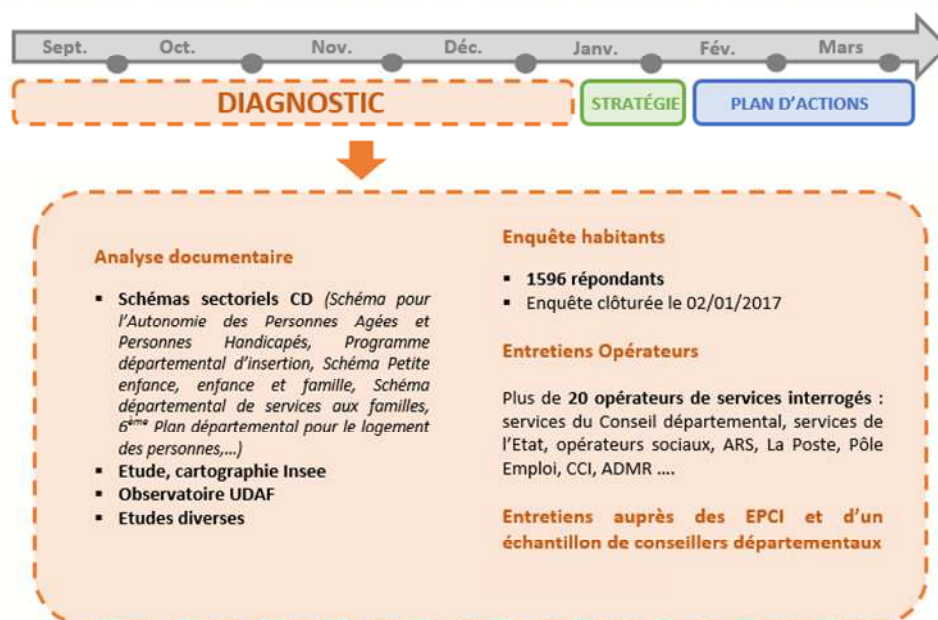
Ce diagnostic s'est attaché à croiser des **informations qualitatives et quantitatives**, et s'est ainsi construit sur la base d'une **analyse documentaire** étoffée et d'une **large concertation avec les acteurs du territoire**.

Des entretiens et des enquêtes ont été réalisés auprès :

- des habitants du département, au moyen d'une enquête, effectuée par voie de questionnaire internet et de questionnaires papier, qui s'est déroulée du 15 novembre 2016 au 1<sup>er</sup> janvier 2017 ;
- des élus locaux, par des entretiens réalisés auprès des présidents d'EPCI et de conseillers départementaux ;
- des opérateurs de services au public, membres du comité de pilotage du schéma (Conseil départemental, Etat, organismes de sécurité sociale, chambres consulaires, La Poste, ADMR, Pimms, Enedis,...), qui ont pu exprimer notamment leurs stratégies d'implantation géographique et de développement de services à distance.

**Le comité de pilotage du 7 Février 2017 a approuvé le diagnostic territorial** réalisé sur les 11 thématiques et 27 bouquets de services à la population (transports, poste et communications, éducation, enfance, culture et sport, santé, logement, emploi, services à la personne, commerces de proximité, services sociaux, accès au droit et sécurité, services administratifs...).

L'orientation retenue par le comité de Pilotage vise à concevoir le SDAASP comme un **dispositif de clarification, de coordination et de mise en synergies des interventions** des différents opérateurs : ce schéma ne doit pas avoir pour effet de se substituer aux dispositifs existants ni d'être prescriptif.



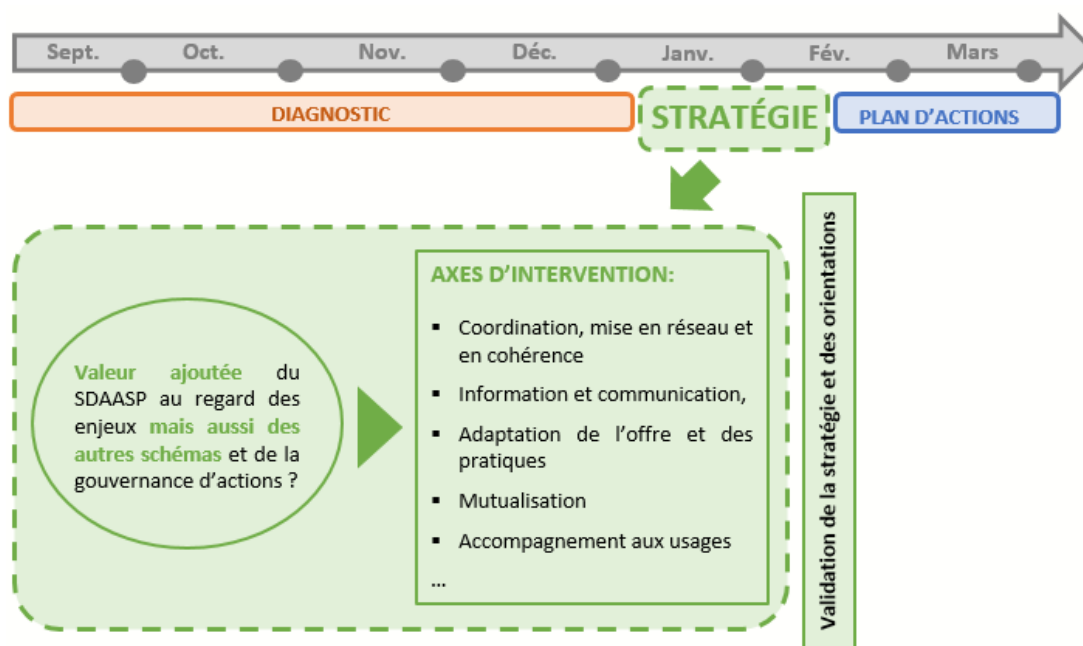
## Etape 2 – La stratégie

La 2<sup>ème</sup> étape a été de définir **la stratégie** du SDAASP.

A partir des enjeux relevés dans le diagnostic territorial et des propositions recensées, cette phase a permis d'identifier les priorités d'action et de définir **4 domaines prioritaires d'amélioration de l'accessibilité des services** dans le département s'agissant du **numérique, de la mobilité physique, de l'accompagnement social et des services de proximité**.

Ce travail de priorisation et de définition stratégique se fonde sur **l'ensemble des stratégies, schémas sectoriels et projets**, portés par les acteurs du territoire, et notamment l'Etat, le Conseil Régional, le Conseil départemental, les EPCI et les communes ainsi que l'ensemble des opérateurs de services au public. Le SDAASP entend par conséquent s'inscrire en complément de ces stratégies et dispositifs et se veut **ainsi pragmatique et opérationnel**.

L'élaboration de la stratégie a donné lieu à une **validation par le comité de pilotage du 7 février 2017** qui a permis d'engager la 3<sup>ème</sup> étape de construction partenariale du plan d'action.



### Etape 3 – Le plan d'action

La 3<sup>ème</sup> étape d'élaboration du plan d'action s'est déroulée entre février et avril 2017.

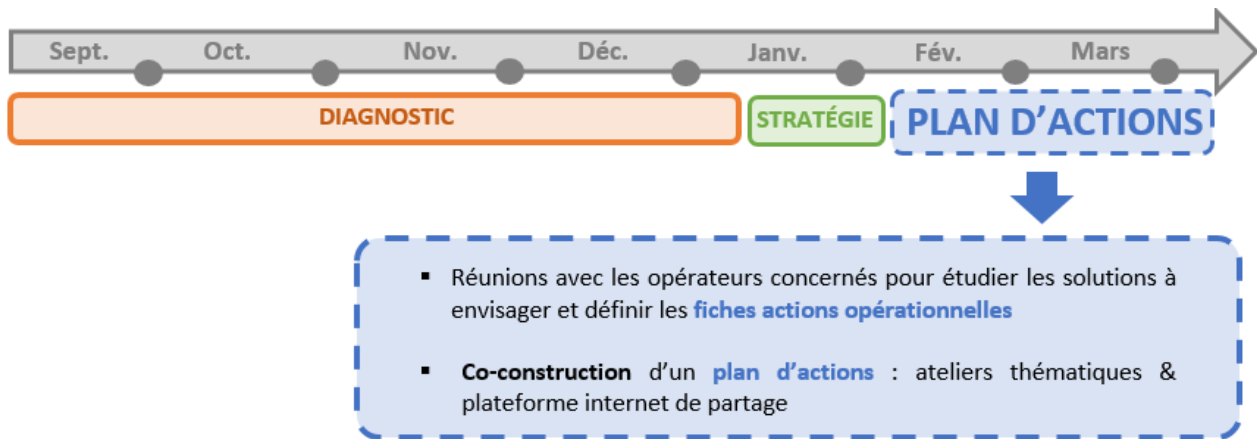
**4 groupes de travail thématiques** ont été constitués en fonction des priorités arrêtées par le comité de pilotage du 7 février 2017. Composés d'élus locaux et des représentants des services des collectivités, de l'Etat et des opérateurs de services au public, les groupes de travail thématiques se sont tenus le 21 février 2017 à la Maison du Département et à la Préfecture du Gard. Ils ont mobilisé **150 participants**.

Les propositions des groupes de travail thématiques ont abouti à un **plan d'action comprenant 17 actions réparties en 4 axes d'intervention** : numérique, mobilité, accompagnement social global et services de proximité.

Sur la base des pistes d'action recensées lors de la phase de diagnostic, un plan d'action a ainsi été décliné sous forme d'arborescence opérationnelle et a donné lieu à la rédaction de fiches-action dans le cadre d'une plateforme de partage en ligne destinée à rassembler les contributions de tous les acteurs du territoire.

Ces fiche-action définissent les modalités des actions à mettre en œuvre pour répondre aux enjeux identifiés dans le cadre du diagnostic et constituent le **socle de la mise en œuvre opérationnelle du SDAASP** : elles précisent les enjeux de chaque action, en décrivent le contenu et en déterminent les modalités de pilotage, de mise en œuvre et de calendrier.

Le plan d'action a été arrêté par le comité technique du 25 avril 2017 et **approuvé par le comité de pilotage du mardi 2 mai 2017**.



### Chronologie d'élaboration du schéma



## Le suivi et l'évaluation du schéma

En tant qu'outil de pilotage de l'amélioration de l'accessibilité des services au public dans le Gard, le SDAASP inaugure une gouvernance partenariale inédite qui repose sur l'impulsion du Conseil départemental et de l'Etat en tant que copilotes du schéma et sur l'importance du rôle des pilotes de chaque action.

La mise en œuvre de ce schéma, par voie de convention partenariale, nécessite une réelle animation en raison :

- d'une **logique fortement partenariale** de construction et de mise en œuvre du schéma;
- de la diversité et du nombre d'acteurs impliqués dans la mise en œuvre des actions sur des niveaux et des périmètres d'intervention variables ;
- d'un plan d'action nécessitant une appropriation des acteurs et une déclinaison territoriale par les EPCI, les communes et les opérateurs sectoriels ;
- de l'absence de valeur prescriptive du SDAASP qui implique une animation et un pilotage d'ensemble à la fois souple, évolutif et volontariste.

Le suivi de la mise en œuvre du plan d'action du schéma est assuré par les instances de pilotage du schéma : le comité de pilotage et le comité technique.

- **Rôle du Comité technique :**

Il appartient au comité technique :

- de constituer un lieu d'échange et de partage d'expériences sur la mise en œuvre du schéma ;
- d'organiser et de coordonner la production et la remontée d'informations et d'indicateurs relatifs à la mise en œuvre du schéma ;
- de réaliser les bilans annuels et les évaluations intermédiaire et finale de mise en œuvre ;
- de préparer les comités de pilotage annuels et d'en exécuter les décisions.

- **Rôle du comité de pilotage :**

Sur la base des éléments présentés par le comité technique, il revient au comité de pilotage :

- de valider le bilan annuel de mise en œuvre du schéma ;
- de statuer sur les bilans annuels et l'évaluation intermédiaire et finale du schéma ;
- de faire évoluer le schéma en fonction de son état d'avancement ainsi que des nouveaux éléments de constat et d'évaluation réalisés.

DIAGNOSTIC  
TERRITORIAL

# Les 4 grands enjeux du diagnostic

## Enjeu n°1 : Une offre de services encore insuffisamment identifiée par la population

Dans le champ des services au public, le département du Gard présente une offre dynamique, large et variée en raison de la présence de nombreux organismes publics et privés pourvoyeurs de services. Toutefois, l'enquête à la population révèle une **offre de services encore insuffisamment connue** de la population. En outre, les temps de concertation de la phase d'élaboration du diagnostic ont mis en évidence chez les opérateurs de service une relativement **faible connaissance de leurs logiques et de leurs modalités d'intervention respectives**. Le SDAASP doit avoir par conséquent pour objectif premier d'**améliorer la lisibilité de l'offre de services au public**, c'est-à-dire tant d'améliorer la connaissance et la compréhension des services existants par le grand public que de renforcer la connaissance et les interactions des opérateurs de services entre eux.

Deux leviers d'actions peuvent être mobilisés dans cette direction :

- **Renforcer la connaissance réciproque et la coopération des acteurs des services au public :**
  - Favoriser les connaissances respectives du fonctionnement des différents opérateurs de services ;
  - Développer une connaissance collective de l'offre de services et faciliter la communication via les guichets de proximité comme relais d'information (MSAP, Mairies, EPN, CCAS/CIAS, CMS) ;
  - Etablir des partenariats pour faciliter le « parcours » de l'utilisateur, notamment par des supports et dispositifs communs d'information et de communication sur l'offre de services.
- **Encourager la coordination et les mutualisations entre les acteurs des services au public :**
  - Mutualiser les lieux de présence des opérateurs sociaux (MSAP, centres sociaux) ;
  - Coordonner les actions des services sociaux, des services à la personne, des services de l'emploi et du logement et mobiliser les MSAP comme intermédiaires et relais de ces acteurs ;
  - Développer les logiques de mutualisation et de coordination au-delà du champ de l'accompagnement social dans les domaines de la santé, par la mise en place de maisons de santé, et des transports par la coopération entre les AOT afin de renforcer l'intermodalité.

## Enjeu n°2 : Un mouvement inachevé de dématérialisation des services

Dans un **contexte d'intensification des usages numériques, les services au public se transforment**. Dans le Gard, comme au niveau hexagonal, on observe un **mouvement de dématérialisation accélérée des services** par les administrations publiques et les opérateurs de services qui répond à une double logique d'optimisation financière et de facilitation de l'accès aux services en ligne. Parallèlement, les exigences des usagers augmentent en matière d'accès à l'information en temps réel et de nouveaux usages numériques se font jour, tirés par les nouvelles technologies à l'instar des plateformes de covoiturage en matière de transport ou de la télémédecine dans le domaine de la santé.

Or, **certains publics restent aujourd'hui encore trop éloignés du numérique**, qu'il s'agisse de la possibilité d'accès au réseau par insuffisance d'infrastructures ou d'équipements (faible couverture, mauvaise qualité des réseaux, insuffisance de débit ou absence de matériel informatique) ou du manque de connaissance et d'appropriation de ses outils et potentialités en raison d'**une faible acculturation aux usages numériques**. Le schéma doit par conséquent affirmer un objectif d'inclusion numérique des publics en difficulté, en abordant la problématique des usages, concomitamment à celle du déploiement des réseaux, afin de contribuer efficacement à la **réduction de la fracture numérique**.

Deux leviers d'action peuvent être mobilisés dans ce sens :

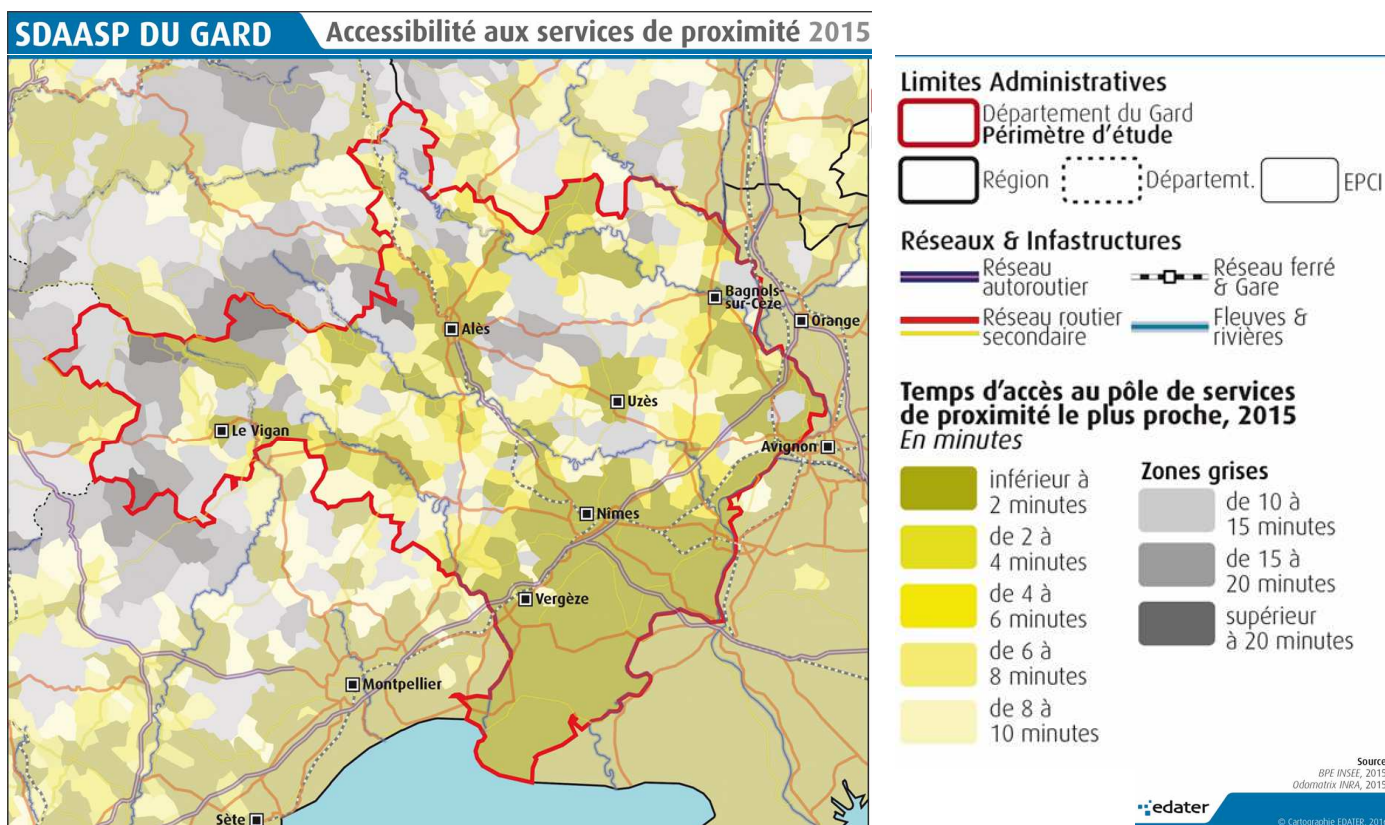
- **Assurer la couverture numérique du Gard :**
  - Mobiliser toutes les technologies et réseaux disponibles ;
  - Prioriser et cibler l'intervention dans les zones les moins bien desservies pour combler le retard.
- **Accompagner au développement des usages numériques :**
  - Identifier, développer et animer un réseau d'inclusion numérique ;
  - Former et outiller les acteurs sociaux dans l'accompagnement numérique de leurs usagers.

## Enjeu n°3 : Des inégalités territoriales prononcées

Globalement, le Gard est relativement bien doté en services, notamment du fait de sa position géographique et de son attractivité économique, mais également grâce à la présence d'un réseau associatif dense et dynamique. Toutefois, cette vitalité des services à la population n'est pas homogène sur l'ensemble du département. En effet, **une dualité en matière d'accès aux services apparaît nettement entre le Nord-Ouest et le Sud du département**. Elle est particulièrement perceptible dans les dynamiques démographiques, économiques et d'équipement du territoire et recoupe en partie la dualité entre armature urbaine et territoires ruraux. Ce constat ne doit toutefois pas occulter **l'isolement de certains espaces urbains** (quartiers politiques de la ville, espaces périurbains éloignés des centre-ville), ni **les situations de fragilité économique et sociale rencontrées par certains publics**, en particulier dans le sud du département.

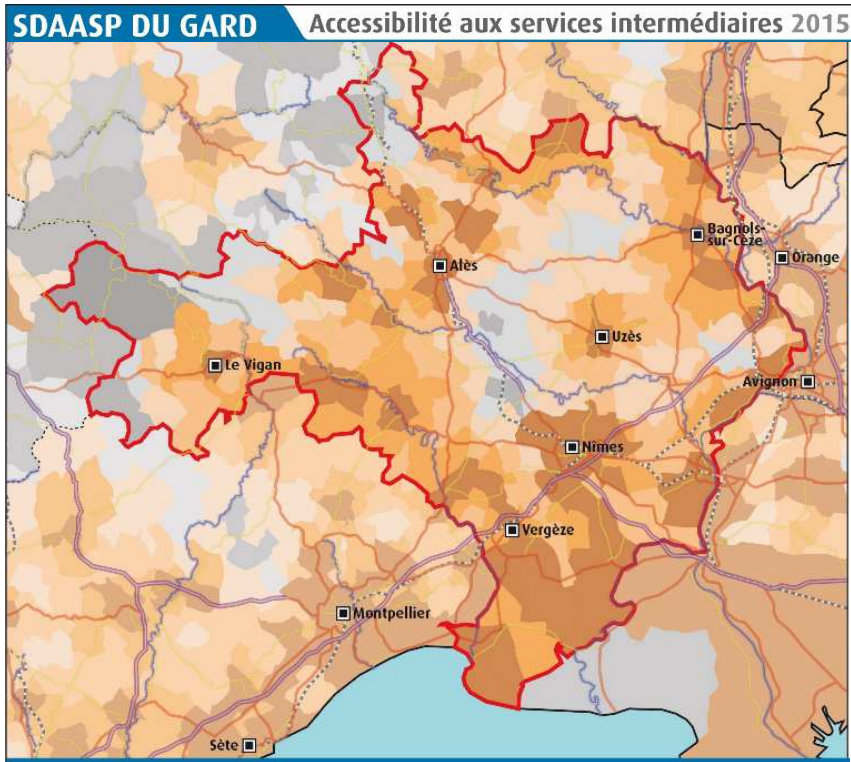
Trois principaux enjeux se dégagent de ce constat:

- **Un enjeu de maintien ou de consolidation des services dans les zones de faible densité** qui appelle :
  - Une priorisation des investissements publics dans les territoires fragilisés ;
  - Le renforcement des soutiens publics aux initiatives locales en matière de solidarité territoriale.
- **Un enjeu de maintien de l'équilibre de l'offre dans les zones périphériques du département** par un approfondissement des partenariats entre conseils départementaux frontaliers.
- **Un enjeu de mobilité de la population et de consolidation de l'offre de services des quartiers prioritaires de la politique de la ville** qui passe par :
  - Un soutien à l'initiative privée, parfois en cours de disparition sur ces territoires ;
  - Un renforcement de partenariats d'acteurs pour favoriser les économies d'échelles



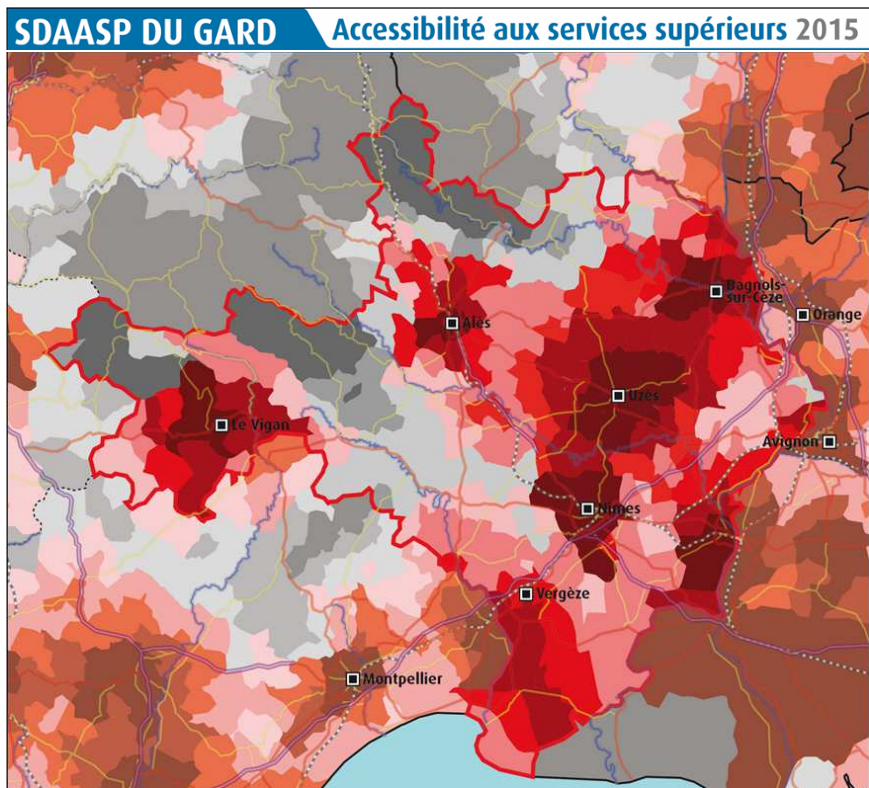
Il est considéré qu'un habitant consent à réaliser un trajet de 10 minutes en voiture pour accéder à un **pôle** de proximité. Au-delà, il réside en zone grise.

**Moins de 45 000 gardois, soit 5,8% de la population, vivent dans une zone grise d'accessibilité physique aux pôles de proximité. Cette part est largement inférieure à la moyenne régionale (9,6%) et nationale (7,5%).**



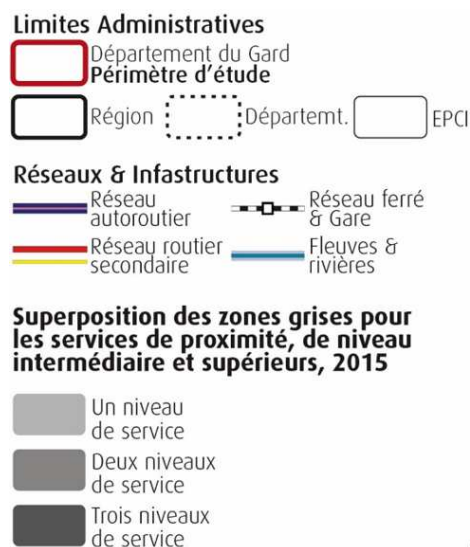
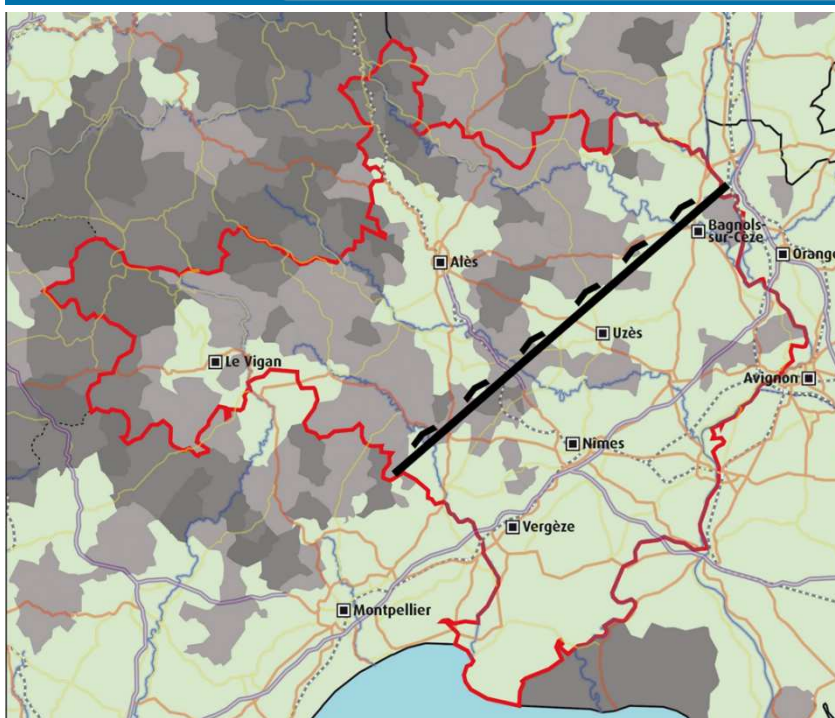
Il est considéré qu'un habitant consent à réaliser un trajet de 20 minutes en voiture pour accéder à un pôle de services intermédiaires. Au-delà, il réside en zone grise.

**Moins de 40 000 gardois, soit 4,9 % de la population, vivent dans une zone grise d'accessibilité physique aux pôles intermédiaires. Cette part est comparable à la moyenne régionale (5,1 %) et supérieure à la moyenne nationale (3,6 %).**



Il est considéré qu'un habitant consent à réaliser un trajet de 30 minutes en voiture pour accéder à un pôle de centralité. Au-delà, il réside en zone grise.

**Environ 60 000 gardois, soit 8,3 % de la population, vivent dans une zone grise d'accessibilité physique aux pôles de centralité. Cette part est largement inférieure à la moyenne régionale (14,3 %) et comparable à la moyenne nationale (8,1 %).**



Source  
 BPE INSEE, 2015  
 Odomatrix INRA, 2015

edater

© Cartographie EDATER, 2016

On constate des difficultés d'accessibilité à l'ensemble des niveaux de services essentiellement dans la partie cévenole du département, à l'ouest d'un axe sud-ouest/nord-est reliant Sommières à Bagnols-sur-Cèze.

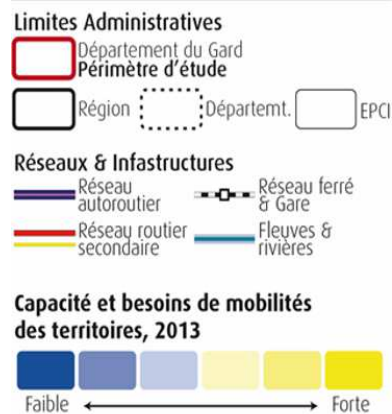
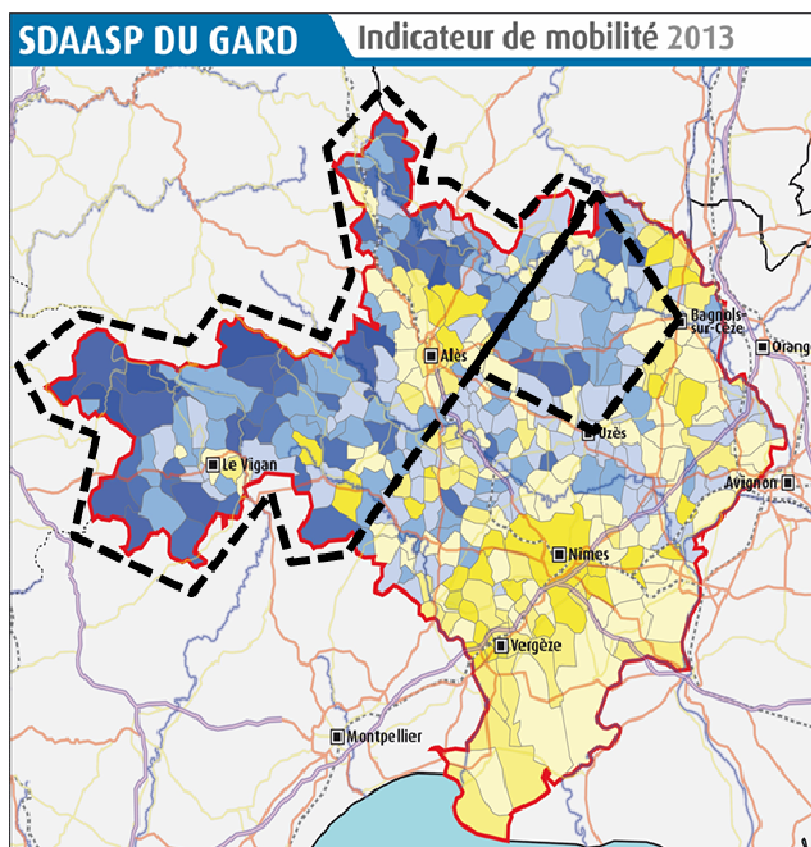
### Eloignement de la population aux pôles de services dans le Gard

		Centralité	Intermédiaire	Proximité
		> 30 min	> 20 min	> 10 min
France	Communes	8 411	4 803	10 724
	Habitants	5 141 044	2 313 462	4 774 094
	% Hab	8,1	3,6	7,5
Occitanie	Communes	1 612	935	1 655
	Habitants	813 502	288 982	542 835
	% Hab	14,3	5,1	9,6
Gard	Communes	89	50	90
	Habitants	60 765	35 660	42 180
	% Hab	8,3	4,9	5,8

Lecture :

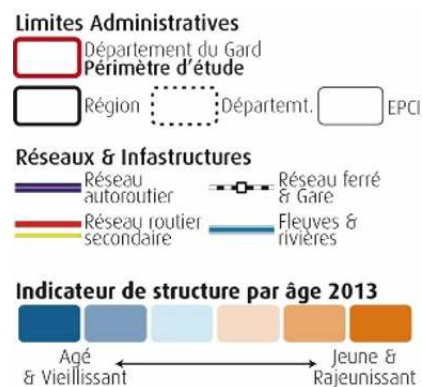
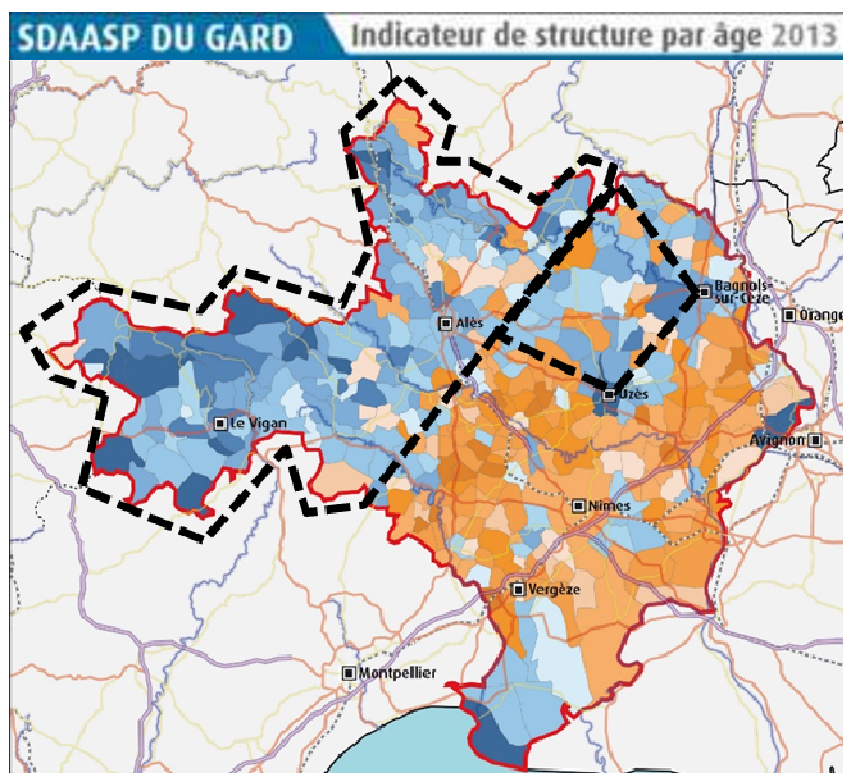
90 Communes et 42 180 habitants représentant 5,8 % des gardois sont éloignés de plus de 10 minutes de trajet en voiture d'un pôle de services de proximité, contre en moyenne 7,5% des français et 9,6% des habitants d'Occitanie, qui résident ainsi en zone grise d'accessibilité physique aux services de proximité.

Les Cévennes et le trapèze formé par les communes d'Alès, d'Uzès, de Bagnols-sur-Cèze et de Vallon Pont d'Arc dans l'Ardèche apparaissent nettement comme des secteurs où la mobilité est davantage contrainte et le vieillissement démographique marqué. Il s'agit de **2 signaux de vigilance dans l'accès aux services** et la caractérisation des besoins de la population.



**Composition de l'indicateur :** Part des ménages sans voiture, 2013 ; Part des ménages bimotorisés, 2013 ; Temps d'accès à la gare la plus proche, 2016 ; Temps moyen d'accès à l'emploi, 2013 ; Part des actifs travaillant dans leur commune de résidence, 2013 ; Part des actifs travaillant en transport collectif, 2013 ; Temps d'accès aux pôles de services les plus proches, 2015

Source : BPE INSEE, 2015 ; Odomatix INRA, 2015 ; © Cartographie EDATER, 2016



**Composition de l'indicateur :** Part des 0-9 ans, 2013 ; Part des 10-19 ans, 2013 ; Part des plus de 60 ans, 2013 ; Part des plus de 80 ans, 2013 ; Indice de jeunesse, 2013 ; Evolution de la part des 0-9 ans, 1999-2013 ; Solde naturel 1999-2013 ; Evolution de la part des plus de 60 ans, 1999-2013 ; Evolution de la part des plus de 80 ans, 1999-2013 ; Evolution de l'indice de jeunesse, 1999-2013

Source : BPE INSEE, 2015 ; Odomatix INRA, 2015 ; © Cartographie EDATER, 2016

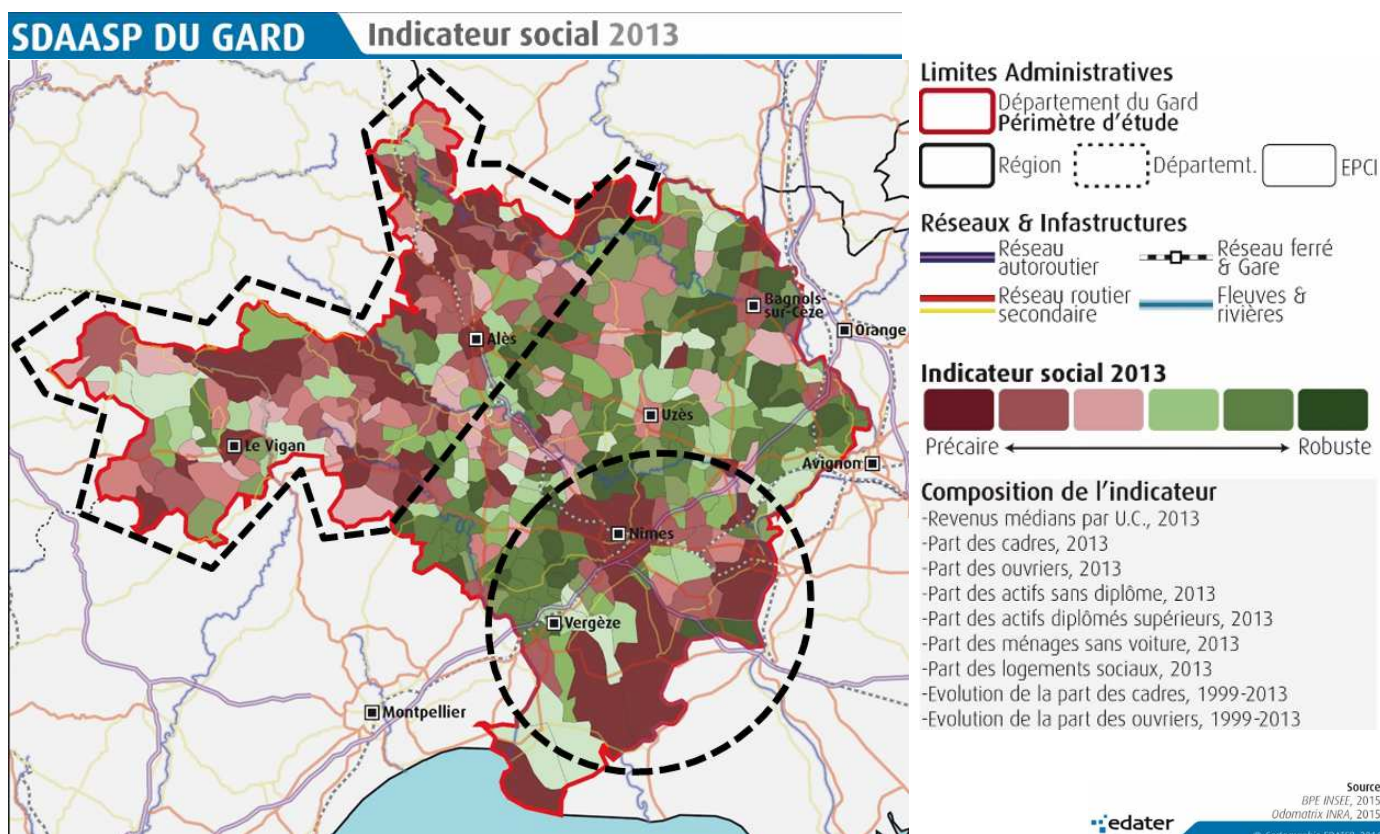
## Enjeu n°4 : La surexposition des publics fragiles aux difficultés d'accessibilité

Le département du Gard est fortement marqué par les phénomènes de précarité et d'isolement des personnes, surreprésentés dans certaines zones rurales ou urbaines. Les **déficits d'accessibilité** concernent avant tout les publics en difficulté : personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes en difficultés sociales et professionnelles, personnes éloignées géographiquement des centralités.

Les **publics fragiles sont plus directement touchés par l'éloignement des services**, du fait d'une **moindre capacité physique à se déplacer**, du **coût de l'accès aux services**, de la **maîtrise insuffisante des outils numériques** et du **besoin d'accompagnement personnalisé** dans leurs démarches administratives. Pour de tels publics qui nécessitent une attention particulière, le **contact humain reste primordial**. La **préservation du lien social**, par la présence physique et le maintien d'un accompagnement personnalisé fort, en opposition au « tout numérique » et à l'automatisation des services, est donc à privilégier dans le cadre de la mise en œuvre de ce schéma.

Un enjeu majeur ressort de l'analyse, celui de **répondre aux besoins de proximité et de relations humaines** en s'appuyant sur :

- Le maintien de la présence physique de services de proximité ;
- Le rôle structurant des CMS ;
- Le relais de proximité des CCAS/CCIAS ;
- Le rôle renforcé des MSAP pour ces publics ;
- La coordination de l'ensemble des intervenants visant à améliorer la lisibilité de l'offre de services ;
- L'accompagnement aux usages des services.



On constate **une précarité très présente dans le département** avec des poches de pauvreté davantage marquées au Nord-Ouest (Cévennes), à dominante rurale, et au Sud (Nîmes ; Vergèze), à dominante urbaine du département. Cette précarité est un **phénomène à la fois rural et urbain** dans le Gard: 9 unités urbaines sur les 22 de l'ex région Languedoc-Roussillon comprennent au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (Alès, Bagnols-sur-Cèze, Beaucaire, La Grand-Combe, Nîmes, Pont-St-Esprit, St Gilles, Uzès, Vauvert).

## Les enjeux thématiques d'accès aux services

L'analyse de l'offre et des besoins de services sur le département du Gard s'est déroulée sur le dernier trimestre 2016 et a porté sur les 11 thématiques de services ci-dessous :

11 domaines	27 bouquets de services
<b>Mobilité &amp; transports</b>	Transports en commun - Transport à la demande -Covoiturage
<b>Poste, communications, numérique</b>	Présence postale - Couverture numérique- Couverture téléphonie mobile
<b>Education, enfance, jeunesse</b>	Etablissements scolaires - Modes de garde petite-enfance - Activités de loisirs enfance-jeunesse
<b>Santé et services à la personne</b>	Médecins généralistes et spécialistes- Infirmiers- Pharmacies - Hôpitaux Etablissements d'accueil personnes âgées et handicapées - Services à domicile (aides ménagères, soins, portage de repas, ...)
<b>Services publics liés à l'emploi et au logement</b>	Organismes HLM - ADIL - Pôle emploi, relais emplois - Missions locales
<b>Services marchands de proximité</b>	Commerces alimentaires : boulangeries, supérettes Services support : distributeurs de billets, stations-services
<b>Culture &amp; sports</b>	Equipements culturels et sportifs - Associations et clubs
<b>Justice &amp; accès au droit</b>	Maisons de la justice et du droit
<b>Sécurité &amp; secours</b>	Services de secours et d'incendie - Police et gendarmerie
<b>Administrations</b>	Préfecture, sous-préfectures - Centres des finances publiques
<b>Services sociaux &amp; solidarités</b>	Centres Médico-sociaux, CCAS, CIAS - Opérateurs sociaux (CAF, CPAM, CARSAT, MSA)

Ce diagnostic révèle une **offre et un niveau de services globalement très satisfaisants** dans le Gard, qui demeure un département bien pourvu en équipements et présente un maillage de services dense.

Toutefois, 4 enjeux transversaux ressortent particulièrement de l'analyse :

**1/ la nécessité d'améliorer l'identification et la coordination de l'offre de services** afin de simplifier la connaissance d'un système institutionnel complexe pour l'utilisateur, notamment en facilitant l'accès à l'information et en offrant une prise en charge globale des personnes par la mise en place de guichets uniques.

**2/ le besoin d'accompagnement du processus de dématérialisation des services**, en renforçant la formation des agents et des usagers et en maintenant un contact humain de proximité, afin de lutter contre la fracture numérique et une tendance à la « déshumanisation » des services.

**3/ la résorption de la surexposition des publics fragiles** aux difficultés d'accès aux services, en renforçant le maillage, la coordination des services de proximité et l'accompagnement humain.

**4/ la réduction des disparités géographiques d'accès** aux services à l'ouest et au nord du département. Ces inégalités d'accès physique aux services de proximité touchent 6% des gardois, soit 42 000 habitants, proportion toutefois inférieure de 4 points à la moyenne régionale et de 2 points à la moyenne nationale.

En outre, **l'appréciation portée par la population sur l'accessibilité des services au public varie selon la nature des services et les attentes des usagers**. L'enquête sur les besoins en services des Gardois, diffusée de novembre 2016 à janvier 2017 par voie de questionnaires en ligne et de questionnaires papier, a mis en lumière trois catégories de services au public, en fonction du degré d'importance des services aux yeux des répondants à l'enquête et de l'accessibilité perçue des services.

Au regard des critères d'importance et d'accessibilité de services les 1596 gardois ayant répondu à l'enquête jugent :

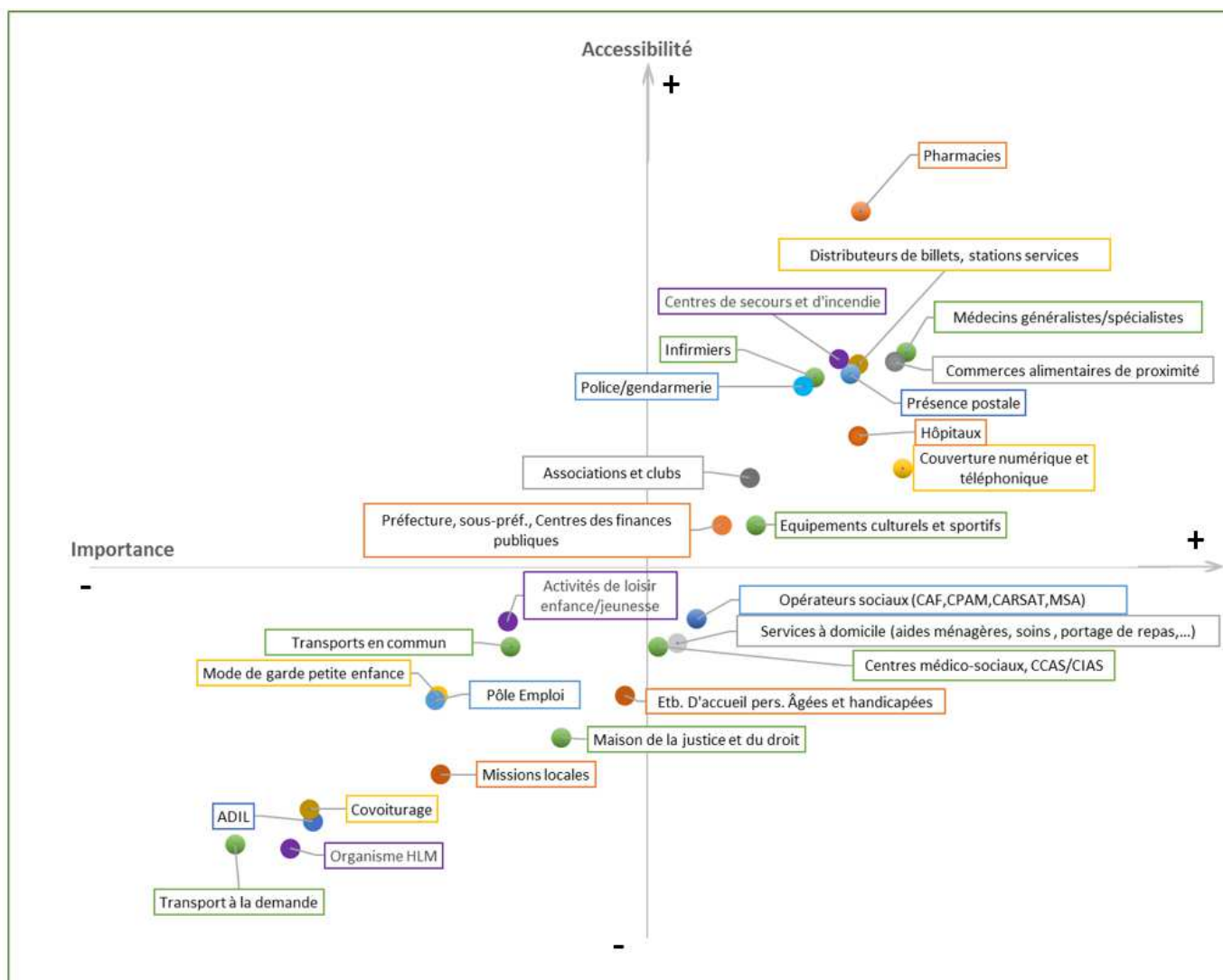
1. **Importants et accessibles :**
  - Les services de **santé** ;
  - Les **services marchands de proximité** ;
  - Les services de **La Poste** et de **communications** ;
  - Les services de **sécurité** ;
  - Les services relevant du domaine de la **culture et des sports** ;
  - Les services rendus par les **administrations**.
2. **Assez importants mais moins accessibles :**
  - Les **services sociaux** ;
  - Les services **à la personne** ;
  - Les services de **transport en commun** ;
  - Les services relevant du domaine de **l'éducation, enfance, jeunesse** ;
  - Les services **d'accès au droit** et à la justice.
3. **Peu utilisés et peu accessibles :**
  - Les services relevant des thématiques de **l'emploi et du logement** ;
  - Les services de **covoiturage et de transport à la demande**.

Alors que l'importance accordée aux services semble constante quel que soit le lieu de résidence, l'appréciation de leur accessibilité varie en revanche très fortement selon la nature et l'objet des services, comme en témoigne le classement effectué ci-dessous par les répondants à l'enquête:

Note sur 5 attribuée par les 1596 répondants à l'enquête

	Importance	Rang	Accessibilité	Rang
Médecins généralistes/spécialistes	3,83 /5	1	2,7/5	2
Couverture numérique et téléphonique	3,82/5	2	2,23/5	10
Commerces alimentaires de proximité (boulangeries, superettes)	3,79/5	3	2,66/5	4
Pharmacies	3,67/5	4	3,27/5	1
Distributeurs de billets, stations-services	3,66/5	5	2,65/5	5
Hôpitaux	3,66/5	6	2,36/5	9
Présence postale	3,63/5	7	2,61/5	6
Centres de secours et d'incendie	3,59/5	8	2,67/5	3
Infirmiers	3,5/5	9	2,6/5	7
Police/gendarmerie	3,46/5	10	2,56/5	8
Equipements culturels et sportifs	3,29/5	11	2/5	12
Associations et clubs	3,27/5	12	2,19/5	11
Préfecture, sous-préfecture., Centres des finances publiques	3,17/5	13	2/5	13
Opérateurs sociaux (CAF, CPAM, CARSAT, MSA)	3,08/5	14	1,62/5	14
Services à domicile (aides ménagères, soins, portage de repas ...)	3,01/5	15	1,52/5	16
Centres médico-sociaux, CCAS/CIAS	2,94/5	16	1,51/5	17
Etablissements d'accueil pour personnes âgées et handicapées	2,82/5	17	1,31/5	19
Maison de la justice et du droit	2,59/5	18	1,14/5	22
Transports en commun	2,41/5	19	1,51/5	18
Activités de loisir enfance/jeunesse	2,4/5	20	1,61/5	15
Missions locales	2,16/5	21	0,99/5	23
Mode de garde petite enfance	2,15/5	22	1,31/5	20
Pôle Emploi, relais emploi	2,14/5	23	1,29/5	21
ADIL	1,7/5	24	0,8/5	25
Covoiturage	1,69/5	25	0,85/5	24
Organismes HLM	1,62/5	26	0,69/5	27
Transport à la demande	1,42/5	27	0,71/5	26

**Représentation graphique de l'accessibilité des services en fonction de leur importance**  
(résultats de l'enquête à la population-janvier 2017).



Lecture :

L'axe vertical représente la note moyenne relative à l'importance du service pour la population : plus le service se positionne en haut de l'axe, plus il est considéré comme important.

L'axe horizontal représente la note moyenne relative à l'accessibilité globale du service : plus le service est positionné à droite, plus son accessibilité est considérée comme satisfaisante.

# 1. Mobilité et transports

Une difficulté à mettre en place des offres de transports adaptées à la diversité et à l'évolution des besoins, particulièrement dans les territoires à faible densité.

La mobilité est un élément essentiel de l'attractivité des territoires et de la qualité de vie des Gardois. Dans le Gard, les routes restent le support privilégié des déplacements pendulaires, ce qui donne lieu à des encombrements quotidiens sur les axes majeurs. En effet, les transports en commun ne sont utilisés qu'à la condition que les cadencements soient suffisants pour permettre aux usagers une certaine flexibilité dans leurs déplacements. L'efficacité du service de transport en commun devient par conséquent plus limitée en dehors des zones urbaines denses.

Les transports en commun n'apparaissent pas toujours adaptés aux besoins :

- L'accès aux transports en commun reste plus difficile sur les franges moins denses du territoire, notamment Cévenol ;
- Malgré quelques expériences réussies, le covoiturage et le transport à la demande demeurent encore peu développés.

Pour autant, de nombreuses actions ont été déployées :

- Les transports interurbains sont développés autour d'une desserte locale avec mutualisation d'une même offre pour les voyageurs et les scolaires (réseau de bus Edgard) ;
- Des lignes de bus interdépartementales ont été mises en place pour répondre à la mobilité pendulaire ;
- Le déploiement numérique des services de transport est engagé (portail internet, suivi par SMS, billettique en ligne), mais la lisibilité de l'offre et son accessibilité à tous restent à perfectionner.

Deux axes ferroviaires (Montpellier/Nîmes/Avignon et Alès/Nîmes) et de grands équipements de mobilité structurent le territoire (aéroport de Nîmes-Garons ; 13 gares TER dont 3 principales : Vergèze/Codognan, Nîmes, Beaucaire ; projet de gare TGV de Nîmes-Manduel-Redessan) et facilitent l'accès de la population aux services.

## CHIFFRES CLES

- Routes : **554 véhicules pour 1000 Gardois** en 2008 (439 en France).
- Réseau de bus : **155 lignes, 2172 points d'arrêts** sur tout le territoire.
- **22 000 voyageurs scolaires/jour.**
- **Edgard : 10 millions de voyages** depuis sa création en 2009.

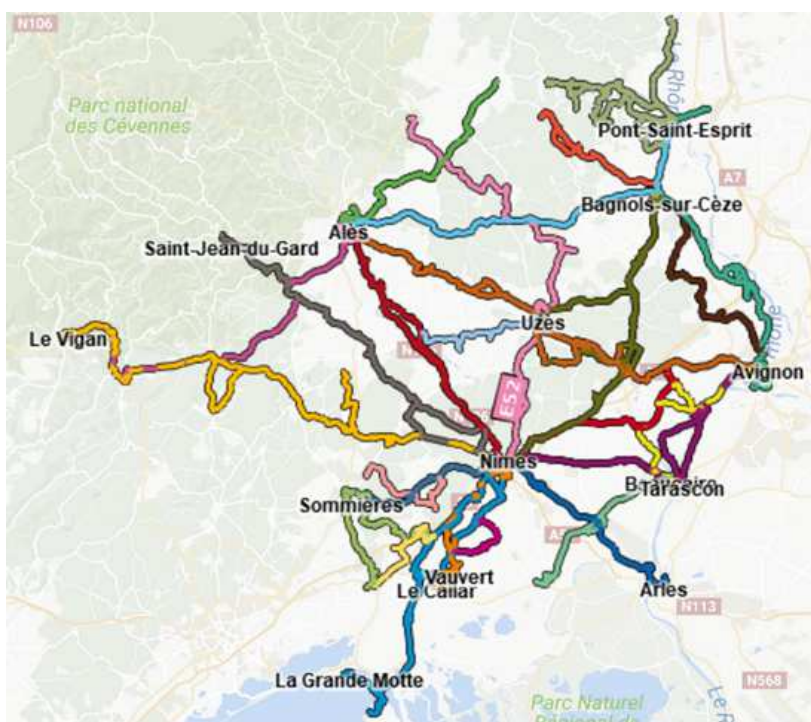
## PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Stratégie ferroviaire régionale (TER)
- Stratégie départementale de transports scolaires et interurbains (compétence transférée à la Région suite à la loi NOTRE)
- Schéma Directeur d'Accessibilité (S.D.A.) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) du réseau de transport départemental 2012-2015

## PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Maintien et adaptation de l'offre existante
- Innovation dans les franges les moins denses
- Développement des transports alternatifs

## Le réseau de bus interurbain : lignes principales





## CE QU'EN PENSENT LES GARDOIS (enquête réalisée auprès des habitants ; 1596 répondants)

La **voiture** reste le mode de déplacement prépondérant de la population mais suppose de pouvoir disposer d'un véhicule personnel.

Globalement, les **transports en commun** sont :

- **Peu mobilisés** : près d'un tiers des répondants déclare ne pas les utiliser ;
- Et considérés comme **peu utiles dans l'accès aux services** : pour 58% des répondants, ils ne permettent d'accéder que partiellement, voire très partiellement ou pas du tout aux services de proximité.

Ils figurent parmi les 12 services pour lesquels les jours et horaires d'ouverture apparaissent les moins satisfaisants avec seulement 3,4% des répondants se déclarant très satisfaits.

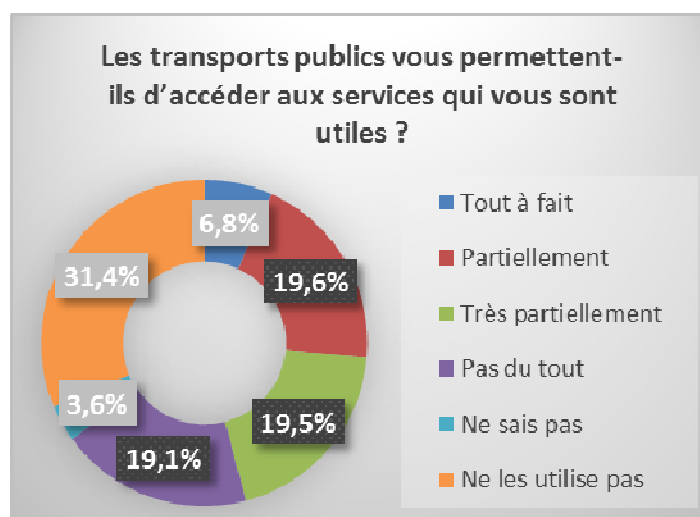
Le covoiturage se situe à la 4ème place des services jugés les moins accessibles et les transports à la demande se classent en avant-dernière position de tous les services en matière d'accessibilité.

En matière de transports en commun, les répondants font donc principalement état d'une **relative inadéquation du maillage de l'offre avec les besoins de mobilité** et d'un **manque d'offre globale** sur le territoire :

- Les services de transport à la demande et de covoiturage sont peu utilisés, y compris sur les marges où ils sont plus développés qu'ailleurs (bassins de vie de la Grand Combe, du Vigan, de Saint-Hippolyte du Fort), ce qui renvoie à la fois à l'insuffisance ou l'inadéquation de l'offre aux besoins de mobilité mais également au manque d'informations sur l'offre existante.
- La satisfaction vis-à-vis du fonctionnement des services de transports en commun reste variable selon les territoires, où elle apparaît meilleure autour de Nîmes et Avignon, mais moins bonne à la Grand Combe ou Bagnols sur Cèze.

L'**information et la qualité de l'offre de services en termes d'horaires et de fréquences peuvent donc être améliorées**. Parmi les **pistes d'améliorations retenues** par les répondants figurent prioritairement :

- L'amélioration de la localisation des arrêts et dessertes de transports ;
- L'amélioration des modalités d'accès aux services par des jours et horaires de passage adaptés aux besoins spécifiques des usagers (actifs, parents, jeunes, personnes âgées), de services et moyens de paiement dématérialisés, et de la mise en circulation de véhicules (minibus) et de modes de transports adaptés.



## 2. Poste, communications et numérique

### Un déploiement des réseaux à finaliser et une acculturation aux usages numériques à poursuivre

Comme ses homologues, le Gard est le théâtre de dynamiques de dématérialisation accrue des services tant de la part des administrations publiques que des opérateurs privés de services. Dans l'attente de l'achèvement du déploiement en cours d'un Réseau d'Initiative Publique de Très Haut Débit par le Département, la **couverture internet et téléphonie mobile restent encore imparfaites**, avec des qualités d'accès à internet disparates géographiquement et des zones blanches de téléphonie mobile encore existantes.

L'écosystème numérique gardois est riche et dynamique et on observe un déploiement en cours du numérique dans le domaine éducatif. Toutefois, **une importante acculturation** au numérique reste à poursuivre concernant les usages et les pratiques pour tous les publics.

La présence postale reste bien assurée dans le département : le maillage postal y est dense mais les temps d'accès restent plus longs dans les territoires ruraux moins peuplés, du Nord et de l'Ouest du département, où le maintien d'une présence postale reste un enjeu fort pour les collectivités. La Poste est support de mutualisations (3 MSAP) et d'expérimentations de nouveaux services (Proxi Vigie Urbaine, services à la personne) qui restent à faire connaître et développer.

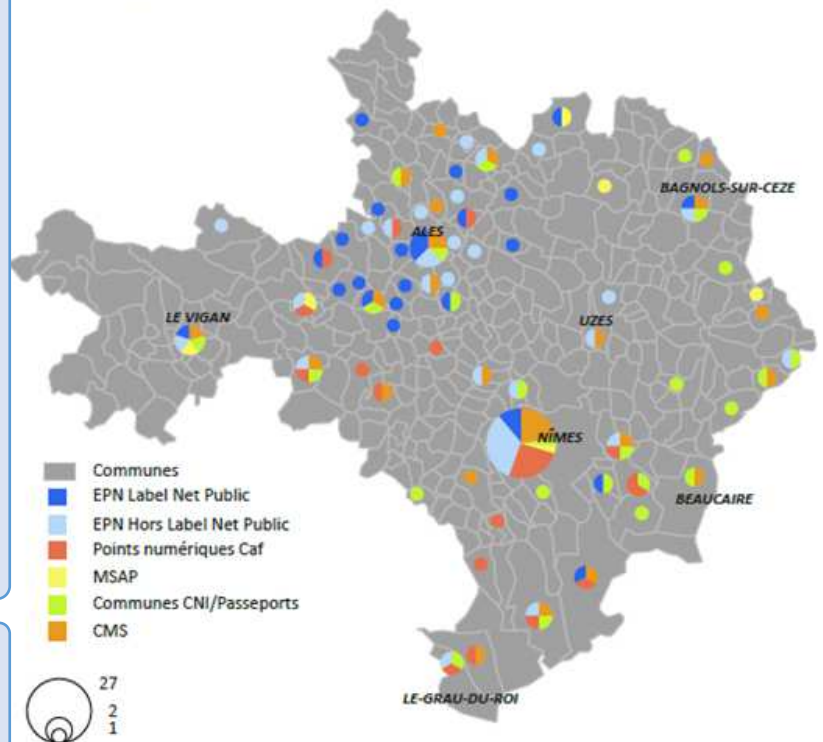
#### CHIFFRES CLES

- Accès HD en 2016 : **0,6% des lignes inéligibles au réseau 3G** ; taux de **surface du département sans réseau 3G en 2012 = 6,44%** .
- **Objectifs THD 2018** : 150 000 prises sur fibre optique, 14 300 prises sur fibre optique relayée par ligne téléphonique (cuivre), et 1 700 connexions satellite pour les sites isolés.
- **28 collèges avec label numérique** début 2017.
- Téléphonie mobile : **9 zones blanches** identifiées dans le Gard par l'Etat en 2015 et **12 supplémentaires** identifiées par le Département en 2016.
- Maillage postal : **97,8% de la population couverte** dans le Gard, à moins de 5 minutes et de 20Km de trajet automobile d'un point de contact, contre 96% en moyenne nationale et 85% en Lozère.
- **118 points de contacts en milieu rural**, sur les 209 du département (42 bureaux de Poste, 69 agences postales et 7 relais commerçants) ; **3 MSAP** portées par la Poste.

#### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Un **Plan départemental d'équipement numérique** basé sur un Réseau d'Initiative Publique THD en cours de mise en œuvre.
- Une **feuille de route du numérique définie par le Département en matière d'éducation** (« Collège numérique », tablettes numériques, etc.) ;
- Un **Programme départemental d'insertion**, intégrant un axe Inclusion numérique.
- Des **initiatives locales** d'aménagement numérique au sein des EPCI.
- Un **4<sup>ème</sup> contrat de présence postale** pour 2017-2019, signé entre l'Etat, la Poste et l'AMF.

#### Points d'accès au numérique et stations d'enregistrement des données



Source : Conseil Départemental du Gard ; Opérateurs de services  
Cartographie EDATER 2017

#### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Soutien à la mise en œuvre du plan d'équipement
- Accompagnement à l'évolution des pratiques
- Coordination des acteurs
- Diffusion des initiatives
- Communication auprès des collectivités



En matière de **couverture numérique**, la quasi-totalité des répondants indique bénéficier d'une connexion internet à domicile (94%) et d'un téléphone mobile (95%), mais plus de la moitié d'entre eux (près de 57%) juge le **débit d'accès à internet encore insuffisant**, tandis que 46% des répondants jugent globalement insatisfaisante la couverture numérique et téléphonique.

Or, cette couverture par le réseau internet et de téléphonie mobile apparaît comme le **deuxième service jugé le plus important de tous**, juste après les médecins (2<sup>ème</sup> rang sur 27) par les répondants.

On constate de fortes **disparités territoriales dans l'accès aux réseaux** : la couverture numérique et téléphonique la moins satisfaisante concerne l'arrondissement du Vigan ; la meilleure celle de Nîmes.

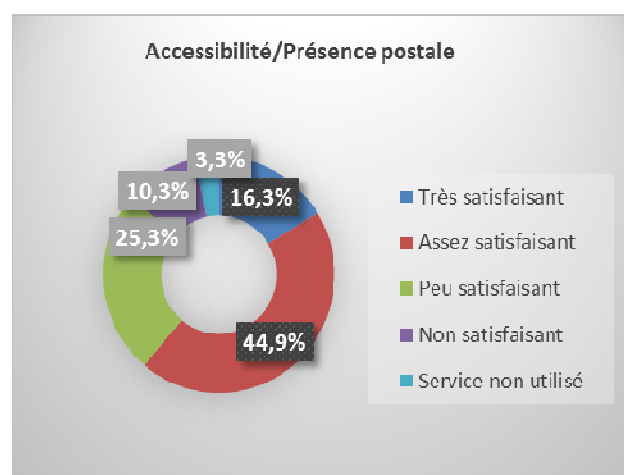
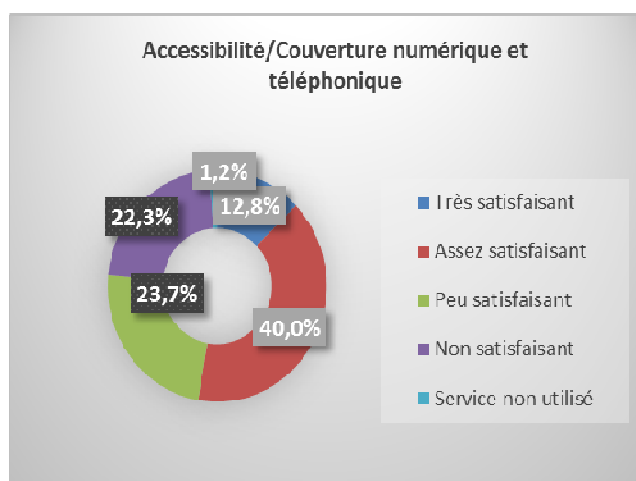
En tête des pistes d'amélioration d'accès aux services numériques proposées par les répondants à l'enquête figure **l'amélioration de l'accès aux réseaux et de la qualité du service rendu** par la simplification de l'accès au service et par le développement des compétences du personnel d'accueil.

Cela renvoie à la fois à l'accompagnement humain dans l'accès aux services numériques, mais aussi à la qualité des prestations dématérialisées (ergonomie des sites, simplification des procédures, traitement des mails, accueils téléphoniques, etc.). Ces améliorations pourraient contribuer à lever le premier frein à l'utilisation des services dématérialisés cité par les répondants, à savoir la préférence pour le contact physique.

La **couverture postale est jugée globalement satisfaisante** : les services postaux se positionnent au 6<sup>ème</sup> rang sur 27 en matière d'accessibilité, 61% des répondants s'estimant assez ou très satisfaits par ces services. La couverture la plus satisfaisante concerne la Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien.

Les principales pistes d'amélioration retenues par les répondants concernant la Poste portent sur :

- L'adaptation des jours et horaires d'ouverture,
- Et dans une moindre mesure, la localisation des points d'accueil en assurant le maintien d'une certaine proximité, le lien avec les transports en commun et la disponibilité de stationnements.



### 3. Education, enfance, jeunesse

Une offre qui doit accompagner l'évolution des demandes et répondre aux difficultés d'accès liées à l'éloignement géographique en milieu périurbain ou rural.

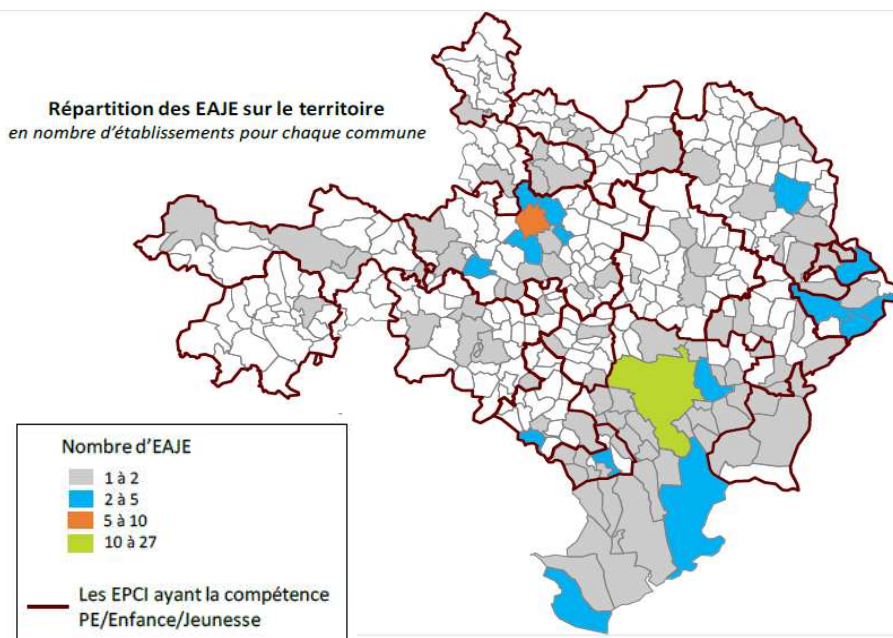
Dans le Gard, la croissance démographique est dynamique et impacte le niveau de besoins. On constate des besoins forts et spécifiques en matière d'accueil du jeune enfant, notamment en raison du taux de familles monoparentales, de la part de familles nombreuses, de l'activité des femmes et du développement d'horaires de travail atypiques. Si l'offre d'accueil collectif du jeune enfant est proche des moyennes nationales, en revanche l'offre d'accueil individuel y est plus faible et présente des enjeux portant sur la qualité, l'adaptation aux besoins spécifiques et la répartition territoriale de cette offre.

Le maillage des écoles est relativement dense dans le Gard pour une population scolaire globalement stable.

Toutefois les nouveaux rythmes scolaires du 1<sup>er</sup> degré impactent l'organisation des services, de même que la réforme des collèges de 2016, tant en termes d'horaires que de besoins en déplacements. Des partenariats conclus entre le Département et les Syndicats intercommunaux facilitent le transport dans le cadre de Regroupements Pédagogiques Intercommunaux. Par ailleurs, l'offre de services de soutien à la parentalité y est bien développée.

#### CHIFFRES CLES

- Accueil collectif du jeune enfant : **157 EAJE, 17,2% d'enfants couverts contre 14,5 en moyenne à l'échelle nationale.**
- Accueil individuel : **2977 Assistantes maternelles pour 8527 places.**
- 280 communes (sur 353) avec au moins une école. Evolution de la **population scolaire 2014-2015 : +0,8%**.
- Effectifs d'élèves du 1<sup>er</sup> degré (public + privé) : **73 451 élèves à la rentrée 2015** (108 354 dans l'Hérault ; 6 925 en Lozère).
- **25 syndicats intercommunaux de regroupement pédagogique (SIRP)** pour le scolaire 1<sup>er</sup> degré en 2016
- **29 000 collégiens** dans le Gard, répartis dans les 54 collèges publics et 7000 dans les 18 collèges privés ; 14 collèges avec classes SEGPA.
- Depuis 2005, **construction de 10 lycées neufs** (dont 2 dans le Gard) et réhabilitation de 70 lycées en Languedoc-Roussillon.



Sources : données CAF et INSEE, RP 2012  
Retraitement Néorizons

#### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Un nouveau Schéma Petite enfance-Enfance-Famille 2017-2022
- Un Schéma Départemental des Services aux Familles 2016-2020
- Une stratégie départementale de transports scolaires en faveur des élèves handicapés
- Une Stratégie départementale pour les collèges et une stratégie régionale pour les lycées (construction, rénovation, équipement, entretien) et les Ecoles régionales de la 2<sup>ème</sup> chance.
- Un accompagnement à la scolarité (CLAS : contrat local Collège/ Parents/ Associations, cofinancé par CD, CAF et DDSC) et des Points Infos Familles.
- Un schéma départemental des enseignements et des pratiques artistiques
- Un plan bio pour la restauration collective dans les collèges.

#### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Meilleure valorisation de l'offre et des projets existants
- Amélioration de la qualité de l'offre d'accueil et de la répartition territoriale
- Coordination des acteurs
- Information



Les **services liés à la petite enfance et à l'enfance-jeunesse** sont considérés comme assez importants mais relativement peu performants : les modes de garde de la petite enfance figurent parmi **les 10 services jugés les moins accessibles sur 27**.

Pour près de 20% des répondants, les modes de garde de la petite enfance restent peu ou pas satisfaisants et pour 24% d'entre eux les services de loisirs, enfance et jeunesse ne sont pas satisfaisants.

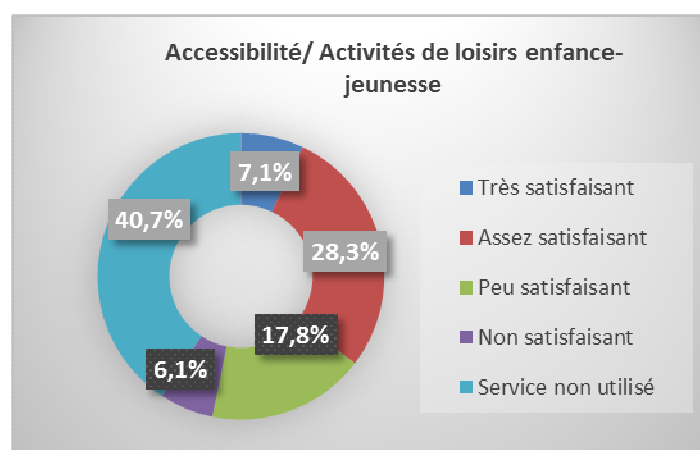
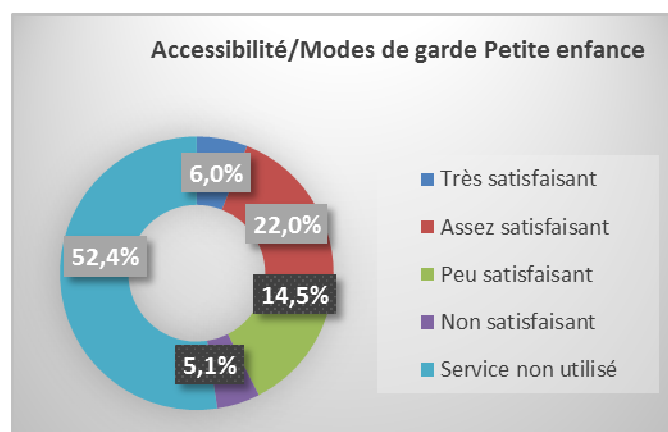
Globalement, les appréciations convergent quel que soit le territoire. Toutefois, la moins bonne note d'accessibilité attribuée aux modes de garde de petite enfance concerne l'arrondissement d'Alès.

L'analyse des *verbatim* montre que les **inquiétudes des répondants** concernant l'éducation, l'enfance et la jeunesse portent principalement sur :

- La fermeture d'écoles en zone rurale,
- Le coût et le niveau de maillage du transport scolaire,
- La diminution des effectifs d'encadrement,
- Le manque localisé de lieux d'accueil petite enfance, collectifs et individuels, et d'information sur les services existants (RAM, etc.).

Parmi les **pistes d'améliorations** retenues par les répondants figurent en priorité :

- La création de nouveaux services (antennes, permanences, services itinérants, ...),
- Et dans une moindre mesure l'amélioration de leur localisation (proximité, lien avec les transports en commun,...).



## 4. Santé: démographie médicale et établissements d'accueil

Un bon niveau de services de santé à consolider sur certains segments et à rééquilibrer sur le département.

Le besoin de soins est fortement impacté par le double mouvement de croissance et de vieillissement démographique ainsi que par le niveau élevé des indicateurs de précarité sociale. L'offre de soins libérale demeure satisfaisante mais inégalement répartie sur le territoire: son accessibilité est délicate dans l'arrière-pays et les quartiers défavorisés.

Concernant la démographie médicale, on observe un vieillissement des praticiens en milieu rural qui se conjugue aux difficultés de renouvellement de l'exercice à la suite des départs à la retraite. Pour y répondre les initiatives locales visent à renforcer l'attractivité des territoires auprès des jeunes médecins par le développement des Maisons de Santé pluri-professionnelles et l'accueil en stages de jeunes internes.

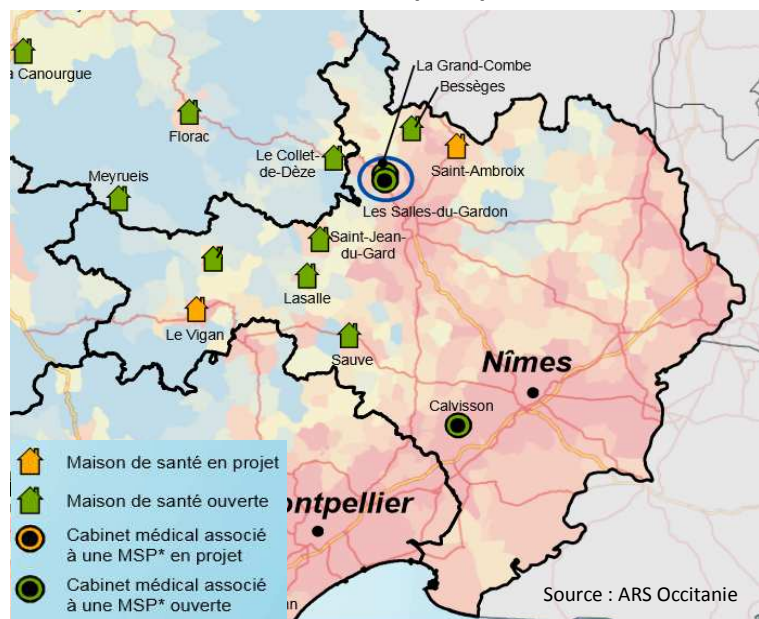
Concernant les établissements d'accueil :

- L'organisation hospitalière est en cours de réorganisation dans le cadre du Groupement Hospitalier de Territoire Cévennes-Gard-Camargue et des synergies Nîmes-Montpellier-Marseille sont à l'œuvre ;
- Les services des urgences connaissent une saturation et certains territoires sont éloignés de plus de 30 mn d'un SMUR. Sur ces derniers, une expérimentation est en cours avec la mise en place de médecins correspondants du SAMU.
- Les EHPAD sont globalement suffisamment nombreux mais des accueils diurnes ou alternatifs sont à renforcer en faveur de l'autonomie des personnes, à l'instar du développement des maisons en partage.
- Le taux d'établissements et de services pour les personnes et enfants handicapés constitue une des faiblesses de l'offre de soins dans le Gard et fait émerger un enjeu de consolidation de l'offre, de la prise en charge et de l'accompagnement. S'y ajoute un enjeu d'accès aux transports en commun qui reste difficile pour les personnes à mobilité réduite.

### Maisons de santé pluri-professionnelles

#### CHIFFRES CLES

- Croissance de population : **+1% en 2007-2012** et 0,9% en Région LR.
- Densité médicale : **114 généralistes pour 100 000 habitants** en 2014 contre 130 en LR et 106 en France métropolitaine) ;
- **89 Spécialistes pour 100 000 habitants** en 2014 contre 108 en LR et 94 en France métropolitaine.
- **6 MSP (+2 projets). 3 Maisons médicales de garde ; 4 Contrats Locaux de Santé**
- Taux d'équipement EHPAD : **87 places pour 1000 Personnes âgées de +75 ans** contre 99 en LR et 100 en France métropolitaine.
- **11 Maisons en partage (PA-PH) pour 180 logements**



#### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Projet Régional de Santé LR 2012-2017 en cours d'achèvement et prochain PRS 2018-2023 en préparation.
- Action départementale en faveur des solidarités pour faciliter l'accès aux soins et au système de santé (CMS, CPEF, ...)
- 4 Contrats locaux de santé à l'initiative de collectivités cosignés par l'ARS et le(s) CD (Pays Alès-Cévennes ; Ville de Nîmes ; CA du Gard Rhodanien ; Pays Aigoual-Cévennes-Vidourle : contrat bi-départemental)
- Un Schéma Directeur d'Accessibilité (S.D.A.) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) du réseau de transport départemental

#### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Anticipation des besoins (observation/prospective)
- Déploiement /renforcement de l'offre existante (attractivité)
- Renforcement de partenariats locaux (conventions, mutualisations, mise en réseau)



Les **services de santé** sont considérés par les répondants comme :

- **Primordiaux**, en étant respectivement placés aux 1<sup>er</sup>, 4<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> rangs d'importance sur 27 services pour les médecins généralistes et spécialistes, les pharmacies et les hôpitaux ;
- et **globalement satisfaisants** : les pharmacies arrivent en tête des 27 services en matière de facilité d'accès, les médecins se situent au 2<sup>ème</sup> rang et les hôpitaux au 9<sup>ème</sup>.

Cependant, une part non négligeable des répondants n'est pas satisfaite par l'accessibilité aux services délivrés par les médecins libéraux, près d'1/3 se déclarant peu ou pas satisfaits.

On note des **disparités territoriales** dans le niveau de satisfaction :

- Une analyse par grands territoires montre que l'accessibilité aux hôpitaux est jugée moins satisfaisante sur l'arrondissement du Vigan ; en revanche, celle des médecins est jugée moins bonne sur le Gard Rhodanien ;
- Les répondants du bassin de vie de la Grand Combe sont les moins satisfaits concernant l'accès aux médecins.

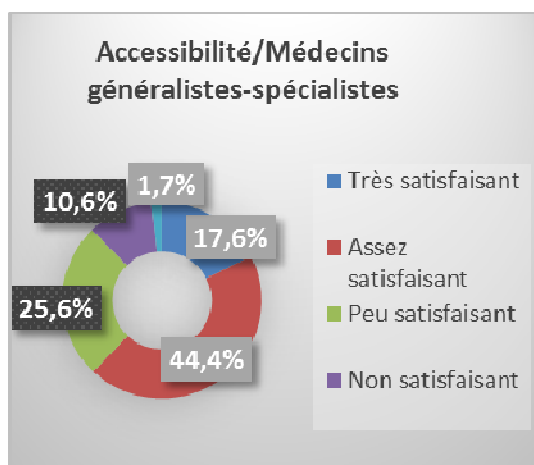
L'accessibilité des **services à domicile** ainsi que celles des **établissements d'accueil des personnes âgées et de personnes handicapées** est **jugée peu satisfaisante**, ceux-ci étant respectivement classés par les répondants aux 16<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> rangs sur 27.

Parmi les **pistes d'amélioration retenues par les répondants** figurent :

- Pour les médecins généralistes et spécialistes, le regroupement des services dans des Maisons de santé en approfondissant le maillage des MSP et en y associant l'ensemble des professionnels de santé, mais aussi en agissant sur la réduction des délais d'attente, ce qui renvoie à la prise en compte de l'évolution de la démographie médicale et à sa répartition territoriale ;
- Pour les pharmacies, l'amélioration de la proximité de leur localisation en lien avec les transports en commun et l'existence de possibilités de stationnement ;
- Pour les hôpitaux, l'amélioration de leur accessibilité via les transports en commun et la présence de stationnement ainsi que la réduction des délais d'attente ;
- Pour les établissements d'accueil des personnes âgées-personnes handicapées, l'action sur la localisation et la création de nouveaux services (antennes, permanences, itinérance) mais aussi la réduction des coûts de ces services.

Concernant spécifiquement les **Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP)**, 28 % des répondants ignorent l'existence d'une telle structure à proximité de leur domicile. A titre d'exemple, sur le bassin de vie de Saint-Jean-du-Gard, le tiers des répondants ignore l'existence de la MSP en activité. Il existe donc une importante marge de **progrès à réaliser en matière d'information et de communication sur la localisation des MSP**.

Parmi les services fréquentés par les répondants dans les départements limitrophes - notamment dans l'Hérault et le Vaucluse -, les services de santé figurent à la 1<sup>ère</sup> place, 64% des répondants déclarant utiliser différents services en dehors du Gard.



## 5. Services publics liés à l'emploi et au logement

Des besoins d'accompagnement à la dématérialisation des services, de coordination des acteurs et de relais de l'information.

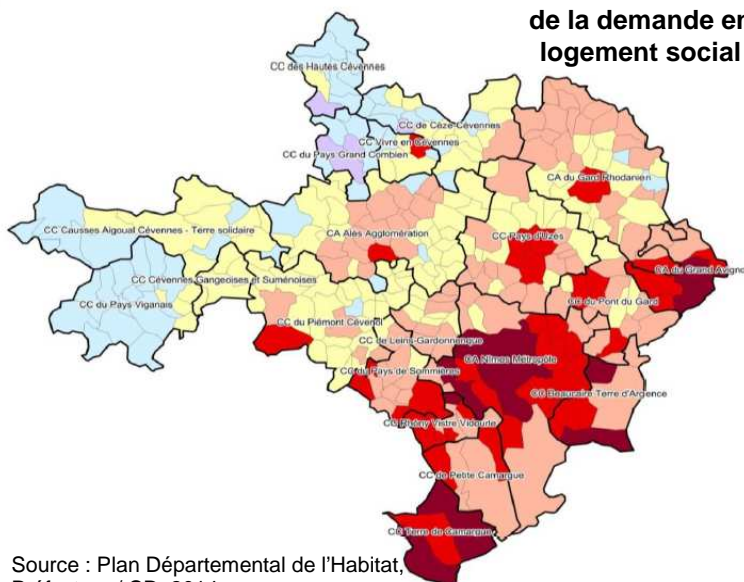
Le taux de chômage dans le Gard est historiquement supérieur aux niveaux national et régional, et touche particulièrement le nord du département et les grandes villes. Le niveau des demandeurs d'emplois y est élevé et les besoins d'accompagnement au retour à l'emploi importants. Des démarches de digitalisation des services (expérimentation « 100% web » de Pôle Emploi à Nîmes) et de mutualisation de services (MSAP) sont actuellement menées par Pôle Emploi, ce qui génère un besoin d'information et de pédagogie supplémentaire en direction des publics. Cependant, l'accompagnement des demandeurs d'emploi est relativement bien coordonné au niveau départemental grâce à deux accords-cadres conclus entre Pôle Emploi et le Conseil départemental. Pôle Emploi est le 1er référent RSA, offrant un bon niveau de médiation et d'accompagnement au numérique.

Concernant l'accès au logement, une multitude d'acteurs s'est engagée de longue date (Etat, CD, ADIL, offices HLM, EPFLR, etc.) pour répondre à la forte demande de logements locatifs et lever les freins qui pèsent sur l'offre de logements (pression foncière importante, fort impact du risque inondation sur l'offre foncière disponible, manque de logements locatifs et de logements sociaux, fort taux d'habitat indigne). Les problématiques demeurent distinctes selon les typologies de territoires : besoins de construction au sud du département, d'adaptation des logements en zone rurale et de réhabilitation en centre-bourgs.

### CHIFFRES CLES

- **75 949 demandeurs d'emploi dans le Gard** (catégories A, B, C) fin 2015.
- **Taux de chômage moyen: 13,4 % en 2016;** taux de chômage des 15-64 ans à Alès : 22,4% ; Bagnols : 20,3% ; Nîmes : 21,9% en 2012.
- **Part des demandeurs d'emploi sans véhicule dans le Gard : 24% ; part de demandeurs d'emploi sans mail : 20,2%.**
- **42 chantiers d'insertion** par l'activité économique.
- **Réseau des Métiers des Pays Gardois :** 6 plateformes, 21 points relais.
- **Politique de la Ville :** **8 contrats de ville ; 7 quartiers retenus par l'ANRU** dans le cadre du NPNRU.
- **8% de logements vacants** dans le Gard contre 7% à l'échelle nationale ; **12% de résidences principales potentiellement indignes** contre 7,2% en France (2012).

### Indice de tension de la demande en logement social



Source : Plan Départemental de l'Habitat, Préfecture / CD, 2014



### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Un nouveau Programme départemental d'insertion (2017)
- Accord Pôle Emploi/CD d'accompagnement global des demandeurs d'emploi (dispositif national)
- Plan départemental de l'Habitat du Gard 2013 – 2018 (Etat, CD)
- 6ème Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD 2013-2017)
- Dispositif départemental de lutte contre l'habitat indigne
- Convention de partenariat CD/EPFLR de mobilisation du foncier en faveur du logement.
- Politique de la ville (Etat, CD, Collectivités)
- Politiques locales de planification et d'aménagement
- Loi 2016 « Pour une République numérique » ouverte et inclusive

### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Accompagnement de la transition numérique au bénéfice de l'emploi
- Information et pédagogie sur les évolutions en cours
- Soutien à la création de structures de mutualisations (MSAP)



Des **services liés à l'emploi et au logement** parmi les moins bien classés en matière d'accessibilité :

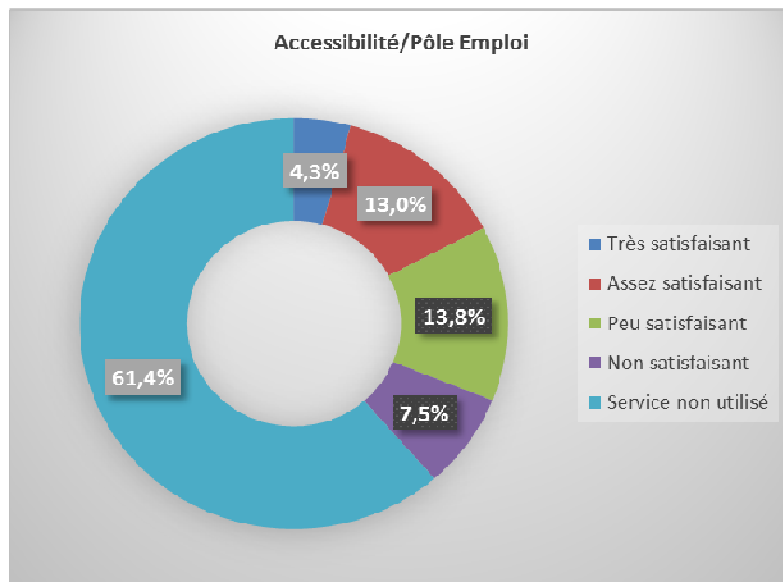
- 21<sup>ème</sup> rang sur 27 pour Pôle Emploi ;
- 23<sup>ème</sup> rang pour les Missions Locales ;
- 25<sup>ème</sup> rang pour l'ADIL ;
- 27<sup>ème</sup> rang pour les offices HLM.

Les répondants-usagers de Pôle Emploi expriment une **faible satisfaction** vis-à-vis de l'accessibilité des services, 21% se déclarant peu ou pas satisfaits.

On constate des **disparités territoriales** en matière d'accessibilité à ces services : si l'accessibilité à Pôle Emploi est jugée meilleure sur l'arrondissement du Vigan que sur celui de Nîmes, l'arrondissement du Vigan cristallise le moins bon taux de satisfaction vis-à-vis des offices HLM.

Parmi les pistes d'amélioration retenues par les répondants figurent :

- L'amélioration de la qualité du service rendu (compétences, formation du personnel, qualité de l'accueil) ;
- La localisation des points d'accueil de Pôle Emploi et des missions locales (plus de proximité, lien avec les transports en commun, disponibilité du stationnement) ;
- La création de nouveaux services (antennes/permanence, itinérance, ...) ;
- La réduction des délais d'attente et de traitement des demandes pour les offices HLM.



# 6. Services marchands de proximité

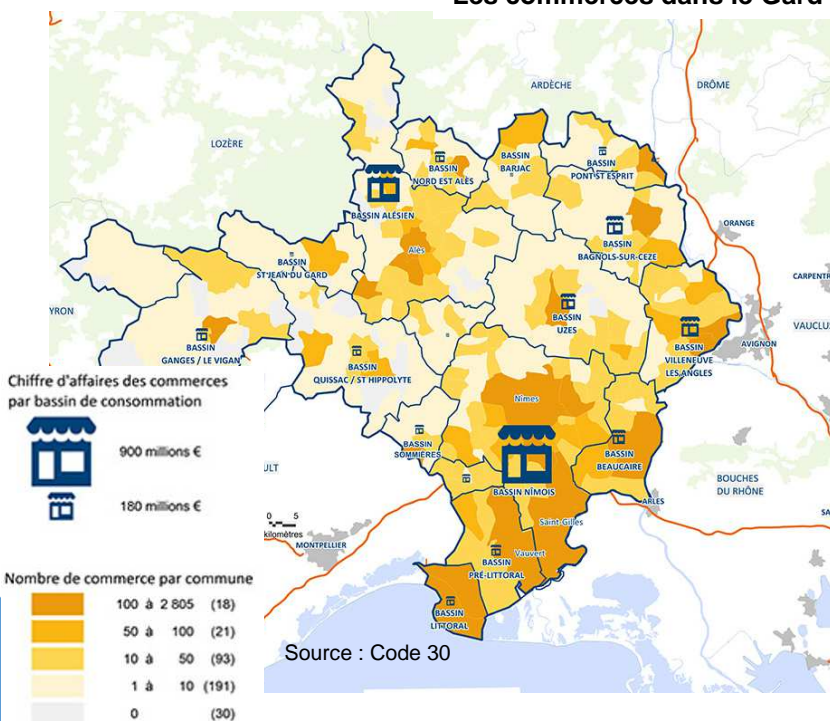
Des difficultés à se maintenir pour les commerces de proximité et des initiatives locales à structurer.

Le développement commercial en périphérie urbaine arrive à saturation. En dépit de leur rôle de maintien du lien social et d'animation des territoires, les petits commerces de proximité en milieu rural ont du mal à se maintenir en raison d'un modèle économique fragile, et de la diminution des financements publics notamment dans le cadre du FISAC. Un enjeu de pérennisation des commerces traditionnels en centres-bourgs se fait jour. La vente à distance, et notamment par internet, s'est fortement accrue entre 2012 et 2015 alors que tous les commerçants n'ont pas nécessairement les moyens de développer une « vitrine numérique ». Si le Gard compte peu de commerces avec tournées dans les territoires, il existe en revanche une bonne dynamique des halles et marchés sur le département. En outre, la vente directe est en plein développement, tirée par une forte demande de la part des consommateurs à l'égard de produits locaux de qualité, et la multiplication des initiatives locales (« la ruche qui dit oui », les AMAP, le label « Militant du Goût », concours « Gard gourmand » ...), qui appelle toutefois un effort de structuration, de lisibilité et de coordination des initiatives en direction des consommateurs. L'implantation de distributeurs automatiques de billets et de stations-services est relativement faible dans les territoires ruraux, notamment dans les Cévennes.

## Les commerces dans le Gard

### CHIFFRES CLES

- Dans le Gard, 27 % des communes très peu denses sont dépourvues d'équipements considérés comme courants (Insee LR, 2016).
- 1 817 commerces sédentaires alimentaires de – 300m<sup>2</sup> ;
- 183 commerces sédentaires alimentaires de + 300m<sup>2</sup> dans le Gard
- 92% des dépenses liées au commerce alimentaire réalisées dans le département, 8% en dehors.
- 138 marchés sur 103 communes.



### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Création de la CCI du Gard en déc. 2016 (départementalisation des établissements consulaires).
- Un plan stratégique de la CCI en cours de réalisation (2012-2015, prolongé en 2016) ; redéfini en 2017.
- Des dispositifs consulaires déclinés dans le Gard (ex : "Préférence commerce » ; « Initiative Gard » ...).
- Une politique départementale alimentaire (label *Militant du Goût*, Soutien au Bio, *Gard Gourmand* ...).

### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Meilleure valorisation de l'offre existante
- Coordination des initiatives
- Soutien aux expérimentations locales

## Les Marchés dans le Gard





Les **commerces alimentaires de proximité** sont jugés **déterminants** dans les territoires ruraux : ils obtiennent le 3<sup>ème</sup> rang d'importance sur 27 services et sont jugés « très importants » par près des ¾ des répondants.

Un **bon niveau d'accessibilité générale à ces commerces est constaté** : ils se classent au 4<sup>ème</sup> rang sur 27 services pour l'accessibilité, jugée satisfaisante pour près de 72% des répondants.

Toutefois, on note des **disparités territoriales significatives**, l'accessibilité des commerces de proximité étant jugée beaucoup moins bonne sur l'arrondissement du Vigan.

Par ailleurs, les *verbatim* témoignent des **inquiétudes de la population** quant aux risques de disparition des petits commerces au profit des grandes zones commerciales de périphéries urbaines.

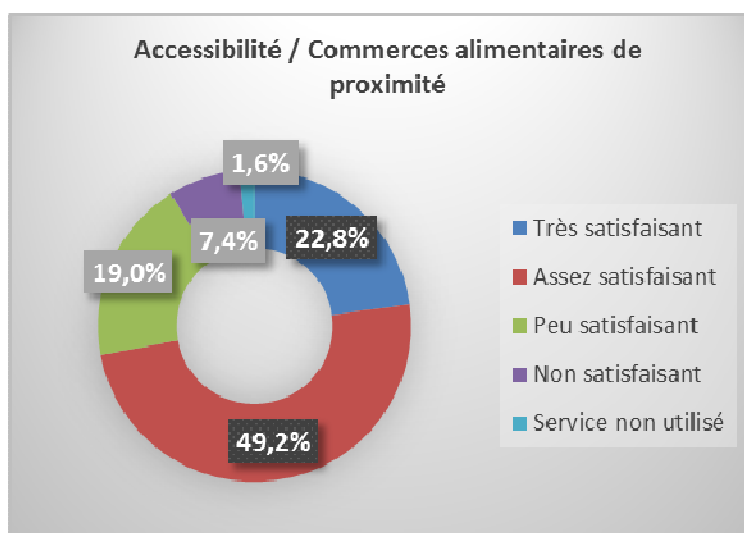
Les pistes d'amélioration retenues par les répondants portent sur :

- La localisation des commerces (proximité, lien avec les transports en commun, stationnement ...)
- La création de nouveaux services (multiservices ; commerces itinérants, ...).

A noter : parmi le quart des répondants qui indiquent utiliser régulièrement des services situés dans les départements voisins, 33% mentionnent les services de proximité, dont les commerces.

Les **services supports** (distributeurs automatiques de billets, stations-services) sont considérés comme tout aussi importants (5<sup>ème</sup> rang sur 27) qu'accessibles (5<sup>ème</sup> rang sur 27). L'importance accordée aux stations-services est d'autant plus marquée que l'utilisation des véhicules individuels est très forte dans le département.

Les pistes d'amélioration proposées par les répondants à cet égard portent prioritairement sur l'amélioration de la localisation de ces services-soutiens.



## 7. Culture et sports

**Un maillage d'équipements et de services culturels satisfaisant mais des disparités territoriales plus marquées pour les équipements sportifs.**

Le réseau de bibliothèques est très étendu sur le Gard et couvre l'essentiel du territoire. Un site interactif de la Direction départementale du Livre et de la Lecture - Biblio.gard.fr – en facilite l'accès à l'information. Les cinémas et théâtres se répartissent de façon assez équilibrée sur le territoire et s'adossent à quelques dispositifs itinérants, comme dans les Cévennes. De nombreuses politiques locales sont engagées en faveur d'actions culturelles.

Équipement structurant, le Pont du Gard, cogéré par l'État et le Département, est le 1er premier point d'attrait et de rayonnement touristique international du département. Il constitue à la fois un atout patrimonial et un support de développement culturel et sportif.

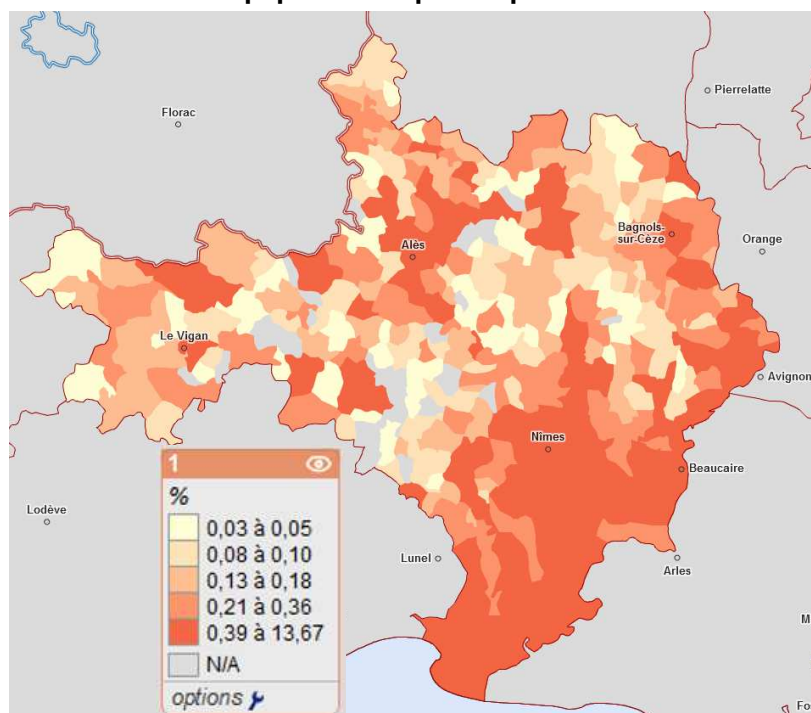
Si le Gard compte un grand nombre d'équipements sportifs, il existe en revanche des disparités territoriales en matière d'accès à ces équipements car les équipements spécialisés (bassins de natation ; plateaux d'éducation physique et sportive...) se concentrent essentiellement dans les principaux pôles urbains (Nîmes, Alès, Bagnols).

Le tissu associatif en matière de culture et de sports est dense et dynamique.

### CHIFFRES CLES

- Un réseau de **234 bibliothèques**
- **19 cinémas** et **6 théâtres** pour un total de 4 269 places
- **3 855 équipements sportifs** recensés dans le Gard : 118 salles multisports ; 577 courts de tennis ; 77 bassins de natation.
- **3 700 kms de sentiers de randonnée labellisés « Gard Pleine Nature »**
- : **2 200 clubs sportifs** dans le Gard

### Part des équipements sportifs par commune



Source : Ministère en charge des Sports, RES, 13 12 2016

### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Politique départementale culturelle et patrimoniale intégrant notamment un soutien aux lieux et festivals, un dispositif départemental « Artistes au collège » ; des contrats avec les communes et les intercommunalités.
- Un Programme départemental des espaces des sites et des itinéraires (PDESI)
- Un dispositif départemental en faveur de l'égalité d'accès au sport (handicap) et du soutien aux clubs et associations.
- Une Direction du Livre et de la Lecture (DLL) qui met en œuvre le Schéma départemental de lecture publique en soutien aux communes et bibliothèques du Gard.

### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Soutien à l'équipement
- Accompagnement des acteurs
- Expérimentation (itinérance de l'offre artistique et culturelle, accompagnement numérique ...)



Les services liés à la culture et aux sports sont globalement jugés comme **importants et plutôt satisfaisants** dans le Gard :

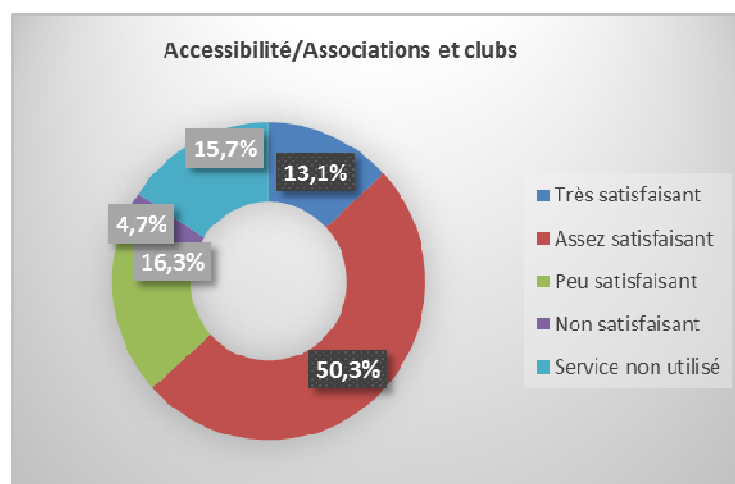
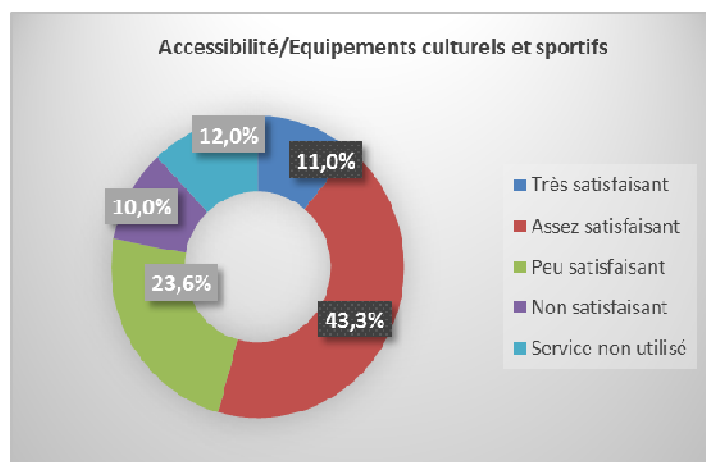
- Plus de la moitié des répondants (54%) fait état d'un bon niveau de satisfaction vis-à-vis de l'accès aux équipements culturels et sportifs ;
- Près de 65% indiquent un bon niveau de satisfaction à l'égard de l'activité des associations et clubs liés à la culture, aux sports et aux loisirs.

Toutefois, des **disparités territoriales se manifestent en matière d'accès aux sports et à la culture** : le taux de satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité aux équipements culturels et sportifs est le plus faible sur l'arrondissement du Vigan.

Les **pistes d'amélioration** retenues par les répondants portent en priorité sur l'amélioration de la localisation des équipements (proximité, lien avec les transports publics, stationnement, ...).

L'analyse des *verbatim* montre que les attentes portent plus précisément sur :

- Les liaisons de transports en commun vers les équipements sportifs (accès aux stades, courts de tennis, terrains de grands jeux, ...)
- La création d'équipements spécialisés qui répondent aux attentes de publics particuliers (les jeunes avec les Skate-parks) comme de tous les types de publics (exemple des piscines couvertes) ;
- Le soutien aux associations et clubs sportifs de proximité.



## 8. Justice et accès au droit

### De nombreux lieux et permanences d'accès au droit, un relais en MSAP à consolider

On observe une augmentation des situations de précarité dans le département ces dernières années qui induit une augmentation des demandes d'accès au droit.

En la matière, le Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Gard (CDAD) propose à la fois accompagnement et information, en parallèle de l'action des services sociaux du département en faveur de l'accès aux droits.

Les Maisons de la Justice et du Droit et leurs permanences, réparties sur l'ensemble du territoire départemental, proposent des consultations juridiques gratuites et confidentielles. Enfin, plusieurs associations locales spécialisées œuvrent également dans l'accès au droit et à la justice comme le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles du Gard (CIDFF), situé à Nîmes et dont l'action s'appuie sur 13 permanences, ou encore l'Union Départementale des Associations Familiales du Gard (UDAF). Pour l'heure, ces services ne sont pas encore relayés dans les MSAP existantes.

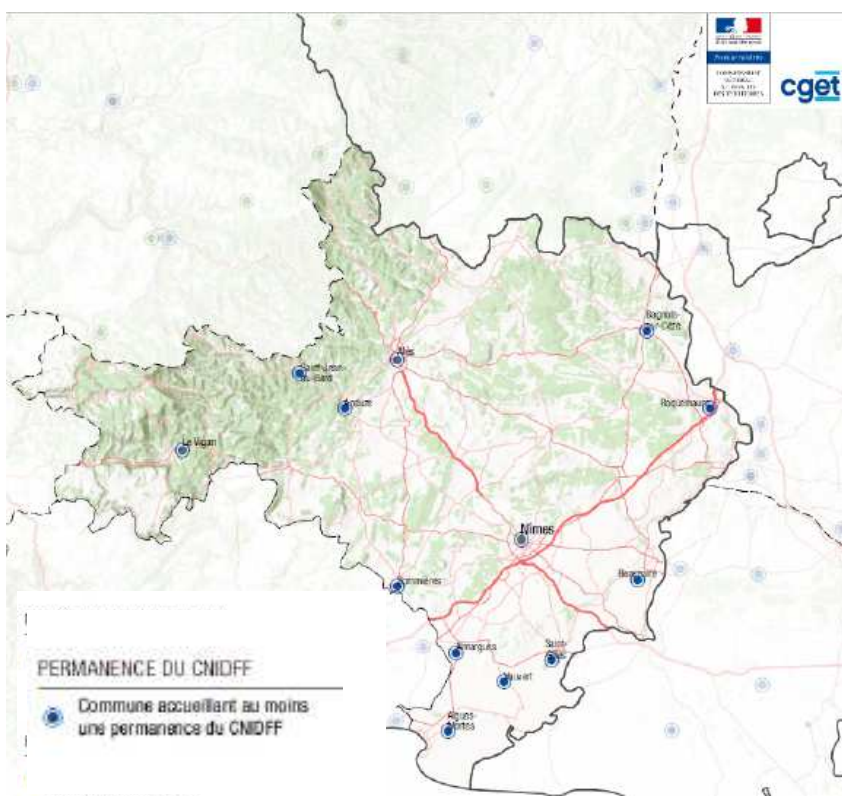
### Permanences du centre d'information sur les droits des femmes et des familles du Gard (CIDFF)

#### CHIFFRES CLES

- **3 Maisons de la Justice et du Droit dans le Gard** (Nîmes, Bagnols, Vauvert).
- **13 communes proposant des consultations juridiques** (primo-conseil gratuit), dont 4 (Alès ; Bagnols ; Nîmes ; Vauvert) proposant plusieurs types de permanences (*généralistes et/ou spécialisées en droit du Travail et enfant/adolescent/mineur*).
- En 2015, le **CIDFF** du Gard a reçu **2 522 personnes**.

#### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Un Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Gard (CDAD) chargé de développer une politique départementale d'accès au droit s'appuyant sur le réseau des Maisons de Justice et du Droit.
- Une Délégation départementale consacrée à la lutte contre les discriminations, à la promotion de l'égalité et de la laïcité.
- Des actions partenariales déployées par les collectivités et les associations dans le cadre de la Politique de la Ville
- Un 6e PDALPD 2013-2017 en faveur du droit au logement
- Un nouveau Programme départemental d'insertion



#### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Information
- Coordination des acteurs
- Maintien des services existants



## CE QU'EN PENSENT LES GARDOIS (enquête réalisée auprès des habitants ; 1596 répondants)

L'enquête révèle un **faible recours aux Maisons de la Justice et du Droit**, plus de la moitié des répondants indiquant ne pas les utiliser.

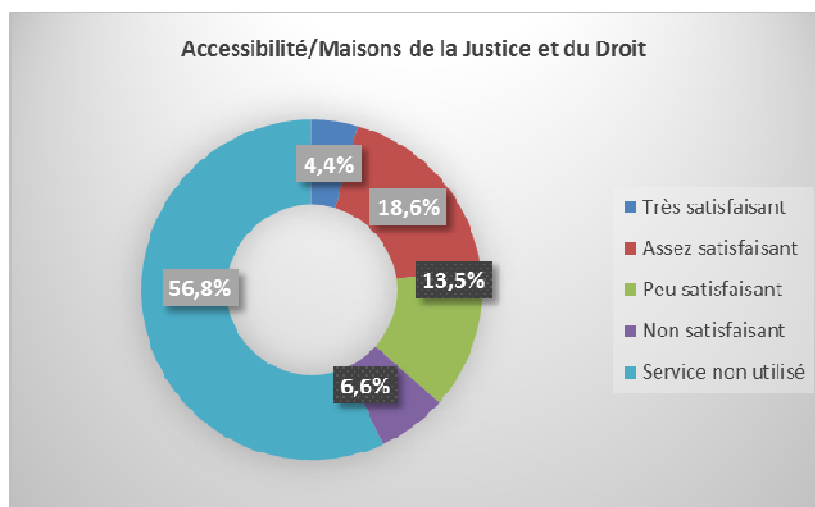
Par ailleurs, celles-ci figurent parmi les 10 services sur 27 jugés comme les moins importants.

Cela peut toutefois traduire une **méconnaissance des accueils et des services** proposés par ces structures ou des problématiques spécifiques ne concernant qu'une partie limitée de la population.

On note **peu de différenciation majeure selon les territoires** en matière d'accès au droit et à la justice. Cependant, l'appréciation de l'accessibilité des MJD est légèrement meilleure sur le Gard Rhodanien.

Globalement, le taux de satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'accessibilité de ces services (temps d'accès, horaires d'ouverture, disponibilité des services sur internet, délais d'attente pour avoir une réponse, etc.) reste modéré : ils se situent au 22<sup>ème</sup> rang sur 27 pour l'accessibilité et 20% des répondants se déclarent peu ou pas satisfaits.

Parmi les pistes d'amélioration retenues figure la création de nouveaux services d'accès au droit (antennes, permanences ou services itinérants), ce qui renvoie directement à la réflexion sur le niveau de maillage actuel des MJD et de leurs permanences.



## 9. Sécurité et secours

### Un maillage satisfaisant mais des inquiétudes liées au contexte national de rationalisation des moyens.

Concernant le domaine de la sécurité, le Gard connaît un fort taux de délinquance qui le place au 12ème rang national, marqué par une inflexion à la hausse en 2016 après une baisse régulière entre 2010 et 2015. Pour faire face à cette problématique, le département compte les effectifs de gendarmes parmi les plus importants au niveau national, du fait d'une augmentation de leur nombre en 2016 à la faveur des plans nationaux de lutte antiterroriste. Le maillage des gendarmeries est assez satisfaisant mais des inquiétudes locales s'expriment en milieu rural quant aux risques d'éloignement de ces services publics.

Concernant le domaine des secours, de nombreux risques coexistent sur le département : des risques naturels comme les incendies et les inondations, des risques technologiques, chimiques ou radiologiques, en raison de la présence de nombreux sites classés à risques, mais également des risques liés aux transports - routiers (deux autoroutes), ferroviaires (TGV), fluviaux et aéroportuaires (aéroport international Nîmes-Garons) et des risques liés aux manifestations culturelles et touristiques avec les férias d'Alès et de Nîmes, les rassemblements de Santa Cruz et de Mialet notamment. Le maillage des secours à la personne est bien dimensionné et optimisé dans le cadre de la mise en œuvre du SDACR adopté en 2013. Par ailleurs, le SDIS est impliqué aux côtés de l'ARS dans les services d'urgence à travers le dispositif de Médecins Correspondants SAMU-Sapeurs-Pompiers. Afin de pérenniser un service de secours de qualité, confronté à une augmentation constante du nombre des interventions à réaliser, une convention triennale visant à renforcer les moyens d'intervention des sapeurs-pompiers a été conclue en 2017 par le Département et le SDIS. Trois casernes sont également en cours de construction ou de reconstruction sur les communes de Pont-Saint-Esprit, de Nîmes et d'Alès.

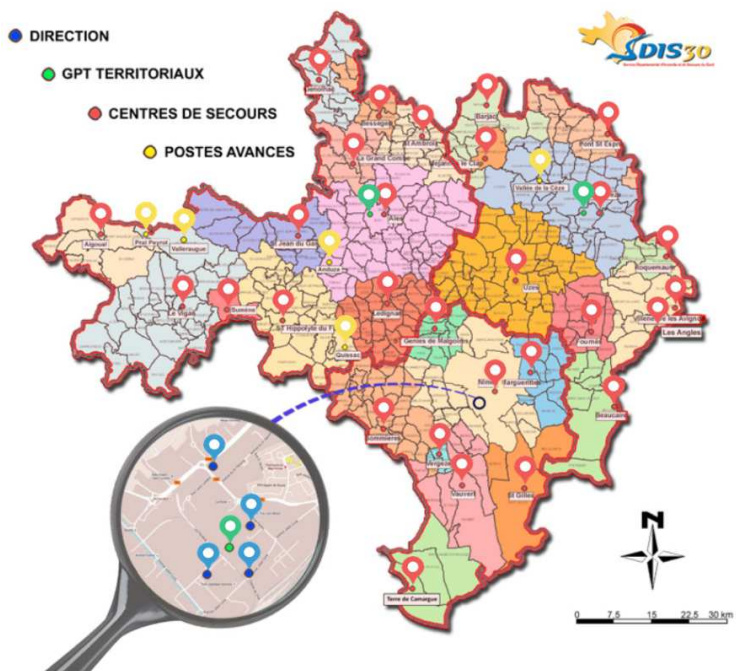
#### CHIFFRES CLES

- Maillage départemental du SDIS : **3 groupements territoriaux** et **30 centres d'incendie et de secours (CIS)**, dont 5 centres de secours principaux (CSP)
- Effectifs opérationnels du SDIS : **652 Sapeurs-Pompiers Professionnels (S.P.P.)** ; **2740 Sapeurs-Pompiers Volontaires (S.P.V.)** ;
- Interventions du SDIS en 2015 : **55 628 interventions**
- Actes de délinquance : **20 000 crimes et délits** en 2015 (chiffres consolidés).
- Maillage départemental de la Gendarmerie : 1 Etat-major (Nîmes) ; 5 compagnies (Nîmes, Alès, le Vigan, Bagnols, Vauvert) ; 43 brigades ; 1 escadron départemental de sécurité routière (EDSR) ; 1 brigade de prévention de la délinquance juvénile ; 1 brigade nautique et côtière.
- Effectifs Gendarmerie : **874 militaires** (effectifs autorisés) en 2016.

#### PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Un Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques (SDACR), adopté par arrêté le 15 mars 2013 ;
- Définition en 2012 de zones de sécurité prioritaires sur Saint-Gilles et Vauvert, avec affectation de moyens dédiés supplémentaires, dont des gendarmes mobiles ;
- Une réflexion amorcée au niveau national et régional entre la Gendarmerie et la Poste autour du dispositif des MSAP, et plus généralement sur le déploiement des services dans les territoires.

#### Le Service Départemental d'Incendie et de Secours



#### PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Maintien des services existants
- Accompagnement au déploiement progressif de nouveaux services de proximité
- Concertation/coordination des acteurs/opérateurs



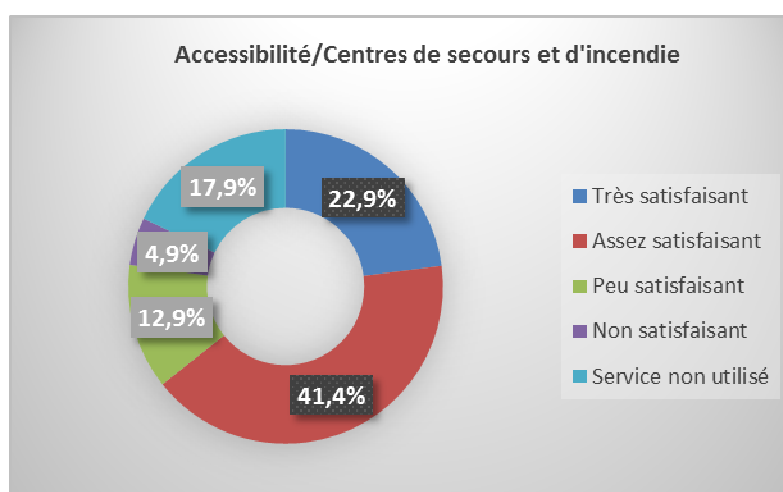
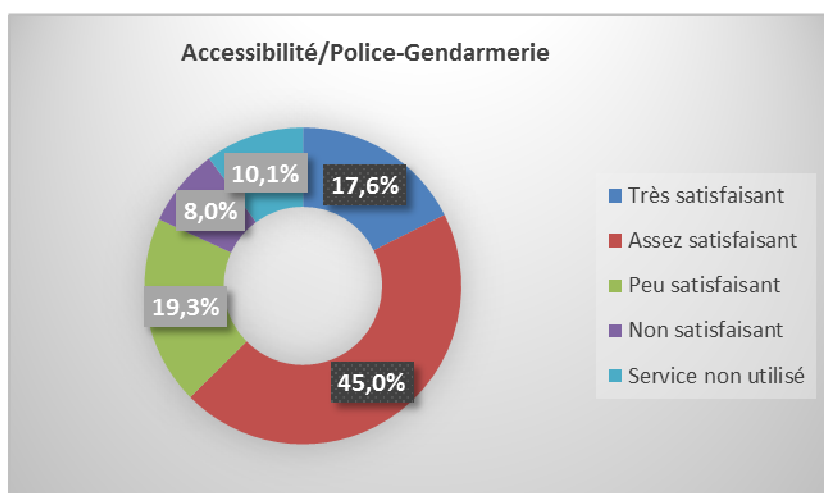
Les services de sécurité et de secours sont placés parmi les services jugés **très importants et relativement performants** :

- Les centres d'incendie et de secours se placent au 3<sup>ème</sup> rang sur 27 en termes de satisfaction pour l'accessibilité de ce service ;
- La police et la gendarmerie se situent quant à elles légèrement en dessous, au 8<sup>ème</sup> rang.
- Près des 2/3 des répondants se disent satisfaits de l'accessibilité de ces services.

L'accessibilité à ces services est par ailleurs jugée bonne sur l'ensemble du territoire.

Toutefois, les pistes d'amélioration retenues et l'analyse des *verbatim* sont révélatrices des **inquiétudes** que les regroupements de ce type de services peuvent susciter localement.

Les répondants privilégient l'amélioration de la proximité de la localisation des services de sécurité et de secours, ce qui suppose notamment le maintien des implantations existantes et le renforcement des effectifs.



# 10. Administrations

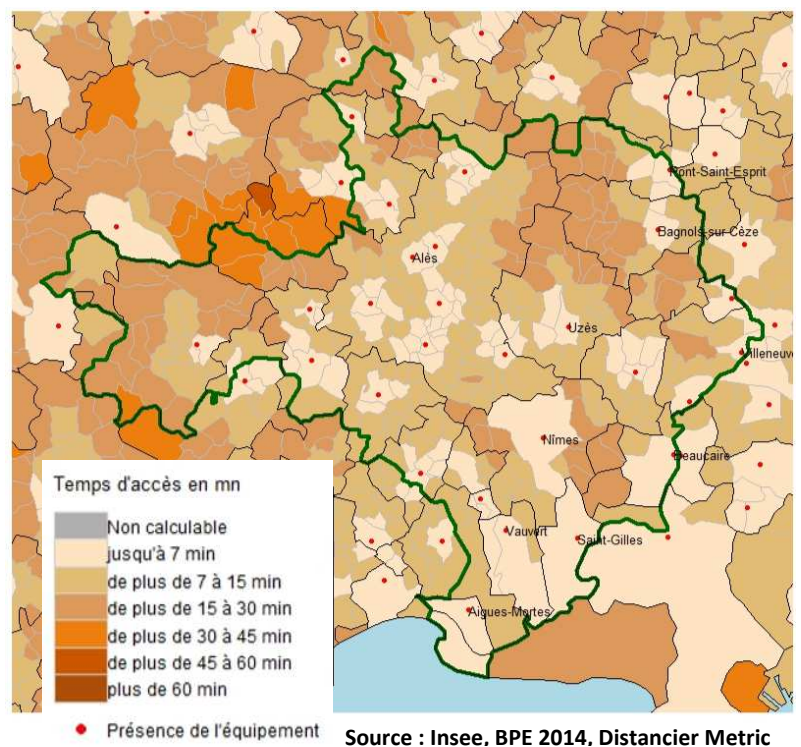
Le contexte de rationalisation des points d'accès et de dématérialisation des services induit un fort enjeu de médiation numérique.

Le maillage administratif du territoire est dans l'ensemble performant. Toutefois, on observe une rationalisation du réseau des sites physiques de la DDFIP accompagnée d'une digitalisation des services et de l'ouverture de centres téléphoniques de contact, dans le prolongement des dynamiques nationales. Cette généralisation du recours aux services à distance, aux téléprocédures et à des tiers de confiance (Plan Préfecture nouvelle génération) nécessite, au-delà de la compétence administrative, le développement de nouvelles compétences techniques, en ligne avec les constats dressés au niveau national.

En outre, dans le cadre de la rationalisation des points d'accès aux services, des démarches administratives (demandes de passeport et de cartes d'identité) sont désormais centralisées dans 25 communes équipées de stations d'enregistrement des données (cf. carte p.25).

Une partie des Gardois toutefois, celle qui se trouve dépourvue de moyens informatiques, de mobilité ou en situation de difficultés d'usages, risque de se voir écarter de ces logiques de modernisation des services administratifs ce qui, dans une telle hypothèse, pourrait creuser les inégalités sociales et territoriales au lieu de les réduire. Alors qu'elle n'est encore qu'émergente, il existe par conséquent un véritable enjeu d'organisation et de développement de la médiation numérique, notamment en mobilisant l'ensemble du réseau de proximité.

Présence et durée moyenne d'accès à l'équipement :  
Centre de finances publiques en 2014



## CHIFFRES CLES

- Nombre de points d'accueil de la DDFIP : **22 postes mixtes, 8 trésoreries spécialisées et 5 sites en gestion fiscale** (Nîmes Saintenac, Saint-Privat-de-Vieux, Bagnols-sur-Cèze, Le Vigan, Uzès).
- Nombre de **communes équipées d'un dispositif de recueil des demandes de passeports et Cartes d'identité** : **25** sur 353.
- Bassin d'Alès : **22,8% des demandeurs d'emploi n'ont pas d'adresse mail**. Bassin de Bagnols sur Cèze : **28,3% des demandeurs d'emploi n'ont pas de véhicule**.  
(Source : Données Pôle Emploi, 2 déc. 2015)

## PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Stratégie de Modernisation de l'Action Publique (MAP).
- Réforme de l'administration territoriale de l'Etat (Réate).
- Plan préfecture nouvelle génération.
- Label Qualipref 2.
- Déploiement des MSAP.

## PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Etat des lieux des besoins
- Acculturation à la numérisation des services
- Coordination des acteurs



Les administrations gardoises (Préfecture, Sous-préfectures, DDFIP) sont globalement jugées **assez performantes** : leur accessibilité est jugée satisfaisante pour près de 50% des répondants.

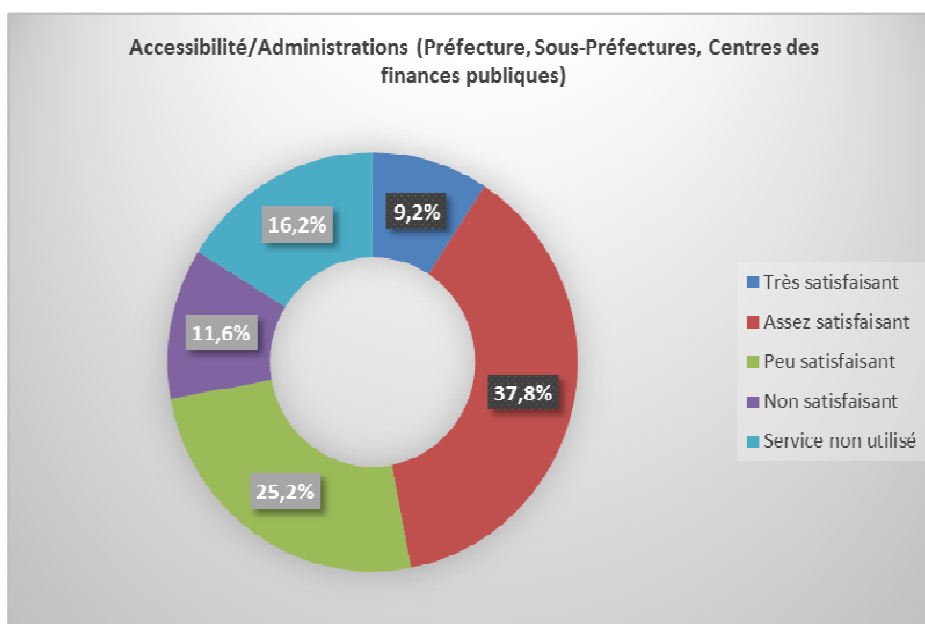
Toutefois, les pistes d'améliorations retenues portent sur :

- les horaires et les jours d'ouverture ;
- et dans une moindre mesure, la réduction des délais d'attente.

On note par ailleurs **quelques disparités territoriales** : le taux de satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité aux administrations est notamment jugé moins bon sur l'arrondissement du Vigan.

Par ailleurs, les verbatim font globalement état d'inquiétudes vis-à-vis :

- de la fermeture récente de trésoreries (exemple portant sur Roquemaure) ;
- du mouvement de dématérialisation des services (difficultés liées, selon les cas, à l'accès – couverture numérique imparfaite - ; au manque d'équipement des personnes ; au manque de connaissances ; aux délais de réponses des administrations aux mails ou appels téléphoniques...).



# 11. Services sociaux et solidarités

Une précarité importante et une dématérialisation des services accrue nécessitent d'approfondir les partenariats entre acteurs et d'assurer l'inclusion numérique de tous les gardois

Les indicateurs sociaux présentent des taux élevés de chômage, de pauvreté, de monoparentalité, de géronto-croissance dans le Gard, alors que l'on observe en parallèle de grandes difficultés d'accès au logement et une répartition inégale de la population sur le territoire (opposition Sud-Est urbain/ Nord-Ouest rural du département).

Le maillage social de proximité est dense mais manque de lisibilité et de coordination. Les MSAP se développent fortement mais nécessitent d'être mieux identifiées par les habitants.

Des expérimentations partenariales innovantes sont en cours de réalisation (espace d'accueil commun CAF-CPAM à Beaucaire dans le cadre de parcours coordonnés ; observatoire régional des fragilités institué par la CARSAT ; plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé mise en place par la CPAM du Gard afin d'identifier les personnes en situation de renoncement aux soins, etc.) mais les synergies entre acteurs et le partage des expertises restent à améliorer, du fait de la multiplicité des organismes et des services proposés.

Enfin, le contexte généralisé de dématérialisation des prestations sociales (CAF, CPAM, CARSAT, MSA) soulève de fortes inquiétudes autour de l'accès au droit des plus fragiles. A ce titre, une réflexion est amorcée par le Département sur la problématique de l'inclusion numérique.

## CHIFFRES CLES

- Le taux de pauvreté atteint 20,3% en 2013 contre 14% au niveau national.
- Le Gard compte **29 CMS** pour 120 000 usagers ; **22 Lieux d'accueil Enfants-Parents** ; **12 centres de planification et d'éducation familiale** ; **12 CLIC** et **5 MAIA**
- 62 Espaces Publics Numériques** ; **24 points numériques** de la CAF ;
- 11 MSAP** existantes, 7 en projet

## PRINCIPALES STRATEGIES SECTORIELLES

- Schéma pour l'Autonomie des Personnes Agées et Personnes Handicapées ;
- Programme départemental d'insertion incluant un axe contre la fracture numérique ;
- Schéma Petite enfance, enfance et famille (adoption fin 2017).
- Schéma départemental de services aux familles.
- 6<sup>ème</sup> Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD)

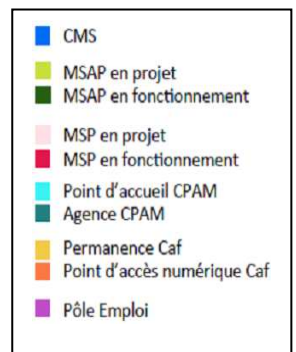
## PERIMETRE D'INTERVENTION DU SDAASP

- Observation et analyse des besoins.
- Lisibilité des dispositifs publics et communication.
- Coordination des acteurs et des outils ; transversalité des actions.
- Accompagnement et suivi notamment en réponse à la dématérialisation.

## Répartition territoriale des principaux services de solidarité



Sources : Conseil Départemental du Gard ; Préfecture du Gard ; ARS Occitanie  
Réalisation EDATER 2017





## CE QU'EN PENSENT LES GARDOIS (enquête réalisée auprès des habitants ; 1596 répondants)

Globalement, le niveau d'accessibilité aux services sociaux et de solidarité est jugé peu satisfaisant par les répondants.

Pour les opérateurs sociaux (CAF, CPAM, CARSAT, MSA), les répondants font état d'un faible niveau de satisfaction. Ces services sont positionnés au 14<sup>ème</sup> rang sur 27 et près de 40% des utilisateurs se déclarent peu ou non satisfaits.

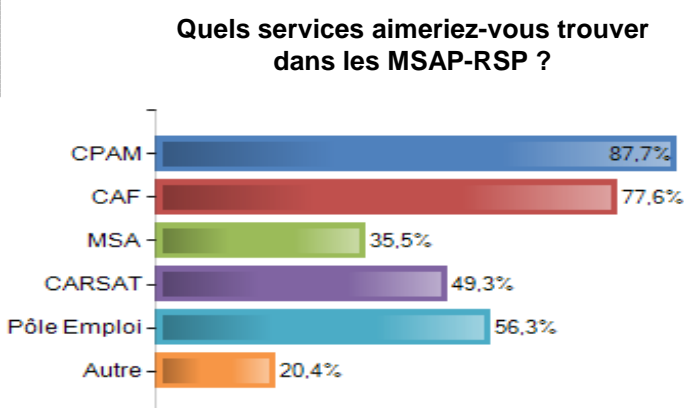
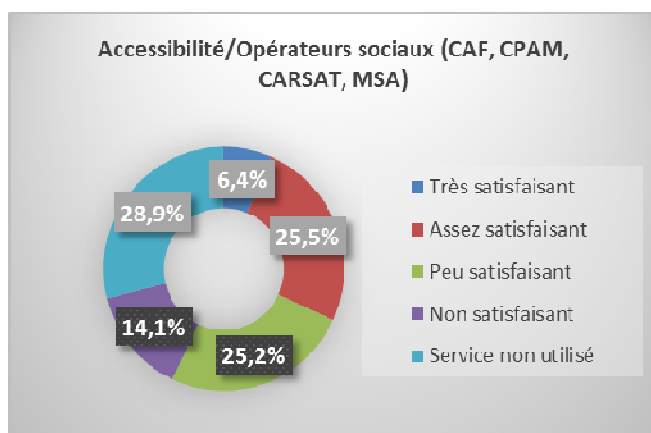
Les principaux points d'amélioration portent selon les répondants sur :

- les horaires et jours d'ouverture ;
- La création de nouveaux services (antennes/permanences, itinérance), notamment pour maintenir des lieux d'accueil physique indispensables à l'accompagnement de certains publics (personnes âgées, handicapées ou fragilisées socialement, plus éloignées des services dématérialisés).

Le niveau moyen de satisfaction pour l'accessibilité des CMS, CCAS/CIAS est encore moindre et se classe au 17<sup>ème</sup> rang sur 27.

Les points d'amélioration de l'accessibilité des services portent pour les répondants essentiellement sur la localisation des points d'accueil (proximité, lien avec les transports publics, stationnement...).

Globalement, on ne note **pas de différenciation majeure selon les territoires, à l'exception** d'un taux de satisfaction légèrement meilleur du point de vue de l'accessibilité des opérateurs sociaux sur le territoire du Gard Rhodanien.



Parallèlement, l'enquête révèle un faible niveau d'information sur la présence des RSP et MSAP sur le département, alors même que ces dernières ont pour mission de relayer l'action des opérateurs sociaux dans les territoires : près de 44% des répondants indiquent ne pas avoir connaissance de l'existence de telles structures près de chez eux, alors que 77% d'entre eux estiment qu'elles y seraient utiles. Les chiffres sont comparables dans des bassins de vie accueillant déjà une MSAP, comme le Vigan ou Bagnols sur Cèze, avec la MSAP de Goudargues.

Toutefois, la plupart des répondants se disent satisfaits des services proposés par les MSAP lorsqu'ils en sont usagers.

# PLAN D'ACTION

# Cadre stratégique

## Une stratégie recentrée sur les finalités du SDAASP

Le diagnostic territorial a été conduit sur un panel de services très large, dont certains sont abordés par des **schémas sectoriels spécifiques**, actuellement mis en œuvre ou en cours d'élaboration, par l'Etat, le Conseil Régional, le Conseil départemental, et les différents opérateurs de services. A l'issue de la phase de diagnostic, un **travail de synthèse, d'ajustement et de définition de la stratégie** a donc été réalisé en fonction des finalités du SDAASP, et en considérant les stratégies sectorielles existantes sur le département.

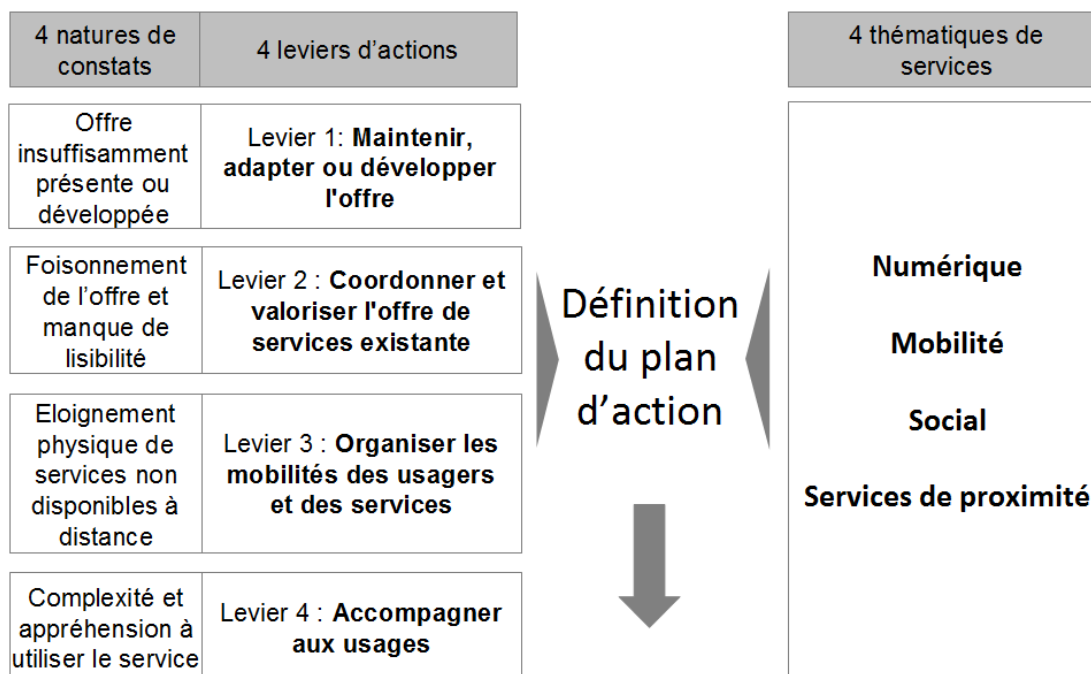
Si l'objet du SDAASP revêt une vocation transversale dans le domaine de l'accès aux services, il s'inscrit toutefois en **complémentarité des démarches sectorielles** existantes conduites par les différents opérateurs de services au public, et notamment par rapport aux différents schémas d'action sociale tels que le schéma de l'autonomie, le schéma des services aux familles ou le programme départemental d'insertion. En effet, les **interactions entre ces différents schémas et le SDAASP** sont particulièrement étroites dans la mesure où les problématiques de l'accessibilité des services au public affectent plus fortement les publics fragiles (personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes éloignées de l'emploi, personnes en situation de précarité économique ou sociale). Par ailleurs, l'inclusion numérique et l'accueil de proximité, deux thématiques abordées dans le présent schéma, participent directement à l'insertion sociale des publics fragiles et doivent se mettre en œuvre en étroite collaboration avec les professionnels de l'action sociale. De même les questions de mobilité recourent-elles en plusieurs points les questions de l'insertion professionnelle à travers notamment la thématique de l'accompagnement à la mobilité autonome.

L'un des enjeux majeurs de la mise en œuvre du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Gard est par conséquent de pouvoir **s'articuler efficacement avec les schémas sectoriels existants et à venir** afin de répondre au mieux aux besoins évolutifs de la population. A la différence des schémas sectoriels toutefois, qui revêtent souvent un caractère prescriptif, le champ d'intervention du SDAASP mobilise principalement les **leviers d'animation et de coordination des différentes interventions ainsi que les leviers d'information et de valorisation des actions** afin de privilégier une lisibilité et une cohérence d'ensemble aux actions à mener en matière d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Thématiques	Principaux schémas sectoriels ou stratégies de référence	Thématiques	Principaux schémas sectoriels ou stratégies de référence
<b>Mobilités et transports</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Stratégie régionale de transport</li><li>SDA Adap du Gard (Schéma directeur d'accessibilité)</li></ul>	<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Schéma départemental d'analyse et de couverture des risques</li><li>Rapport de maillage de gendarmerie</li></ul>
<b>Couverture et qualité des réseaux numériques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Programme de déploiement du département</li><li>SDANT</li></ul>	<b>Services sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Schéma Petite enfance, enfance et famille</li><li>Schéma départemental de services aux familles</li><li>6ème Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées</li><li>Schéma pour l'Autonomie des Personnes Agées et Personnes Handicapées</li><li>Programme départemental d'insertion</li></ul>
<b>Services au public du quotidien</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Politique d'accompagnement des consulaires</li></ul>	<b>Emploi Insertion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Programme départemental d'Insertion</li></ul>
<b>Services au public usage ponctuel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Déploiement des téléprocédures titres dans le cadre du 'Plan préfectures nouvelle génération': cartes d'identité, passeports, certificats d'immatriculation, permis de conduire</li></ul>	<b>Eduction Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Stratégie nationale d'éducation (DASEN)</li><li>Stratégie régionale de formation</li></ul>
<b>Service de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Projet Régional de Santé LR 2012-2017 (ARS)</li><li>4 Contrats locaux de santé</li></ul>	<b>Culture et Sport</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Stratégies départementales</li></ul>

## Une stratégie ciblée sur 4 axes thématiques

La définition des axes stratégiques et l'élaboration des fiches-actions ont ainsi été conduites dans la logique de **garantir une bonne articulation entre le SDAASP et les politiques publiques sectorielles**. Face à 4 natures de constats identifiés, 4 leviers d'actions ont été mobilisés pour répondre aux problématiques des 4 thématiques prioritaires définies au comité de pilotage du 7 février 2017. En découle ainsi un plan d'action portant sur **4 axes thématiques** et décliné en **8 objectifs** et **17 actions**.



4 Thématiques	4 Axes	8 Objectifs
<b>1. NUMÉRIQUE</b>	Développer et accompagner l'usage du numérique	1. Équiper le territoire 2. Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois
<b>2. MOBILITÉ</b>	Faciliter la mobilité de tous les Gardois	3. Fluidifier l'offre de transports 4. Développer et diversifier l'offre de mobilité
<b>3. SOCIAL</b>	Fournir un accompagnement social global	5. Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques
<b>4. PROXIMITÉ</b>	Renforcer les services de proximité	6. Permettre un accès de proximité aux services au public 7. Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité 8. Soutenir le commerce de proximité

## Plan d'action

4 AXES	8 Objectifs	17 ACTIONS
<b>Numérique</b>  <b>1. DÉVELOPPER ET ACCOMPAGNER L'USAGE DU NUMÉRIQUE</b>	Équiper le territoire	1.1 Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes
	Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois	1.2 Evaluer les besoins et les niveaux d'accompagnement nécessaires
		1.3 Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique
		1.4 Former les intervenants de la médiation numérique
		1.5 Communiquer sur les services de médiation numérique
<b>Mobilité</b>  <b>2. FACILITER LA MOBILITÉ DE TOUS LES GARDOIS</b>	Fluidifier l'offre de transports	2.1 Recenser l'offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité
		2.2 Coordonner et valoriser l'offre de transports
	Développer et diversifier l'offre de mobilité	2.3 Faciliter le développement d'initiatives et d'expérimentations au niveau local
		2.4 Soutenir la mobilité autonome
<b>Social</b>  <b>3. FOURNIR UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL</b>	Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques	3.1 Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel
		3.2 Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale
<b>Proximité</b>  <b>4. RENFORCER LES SERVICES DE PROXIMITÉ</b>	Permettre un accès de proximité aux services au public	4.1 Structurer le réseau de Maisons de services au public
		4.2 Conforter l'offre d'accueil du jeune enfant
	Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité	4.3 Améliorer l'attractivité des territoires vis-à-vis des médecins
		4.4 Approfondir les partenariats locaux avec les professionnels de santé
	Soutenir le commerce de proximité	4.5 Favoriser le dynamisme des commerces de proximité
		4.6 Inciter les commerçants à accroître leur offre de proximité

Axe 1 :

Développer et accompagner  
l'usage du numérique

## CONTEXTE

En matière d'accès au numérique, le diagnostic a mis en évidence d'une part la nécessité de **poursuivre l'équipement** du territoire par une **intervention publique forte**. Dans cette optique, le Conseil départemental poursuit le déploiement d'un réseau numérique à Très Haut Débit dans le cadre du *Schéma Directeur d'Aménagement Numérique du Territoire* et son intervention s'inscrit dans un plan pluriannuel d'investissement.

Dans le domaine de l'accès aux services numériques d'autre part, de nombreux opérateurs de services, administrations publiques et organismes de sécurité sociale, **dématérialisent fortement leurs services** dans un souci d'optimisation financière et d'efficacité opérationnelle. Ce mouvement répond souvent à une **obligation réglementaire** (décret de novembre 2015 pour l'État et d'octobre 2016 pour les organismes de sécurité sociale), et vise à **offrir une accessibilité 24h/24 et 7j/7 du service au public**. Il permet de répondre à une **large majorité des demandes et besoins des usagers**, renvoyant l'accompagnement physique à un **suivi personnalisé** et plus approfondi des démarches les plus complexes. Ainsi **l'usage du numérique devient-il un pré-requis à l'accès aux droits et aux prestations sociales, à l'emploi et au logement**.

Dans ce contexte, deux enjeux ressortent particulièrement :

1. Certains territoires restent **insuffisamment desservis en réseaux** ;
2. De nombreuses personnes éprouvent des réticences, des difficultés ou sont **peu autonomes dans leur usage du numérique**, notamment pour réaliser des démarches administratives parfois complexes.

De ce fait, les **acteurs de l'action sociale doivent faire face à l'accroissement des demandes "d'assistance numérique"** sans en avoir ni le temps, ni les moyens techniques ou les compétences. Selon les profils de publics, plusieurs niveaux d'accompagnement sont d'ailleurs nécessaires, allant de la facilitation à l'assistance en passant par la formation. Cela implique par conséquent :

- d'organiser et structurer **un réseau de médiation numérique**, qui opère pour l'instant dans le département essentiellement de manière informelle,
- de faciliter les échanges entre organismes et personnels de la médiation numérique,
- d'assurer un relais humain dans l'information de premier niveau pour répondre aux besoins d'accompagnement des publics fragiles.

## GOUVERNANCE GENERALE

- Le Conseil Départemental réalise le Plan départemental d'équipement numérique (déploiement du RIP)
- Il impulse et coordonne le réseau de médiation en lien avec les EPCI, les communes et les associations volontaires ;
- L'Etat appuie le Conseil Départemental et les territoires à travers le Programme Société numérique de l'Agence du numérique dans le cadre de la loi d'octobre 2016 pour une République Numérique.

## DECLINAISON EN FICHES-ACTIONS

- 📄 **Fiche-action 1.1** : Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes
- 📄 **Fiche-action 1.2** : Evaluer les besoins et les niveaux d'accompagnement nécessaires
- 📄 **Fiche-action 1.3** : Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique
- 📄 **Fiche-action 1.4** : Former les intervenants de la médiation numérique
- 📄 **Fiche-action 1.5** : Communiquer sur les services de médiation numérique

# Axe 1 – Développer et accompagner l'usage du numérique

## OBJECTIF STRATEGIQUE : Equiper le territoire

### Fiche action 1 : Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes

<b>Enjeux</b>	<p>Dans les territoires ruraux à faible densité, et dont certains présentent des contraintes techniques notamment liées à leur topographie (par exemple les Cévennes), les coûts d'équipement en haut débit voire très haut débit sont importants pour un nombre d'utilisateurs finaux relativement faible. Ce constat aboutit à la nécessaire intervention de l'action publique (réseau d'initiative publique) en complément des initiatives privées spontanées qui s'opèrent sur les territoires urbains. Dans le Gard, l'intervention publique est ainsi nécessaire pour desservir environ 50 % de la population départementale. Le département investit en matière d'infrastructures numériques dans le cadre du SDANT et son intervention s'inscrit dans un plan pluriannuel d'investissement.</p> <p><u>Bref rappel des objectifs du RIP THD du Département :</u></p> <p>Le Réseau d'initiative publique repose sur un mix technologique :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Montée en débit sur les territoires les moins bien desservis (zones non concernées par le déploiement du FTTH) avec un début des travaux prévu pour la fin du 1er trimestre 2017 sur 3 ans et une mise en service progressive à partir de 2018. Cela concerne 14 300 lignes sur fibre optique relayée par ligne téléphonique. Des sites prioritaires ont été identifiés en zones de montée en débit pour des connexions spécifiques en fibre optique (zones d'activités et équipements publics).</li><li>▪ Sur le reste du territoire, hors zones réservées à l'investissement privé, le réseau de fibre optique concerne 154 000 prises.</li><li>▪ Pour les sites isolés pour lesquels les technologies filaires ne sont pas envisageables, des aides financières pour l'utilisation de kits satellite sont prévues, afin de permettre l'accès au haut débit.</li></ul> <p>Des compléments de couverture ponctuels, mis en œuvre localement en respectant le principe de cohérence entre réseaux d'initiative publique, pourront être mobilisés. Il s'agit de soutenir toute technologie complémentaire qui permette de desservir les territoires.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Communiquer autour du plan THD conduit par le Conseil départemental du Gard</b></li></ol> <p>Informier précisément et régulièrement des étapes d'avancement et du rythme de développement des infrastructures commune par commune.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. <b>Constituer une gouvernance locale du numérique</b></li></ol> <p>Créer une instance d'information et de concertation opérationnelle rassemblant l'Etat, le Conseil départemental, les EPCI et les opérateurs pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evoquer les différentes technologies et leur évolution (box 4G, etc.),</li><li>▪ Tenir une veille active et une information précise (notamment cartographique) sur les phases de couverture et les étapes de commercialisation,</li><li>▪ Partager informations, constats et perspectives ;</li><li>▪ Diffuser des informations concrètes aux élus locaux afin qu'ils puissent facilement renseigner les habitants ;</li><li>▪ Évoquer les opportunités alternatives présentes sur les territoires pour étudier leur pertinence et complémentarité avec les technologies déployées.</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>3. <b>Equiper le Conseil départemental pour développer les téléprocédures</b></li></ol> <p>Le Conseil départemental est au cœur d'un système d'échange d'informations le reliant à son environnement (bénéficiaires de droits, usagers de services, agents, partenaires) via l'attribution de prestations sociales, la délivrance de services, la définition des démarches administratives, l'exigence de complétude de documents et de dossiers.</p>

<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<p>Les technologies et usages numériques permettent de dématérialiser ces documents, de faciliter les échanges et de les conserver en toute sécurité. Pour cela il est nécessaire de déployer un réseau étanche pour des points d'accès au grand public et le libre accès aux télédéclarations en étudiant les questions du nombre de site, de la technologie utilisée, de la sécurisation des réseaux et des équipements.</p> <p><b>4. Développer les objets immatériels du numérique</b></p> <p>Il s'agit d'accompagner les usagers dans la dématérialisation des services et de s'inscrire en continuité des actions conduites par l'Etat autour de deux outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le <u>coffre-fort numérique personnel</u> permet de faciliter les démarches administratives des usagers en stockant leurs documents en ligne, notamment pour les personnes les plus fragiles pour qui le traitement des démarches administratives voire les régularisations de situations peuvent être complexes et longues. Le coffre-fort numérique permet stocker en ligne les originaux des différentes pièces justificatives demandées par les administrations aux personnes accompagnées par les services sociaux. La solution technique devra respecter trois critères : la gratuité, la sécurité, et offrir une solution de partage aux principales administrations concernées.</li> <li>▪ L'<u>identité numérique</u> (France-connect), permet de disposer d'un seul identifiant pour tous les comptes administratifs pour assurer une authentification numérique vérifiée de l'utilisateur qui se connecte, grâce à des identités numériques déjà existantes, fournies, pour le moment, par Impot.gouv.fr, Ameli.fr et Login La Poste. Les services dématérialisés du Département pourraient s'inscrire dans ce cadre.</li> </ul> <p><b>5. Effectuer une veille active sur les téléservices</b></p> <p>Cela vise à connaître les téléprocédures des principaux opérateurs de services, et notamment les organismes sociaux (maladie, retraite, famille, insertion sociale et professionnelle), et leurs développements pour en informer les usagers et les opérateurs entre eux. Pour cela, il conviendra d'interroger tous les ans les opérateurs concernés, via un questionnaire en ligne à renseigner par exemple, afin d'alimenter un registre actualisé des téléprocédures.</p>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CD/Etat</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes/EPCI/PETR Organismes de sécurité sociale Centres sociaux Associations</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

# Axe 1 – Développer et accompagner l’usage du numérique

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Garantir l’inclusion numérique de tous les Gardois**

Fiche action 2 : **Evaluer les besoins et les niveaux d’accompagnement nécessaires**

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Afin de proposer un accompagnement adapté aux usages du numérique, il importe au préalable de mesurer les besoins des différents groupes éloignés de l’usage du numérique ainsi que les liens entre les différents facteurs d’exclusion. Il convient ensuite d’identifier et de qualifier les besoins des personnes en situation de rupture numérique ou en risque de l’être et les besoins d’usage d’internet (démarches administratives, recherche d’emploi, réseaux sociaux, échanges de documents, ...) Il peut s’agir de fracture technique et/ou de fracture d’usage qui concerne de manière variable tous les habitants.</p>
<p><b>Contenu de l’action</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Analyser les besoins au travers des études existantes et complémentaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliser les études existantes menées notamment dans le cadre du Plan Départemental d’Insertion ;</li> <li>▪ Eventuellement les compléter en réalisant une enquête grand public pour identifier le niveau de connaissance de l’offre de services en ligne, les usages et les facteurs de réticence des usagers. Pour assurer une large diffusion et un accompagnement au remplissage de l’enquête, solliciter l’ensemble des professionnels de l’action sociale et de l’insertion, voire La Poste (utilisation du fond départemental de péréquation postale).</li> </ul> </li> <li>2. <b>Mobiliser la connaissance et l’expérience des médiateurs numériques</b></li> </ol> <p>A partir du cadre de rencontre instauré entre les médiateurs numérique (cf. Action 1.3) recenser les difficultés rencontrées, mutualiser les savoirs détenus par les partenaires développant les téléservices.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. <b>Recueillir les retours d’expériences réussies dans la réduction de la fracture numérique</b></li> </ol>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CD/Etat</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes/EPCI CCAS/CIAS CMS Organismes de sécurité sociale La Poste Organismes de médiation numérique</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

# Axe 1 – Développer et accompagner l'usage du numérique

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois**

## Fiche action 3 : Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique

<b>Enjeux</b>	<p>Dans le département du Gard, la médiation numérique s'opère de manière formelle à travers les MSAP, les EPN, les médiathèques mais surtout de manière informelle et spontanée au sein des CMS, des CCAS, des centres sociaux, Relais emploi et d'autres organismes. L'enjeu est par conséquent de parvenir à une structuration efficace du réseau de médiation, à l'amélioration de la visibilité des actions et à l'harmonisation des services fournis.</p> <p>Depuis octobre 2003 la délégation aux usages de l'internet a engagé des actions au plan national pour fédérer autour d'une charte, les différents réseaux d'espaces publics numériques sous le label <i>NetPublic</i>, en lien avec les collectivités territoriales. L'objectif est d'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...). Ces lieux offrent à chacun un service d'accompagnement de proximité qui lui permet de se familiariser par la pratique et des projets collectifs avec les enjeux et les usages des outils numériques dans le but d'en connaître les potentialités et d'en maîtriser les risques.</p> <p>Le label NetPublic est attribué en fonction d'une charte articulée autour de deux axes majeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La <u>décentralisation et la proximité</u>, et donc la reconnaissance du rôle central joué par les collectivités territoriales et le secteur associatif dans cette politique ;</li><li>- La <u>promotion des usages de l'internet et du numérique</u> auprès de l'ensemble de la population française dans le cadre d'un accompagnement qualifié: acquisition d'une autonomie dans l'utilisation des outils et des services fixes et mobiles, et dans la maîtrise des usages tels que la recherche d'emploi, l'accès au savoir, à la culture, à la formation, à l'e-administration, à la consommation en ligne, à l'e-democratie, à la fabrication numérique, à l'expression sur les médias numériques... .</li></ul>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Définir le cadre de référence du maillage des espaces de médiation numérique</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les divers lieux de médiation et évaluer leurs niveaux d'accompagnement (mise à disposition d'ordinateurs, aide aux démarches, formation) pour déterminer les lieux à renforcer ou à créer par un maillage territorial de proximité qui réponde aux besoins identifiés (cf. action précédente). Ce recensement pourra notamment être établi à partir des rapports d'activité des diverses structures. Il convient davantage de s'adosser à des structures existantes identifiées par les usagers (lieux d'accueil du public : bibliothèques, CCAS, CMS, centres sociaux, MSAP...) car cela permet une meilleure appropriation des services d'accompagnement et une mutualisation des moyens.</li><li>▪ Encourager les projets de service de médiation itinérant (bus équipé).</li></ul></li><li><b>Développer et animer un réseau de médiateurs numériques</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Instaurer le pilotage départemental dans le cadre de partenariats ;</li><li>▪ Identifier les personnes ressources et mettre en place des temps d'échanges et de formation avec animation ;</li><li>▪ Renforcer et décliner localement le partenariat national Emmaüs Connect avec Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la MSA, avec les collectivités (communes et EPCI) et l'agence pour la société numérique.</li><li>▪ Travailler avec les associations locales et nationales telles que l'association <i>Solidarnet</i> (Alès), <i>C'Faire</i> (Nîmes), <i>WeTechCare</i> (au plan national) ;</li><li>▪ Renforcer les démarches d'accompagnement autour de l'école et du collège numérique;</li><li>▪ Développer la médiation à domicile ou en structure d'accueil en formant les accompagnants et les professionnels des services à la personne.</li></ul></li></ol>

<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<p><b>3. Elaborer une charte départementale de la médiation numérique</b></p> <p>En lien avec le réseau NetPublic et le Plan Départemental d'Insertion, créer une charte départementale de l'inclusion numérique, dont les principaux points seraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'arrêter une définition commune de l'inclusion numérique,</li> <li>▪ De définir divers niveaux d'accompagnement,</li> <li>▪ D'identifier les bonnes pratiques et les généraliser à l'ensemble du territoire,</li> <li>▪ De favoriser la réduction des coûts des technologies et des formations,</li> <li>▪ De développer une plateforme unique de renseignements et de formation en ligne,</li> <li>▪ D'étudier les chartes existantes d'accueil du public et de les adapter à l'exigence de la médiation numérique.</li> </ul> <p><b>4. Labelliser les lieux de médiation numérique et accréditer les médiateurs</b></p> <p>Etudier la possibilité d'une telle labellisation au regard des dispositions nationales du label <i>NetPublic</i>, l'objectif visé étant le respect d'une éthique, la confidentialité professionnelle, et la nécessité de disposer d'une formation reconnue par les services d'accréditation.</p>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CD/Etat</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes/EPCI/PETR EPN Associations d'insertion numérique Organismes sociaux MSAP Organismes de formation</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

# Axe 1 – Développer et accompagner l'usage du numérique

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois**

## Fiche action 4 : Former les intervenants de la médiation numérique

<b>Enjeux</b>	<p>Dans le département du Gard, la médiation numérique s'opère principalement de manière informelle et spontanée à travers différentes structures, et notamment au sein des organismes sociaux. Les médiateurs numériques se retrouvent ainsi dans différents types de services, dans les services sociaux du Conseil départemental mais aussi dans les CCAS, le secteur associatif, les services à la personne, ou encore dans les écoles, les collèges et les lycées, sans que leur action soit véritablement identifiée et valorisée. Leur mise en réseau et l'accès à une information et formation commune est ainsi essentielle pour améliorer leur visibilité et leur action au quotidien.</p> <p>Il convient ainsi de former les professionnels de l'action sociale à la médiation numérique afin de pouvoir développer un réseau de médiateurs numérique homogène et efficace.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Encourager les espaces de médiation numérique à participer au « Pôle de ressources interrégional de la Médiation numérique »</b></li></ol> <p>Ce pôle d'animation locale du « Réseau National de la Médiation numérique » regroupe les structures publiques et associatives locales désireuses de contribuer à la consolidation et à la généralisation des actions de médiation numérique dans les territoires (lieux de médiation numérique, services des collectivités territoriales, services de l'Etat). L'adhésion à ce réseau donne accès à des informations, des échanges et des formations pour les médiateurs numériques.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>Développer les compétences des médiateurs numériques</b></li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>Accompagner le nouveau métier de médiateur : valoriser, garantir et reconnaître ces nouvelles compétences, notamment pour les prestataires de services à la personne,</li><li>Proposer à l'ensemble des personnels de l'action sociale une formation transversale (formation à l'outil informatique, à l'usage des services publics et aux démarches administratives) afin de pouvoir orienter efficacement l'utilisateur ;</li><li>Former aux différents niveaux d'accompagnement à l'autonomisation des publics fragiles, y compris la remise à niveau et l'alphabétisation ;</li><li>S'adosser à des formations existantes (Région, Pôle Emploi).</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li><b>Mettre en place des outils de travail communs :</b></li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li><u>Envisager la création d'une cellule d'appui aux médiateurs</u> dans une logique de mutualisation et de valorisation des services de l'Etat et de la Région développés autour de la médiation numérique. Cette équipe aurait vocation à entretenir le dialogue avec les médiateurs, co-construire avec eux des contenus de formation, accompagner la structuration des espaces d'accueil et former les équipes de médiation.</li><li><u>Mettre en place une plateforme numérique de ressources</u>: Il s'agit de créer un site internet qui permette la mise en relation des médiateurs, de former les apprenants (partage de supports de formation), de partager les bonnes pratiques, de diffuser les informations et les projets.</li></ul>

<b>Contenu de l'action</b>	<p>4. <b>Disposer d'une information simple et fiable sur les services en ligne</b></p> <p>Approfondir le partenariat avec l'ensemble des organismes de l'action sociale et de l'insertion afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'informer régulièrement la plateforme de ressources de la mise en place des nouvelles téléprocédures avec éventuellement mise à disposition de tutoriels ;</li> <li>▪ d'identifier un interlocuteur-support directement accessible ;</li> <li>▪ de garantir l'existence d'une information permettant d'accompagner l'utilisateur.</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	CD/Etat
<b>Partenariat</b>	Communes/EPCI/PETR Conseil Régional Gestionnaires des Espaces de médiation numérique Organismes de formations existants Organismes de sécurité sociale La Poste
<b>Calendrier</b>	2018-2023

# Axe 1 – Développer et accompagner l’usage du numérique

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Garantir l’inclusion numérique de tous les Gardois**

Fiche action 5 : Communiquer sur les services de médiation numérique

<b>Enjeux</b>	Faire connaître les lieux de médiation numérique et le travail en réseau et à domicile des médiateurs
<b>Contenu de l’action</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Créer un numéro de téléphone unique permettant d’orienter l’usager vers un médiateur numérique</b></li> <li>2. <b>Créer un logo de la médiation numérique en lien avec la labellisation</b></li> <li>3. <b>Constituer une carte locale des lieux de médiation</b></li> </ol> <p>Cette carte comporterait les contacts et les horaires d’accueil des médiateurs (annuaire) et pourrait porter sur d’autres services que les services de médiation numérique au sens strict, comme par exemple le 1<sup>er</sup> accueil social inconditionnel de proximité, les MSAP et les MSP.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. <b>Elaborer un plan de communication partenarial</b></li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encourager les partenaires et organismes qui développent les téléservices à communiquer sur l’action du réseau de médiation gardois,</li> <li>▪ Diffuser l’information sur l’activité du réseau de médiation numérique auprès des toutes les instances publiques et associatives locales,</li> <li>▪ S’appuyer sur les services de La Poste (possibilité de remises de bulletins par le facteur) pour diffuser toutes les informations utiles sur les services de médiation numérique sur les territoires.</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	CD/ Etat
<b>Partenariat</b>	Communes EPCI Conseil Régional Opérateurs de services au public Associations
<b>Calendrier</b>	2018-2023

## Synthèse de l'axe 1

AXE 1	2 OBJECTIFS	5 ACTIONS	20 SOUS-ACTIONS
<p><b>Numérique</b></p> <p><b>DÉVELOPPER ET ACCOMPAGNER L'USAGE DU NUMÉRIQUE</b></p>	<p><b>1. Équiper le territoire</b></p>	<p><b>1.</b> Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes</p>	<p><b>1.</b> Communiquer sur le THD  <b>2</b> Constituer une gouvernance du numérique  <b>3</b> Equiper le Conseil départemental pour développer les téléprocédures  <b>4</b> Développer les objets immatériels du numérique  <b>5</b> Effectuer une veille active sur les téléservices</p>
	<p><b>2. Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois</b></p>	<p><b>2.</b> Evaluer les besoins et les niveaux d'accompagnement nécessaires</p>	<p><b>6</b> Analyser les besoins au travers des études existantes et complémentaires  <b>7</b> Mobiliser la connaissance et l'expérience des médiateurs numériques  <b>8</b> Recueillir les retours d'expériences réussies dans la réduction de la fracture numérique</p>
		<p><b>3.</b> Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique</p>	<p><b>9</b> Définir le cadre de référence du maillage des espaces de médiation numérique  <b>10</b> Développer le réseau des médiateurs numériques  <b>11</b> Elaborer une charte départementale de la médiation numérique  <b>12</b> Labelliser les lieux de médiation numérique et accréditer les médiateurs</p>
		<p><b>4.</b> Former les intervenants de la médiation numérique</p>	<p><b>13</b> Promouvoir le « Pôle de ressources interrégional de la médiation numérique »  <b>14</b> Développer les compétences des médiateurs numériques  <b>15</b> Mettre en place des outils de travail communs  <b>16</b> Disposer d'une information simple et fiable sur les services en ligne</p>
		<p><b>5.</b> Communiquer sur les services de médiation numérique</p>	<p><b>17</b> Créer un numéro de téléphone unique permettant d'orienter l'utilisateur vers un médiateur numérique  <b>18</b> Créer un logo de la médiation numérique  <b>29</b> Constituer une carte locale des lieux de médiation  <b>20</b> Elaborer un plan de communication partenarial</p>

Axe 2 :  
Faciliter la mobilité de tous les  
Gardois

## CONTEXTE

Les transports en commun ne sont utilisés qu'à la condition que les cadencements soient suffisants pour offrir une certaine flexibilité aux usagers dans leurs déplacements. Si les réseaux de transports apparaissent performants autour des principaux pôles urbains de services en raison d'un maillage relativement fin et de cadencements efficaces, le niveau de l'offre de transport reste beaucoup plus limité en milieu péri-urbain et rural. Or, face à l'élargissement des périmètres des bassins de vie et aux impératifs de la mobilité pendulaire, **l'enjeu de la mobilité des personnes non motorisées devient déterminant.**





Qu'elle soit **individuelle ou collective, publique ou privée**, l'offre de transports doit être organisée de manière efficace tant en termes de **maillage** (dessertes et cohérence avec les bassins de vie) que d'adaptation aux niveaux de densité des territoires, aux **modes de vie** des usagers (fréquence, horaires) et aux **capacités financières des ménages** les plus précaires, généralement faiblement motorisés.

Enfin, dans la mesure où une partie de la population n'a pas accès aux transports (jeunes, personnes en difficultés sociales, personnes à mobilité réduite, personnes âgées), il existe un enjeu fort de **développement de la mobilité autonome** auprès de publics ciblés, et une nécessité de concevoir et développer des **solutions alternatives**, telles que le transport à la demande, le covoiturage, le transport solidaire ou les véhicules en partage. Le présent schéma vise donc à promouvoir et soutenir les expérimentations et les initiatives locales afin de diversifier l'offre de mobilité et de mieux l'adapter aux attentes et aux besoins des Gardois.

## GOUVERNANCE GENERALE

- Au titre de sa compétence en matière de transports, le Conseil Régional pilote la mise en œuvre des actions composant cet axe du schéma et constitue le partenaire privilégié des communes et des EPCI ainsi que des opérateurs de services de transport.
- Les communes et leurs groupements participent au pilotage et à la mise en œuvre des actions de l'axe en leur qualité d'autorités organisatrices de la mobilité dans le cadre des documents de planification territoriale qui définissent les politiques de transport.
- Le Conseil Départemental et l'Etat demeurent les partenaires des territoires dans la mise en œuvre de solutions locales adaptées.

## DECLINAISON EN FICHES-ACTIONS

-  **Fiche-action 2.1** : Recenser l'offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité
-  **Fiche-action 2.2** : Coordonner et valoriser l'offre de transports
-  **Fiche-action 2.3** : Faciliter le développement d'initiatives et d'expérimentations au niveau local
-  **Fiche-action 2.4** : Soutenir la mobilité autonome des personnes en difficulté

## Axe 2 – Faciliter la mobilité de tous les Gardois

### OBJECTIF STRATEGIQUE : Fluidifier l'offre de transports

#### Fiche action 6 : Recenser l'offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Les transports en commun peuvent être davantage mobilisés tant pour améliorer leur propre accessibilité que pour faciliter l'accès aux autres services. En effet, 58% des répondants à l'enquête à la population indiquent que les transports en commun ne permettent d'accéder que partiellement ou pas du tout aux services de proximité ; seulement 3,4% des répondants se disent très satisfaits des horaires et fréquences de passage. Les besoins s'expriment essentiellement sur les modalités d'accès : jours et horaires d'ouverture adaptés aux besoins de la population (des actifs, des parents, des jeunes, ... ) ; accessibilité des services et paiement dématérialisés ; existence de véhicules adaptés ( minibus ou autres).</p> <p>Les possibilités de mobilité demandent ainsi à être renforcées et diversifiées pour répondre aux besoins de déplacements « spontanés » des usagers, notamment sur les territoires de faible densité. Ces besoins doivent toutefois être convenablement identifiés et évalués pour éviter la mise en place de services inadaptés ou sous-utilisés.</p>
<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Suivre l'évolution de l'offre de transports.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avoir une connaissance fine des actions d'accompagnement et de soutien à la mobilité portées sur les territoires, notamment par un secteur associatif insuffisamment identifié par les acteurs publics et les usagers potentiels ;</li> <li>▪ Recenser toute la diversité de l'offre :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- les transports en commun, les transports à la demande, les partages et prêts de véhicules ;</li> <li>- les mobilités douces et émergentes : réseau de pistes cyclables, réseau de bornes de recharge Electriques ;</li> <li>- ainsi que les initiatives d'accompagnement à la mobilité : aide au passage du permis, garages solidaires, conseils en mobilité.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. <b>Mesurer l'évolution des besoins et des pratiques de mobilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Interroger les services au contact des personnes pouvant rencontrer des difficultés à se déplacer :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'appuyer sur le Nouveau Schéma Départemental de la Mobilité ;</li> <li>▪ Mobiliser les enquêtes et études existantes (CEREMA) ;</li> <li>▪ Mobiliser les bases de données quantitatives des organismes et prestataires sociaux et des observatoires (INSEE) ;</li> <li>▪ Mobiliser l'expertise des services sociaux (CCAS,) et d'aide à la personne (ADMR), des organismes d'insertion professionnelle (Pôle Emploi, MLI, ...), qui accompagnent les personnes pouvant rencontrer des difficultés de mobilité.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Mener des enquêtes ciblées en fonction des besoins soulevés :</u></li> </ul> </li> <li>▪ Mener des enquêtes sur les publics et les territoires cibles pour disposer de données précises permettant d'identifier le besoin opérationnel ;</li> <li>▪ Travailler à l'échelle des bassins de vie ;</li> <li>▪ Considérer également les pratiques de mobilité nocturne.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CR/CD/EPCI</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes          Autorités organisatrices et opérateurs de transport          Organismes de sécurité sociale          MSAP          Associations d'aides à la personne, d'accompagnement à l'insertion, d'animation jeunesse</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

# Axe 2 – Faciliter la mobilité de tous les Gardois

OBJECTIF STRATEGIQUE : Fluidifier l'offre de transports

Fiche action 7 : Coordonner et valoriser l'offre de transports

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Face à une offre de transports insuffisamment connue du grand public, il importe de centraliser l'information, d'améliorer la concertation des acteurs, et de renforcer la communication sur la diversité de l'offre de services de transport et les possibilités d'inter-modalité existantes, afin de favoriser l'autonomie de l'utilisateur tout au long de son itinéraire.</p>
<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Créer une instance d'information et de dialogue entre les AOT</b></li> </ol> <p>Organiser des réunions de concertation régulières entre les services de la Région, du Conseil départemental, des EPCI et des opérateurs de transports à l'échelle du département afin de partager l'information et les retours d'expériences, d'articuler les offres de transport et d'harmoniser le contenu des politiques de transports sur le territoire.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <b>Communiquer sur la diversité des offres existantes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centraliser l'information sur le site internet du Département en relais des autres sites internet d'échelle départementale (covoiturage-gard.fr ; Edgard), de la Région (TER, Bus), des EPCI (Transport urbain et transport à la demande) et des associations (transport à la demande, prêts de véhicule) ;</li> <li>▪ Développer un calculateur d'itinéraires prenant en considération l'ensemble des offres proposées par les différentes AOT et associations de mobilité ;</li> <li>▪ Communiquer davantage sur les transports commerciaux du réseau départemental ;</li> <li>▪ Exploiter la possibilité de diffusion par les facteurs de bulletins de communication sur les services de transport existants et étudier les solutions de marketing permettant des ciblage précis des publics dont dispose La Poste pour communiquer sur l'offre de transport.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Multiplier les événements autour de la pratique des divers modes de déplacement (lors de la semaine européenne de la mobilité)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer des animations de découverte et d'encouragement à l'usage des transports (voyage gratuit de découverte, questionnaire dans le bus, animations festives, jeux concours, stands dans les foires économiques, accompagnement à l'usage du transport) ;</li> <li>▪ Poursuivre et développer l'exemplarité des services publics et des collectivités dans la promotion des déplacements doux à caractère professionnel.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CR/ CD/ EPCI</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes/PETR AOT Opérateurs de transport Associations d'utilisateurs et de promotion de la mobilité</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

## Axe 2 – Faciliter la mobilité de tous les Gardois

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Développer et diversifier l'offre de mobilité**

Fiche action 8 : Faciliter le développement d'initiatives et d'expérimentations au niveau local

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Les déplacements vers les services (commerces, médecins, organismes administratifs et sociaux) sont ponctuels et portent sur des horaires variables. Dès lors que l'on s'éloigne des réseaux de transport en milieu urbain qui, de par leur niveau de maillage et leur rythme de cadencement, permettent de répondre à ces exigences, ce type de déplacement s'avère bien moins aisé. Il devient par conséquent indispensable de proposer des offres complémentaires de mobilité, notamment autour du transport à la demande et du covoiturage.</p> <p>Le diagnostic conduit sur le département révèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une part, que <u>le transport à la demande est encore peu développé</u> et les expériences passées ou en cours montrent que son succès varie fortement d'un territoire à l'autre selon les modalités de fonctionnement retenues. Il s'agit donc de trouver le modèle de fonctionnement qui répondra aux besoins des usagers (flexibilité des horaires, des lieux de destination, tarif attractif) tout en maîtrisant les coûts de fonctionnement.</li> <li>d'autre part, que <u>le covoiturage se développe de façon spontanée</u>. Sa pratique est parfois encouragée par certaines collectivités locales, notamment à travers des sites internet de mise en relation des covoitureurs, et les aménagements des aires de covoiturage sont portés par les EPCI.</li> </ul> <p>Il s'agit par conséquent de renforcer un maillage et une mise en cohérence de l'offre de transports à l'échelle départementale et interdépartementale pour les franges du territoire. Enfin d'autres solutions de transports solidaires, à l'instar des véhicules en partage, pourraient être testées et constituer une partie de la réponse aux besoins de mobilité de la population.</p>
<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Accompagner les territoires à mettre en place des solutions adaptées à leurs besoins :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recourir à l'expérimentation de nouvelles offres de mobilité pour répondre aux besoins ;</li> <li>Accompagner les EPCI dans le domaine de l'ingénierie de projet ;</li> <li>Favoriser le partage d'expériences autour de la mise en œuvre de transports à la demande ;</li> <li>Etudier les possibilités de cofinancement des études et des investissements pour l'aménagement d'aires de covoiturage et la mise en place d'une offre de transport à la demande (portage des coûts de fonctionnement,...) ;</li> <li>Soutenir la mise en place de bornes de recharge électrique des véhicules ;</li> <li>Etudier l'opportunité et la faisabilité de la réouverture de lignes ferroviaires locales (rive droite du Rhône, Leins-gardonnenque, ...).</li> </ul> </li> <li><b>Assurer une lisibilité de l'offre de covoiturage à l'échelle départementale :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une charte et une signalétique départementale pour toutes les aires de covoiturage ;</li> <li>Elargir le partenariat autour du site covoiturage.gard.fr à l'ensemble des EPCI ;</li> <li>Recenser toutes les aires de covoiturage du département et les offres de transport à la demande sur le site internet du Département.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CR/CD/Etat</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>EPCI/PETR Communes</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

## Axe 2 – Faciliter la mobilité de tous les Gardois

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Développer et diversifier l'offre de mobilité**

Fiche action 9 : Soutenir la mobilité autonome des personnes en difficulté

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Dans la mesure où l'usage individuel du véhicule est le mode de déplacement prépondérant dans le Gard, une partie de la population non motorisée n'a que peu de possibilités concrètes pour se déplacer (jeunes, personnes en difficultés sociales, personnes à mobilité réduite, personnes âgées, personnes isolées géographiquement). Le développement de la mobilité autonome de publics spécifiques est donc un enjeu majeur d'égalité des chances.</p>
<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<p><b>1. Accompagner le prêt ou l'acquisition et l'usage d'un véhicule personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Encourager l'accompagnement à l'acquisition et à l'entretien des véhicules</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation au financement de l'assurance ;</li> <li>- Soutien au garage solidaire.</li> </ul> </li> <li>• <u>Encourager l'accompagnement au passage du permis de conduire</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer au financement du permis ;</li> <li>- Faciliter les modalités de passage du code en partenariat avec les structures agréées.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Développer le rôle de « conseil en mobilité-insertion ».</b></p> <p>En lien avec le Programme Départemental d'Insertion et le club d'entreprise FACE, poursuivre le développement des services d'un Conseiller Mobilité Insertion auprès de toute personne engagée dans une démarche d'insertion ou rencontrant des difficultés pour se maintenir dans une situation sociale et professionnelle, afin d'assurer un accompagnement personnalisé et une orientation vers les services de mobilité adaptés – prêt ou acquisition d'un véhicule, développement de compétences pour l'accès aux transports...</p>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CD</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Etat Communes EPCI Associations d'insertion sociale et de mobilité Organismes agréés</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

## Synthèse de l'axe 2

AXE 2	2 OBJECTIFS	4 ACTIONS	9 SOUS ACTIONS
<p><i>Mobilité</i></p> <p><b>FACILITER LA MOBILITÉ DE TOUS LES GARDOIS</b></p>	<p><b>Fluidifier l'offre de transports</b></p>	<p><b>2.1</b> Recenser l'offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité</p>	<p><b>1</b> Suivre l'évolution de l'offre de transports  <b>2</b> Mesurer l'évolution des besoins et des pratiques de mobilité</p>
		<p><b>2.2</b> Coordonner et valoriser l'offre de transports</p>	<p><b>3</b> Créer une instance d'information et de dialogue entre les AOT  <b>4</b> Communiquer sur la diversité des offres existantes  <b>5</b> Multiplier les événements autour de la pratique des divers modes de déplacement</p>
	<p><b>Développer et diversifier l'offre de mobilité</b></p>	<p><b>2.3</b> Faciliter le développement d'initiatives et d'expérimentations au niveau local</p>	<p><b>6</b> Accompagner les territoires à mettre en place des solutions adaptées à leurs besoins  <b>7</b> Assurer une lisibilité de l'offre de covoiturage à l'échelle départementale</p>
		<p><b>2.4</b> Soutenir la mobilité autonome des personnes en difficulté</p>	<p><b>8</b> Accompagner le prêt ou l'acquisition et l'usage d'un véhicule personnel  <b>9</b> Développer le rôle de « conseil en mobilité-insertion »</p>

Axe 3 :

Fournir un accompagnement  
social global

## CONTEXTE

Le diagnostic révèle un enjeu fort dans le domaine social d'identification du bon interlocuteur et de clarification du rôle de chaque opérateur tant par les usagers que par les opérateurs eux-mêmes. En offrant un accueil ouvert à tous et gratuit, le **premier accueil social inconditionnel de proximité** a vocation à répondre à cet enjeu. Issu du Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social, sa mise en place est prévue dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Cet enjeu de lisibilité et de transversalité du fonctionnement du système social procède de différents constats sur la nature des difficultés rencontrées par les usagers et les organismes sociaux :

- Nombre croissant de personnes confrontées à des difficultés d'ordre social ;
- Taux de non recours aux droits élevé ;
- Importance des délais d'obtention d'un rendez-vous ;
- Segmentation de l'accompagnement des personnes liée à la complexité des dispositifs et difficulté de prise en compte globale des besoins des usagers ;
- Difficultés pour les acteurs à coordonner leurs interventions ;
- Intervention sociale davantage réparatrice que préventive.

Sur le fondement d'un tel constat et afin de répondre au **sentiment de complexité et de manque de lisibilité du système social de la population**, le présent schéma poursuit le double objectif de **renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social** et d'**assurer leur transversalité avec les autres politiques sectorielles**.

## GOUVERNANCE GENERALE


Le Conseil Départemental, en qualité de chef de file de la solidarité, joue un rôle de pilotage majeur dans cet axe, de concert avec les services de l'Etat.

Il revient au Conseil Départemental de définir les attendus et la qualité des services rendus et d'en assurer la coordination, l'animation et la mise en réseau à l'échelle départementale.

Toutefois, les relais et partenariats locaux tant au niveau des communes et de leurs groupements que du monde associatif seront essentiels, s'agissant d'organiser et d'assurer des services de proximité. Les points d'accueil seront portés par les structures locales existantes et peuvent donc être différenciés selon les territoires.

## DECLINAISON EN FICHES-ACTIONS

 **Fiche-action 3.1** : Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel

 **Fiche-action 3.2** : Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale

# Axe 3 – Fournir un accompagnement social global

OBJECTIF STRATEGIQUE : Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques.

## Fiche action 10 : Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel

<b>Enjeux</b>	<p>Le premier accueil social inconditionnel de proximité est issu du Plan d'actions interministériel en faveur du travail social et du développement social, résultat des Etats Généraux du Travail Social. La mesure 4 du Plan prévoit l'organisation du premier accueil social inconditionnel de proximité dans le cadre des SDAASP. Le premier accueil social est inconditionnel car il a vocation à recevoir toute personne qui le souhaite. Il s'agit d'un accueil, ouvert à tous, gratuit et offrant des temps de réception avec ou sans rendez-vous afin d'être en mesure de s'adapter au mieux aux besoins des personnes et des partenaires.</p> <p>Ce premier accueil permet de faire un état des lieux de sa situation avec la personne, de la renseigner sur ses droits, de s'assurer de l'ouverture de ceux-ci, de la conseiller et de la guider sur les démarches à entreprendre ou les interlocuteurs à contacter. Les renseignements de premier niveau délivrés par ce réseau d'accueil de proximité porteront essentiellement sur les services rendus par les organismes sociaux (CAF, CPAM, CARSAT, MSA...) mais pourront s'étendre à tout autre service jugé nécessaire. Par conséquent, le premier accueil social inconditionnel suppose des intervenants sociaux formés à cette problématique et la mise en œuvre de conventions de partenariat avec les organismes sociaux concernés.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Définir l'objectif et les conditions de mise en œuvre de l'accueil :</b><ul style="list-style-type: none"><li>Définir la notion de 1<sup>er</sup> accueil social inconditionnel de proximité ;</li><li>Préciser la liste des services essentiels sur lesquels les agents d'accueil devront être en capacité d'apporter une information de premier niveau ;</li><li>Etudier les possibilités de partenariat et de convention au niveau départemental avec les opérateurs de services concernés ;</li><li>Etudier les complémentarités et les mutualisations possibles avec les réseaux de médiation numérique (axe 1).</li></ul></li><li><b>Construire un réseau d'accueil reposant sur les structures existantes</b><ul style="list-style-type: none"><li><u>Identifier les acteurs et leurs missions</u> : parmi ces structures figureront les propres services d'accueil polyvalent du Département, les CCAS et les CIAS engagés dans l'accueil généraliste des publics, les MSAP, les PIMMS, les services itinérants et certaines associations.</li><li><u>S'appuyer sur les partenaires du secteur social</u>, en particulier la Caisse d'Allocations Familiales, les organismes de protection sociale, Pôle Emploi, les Missions locales, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).</li><li><u>Désigner un référent sur les territoires</u>, à l'échelle des EPCI, afin d'animer le réseau d'accueil.</li></ul></li><li><b>Développer une connaissance et une culture commune</b><ul style="list-style-type: none"><li><u>Créer une instance de concertation opérationnelle</u> :<ul style="list-style-type: none"><li>de veille des besoins des publics fragiles ;</li><li>d'information/formation sur les différents dispositifs ainsi que sur l'offre existante en matière d'accompagnement social, d'aide aux familles, d'insertion, de logement et de santé.</li></ul></li><li><u>Mettre en place des outils partagés et communs</u> :<ul style="list-style-type: none"><li>Créer un fichier ressource (annuaire) au niveau départemental (décliné à l'échelle des EPCI) qui centralise et diffuse l'information ;</li><li>Partager les banques de ressources territoriales et des diagnostics territoriaux ;</li></ul></li></ul></li></ol>

<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer une plateforme numérique de ressources pour les agents en charge de l'accueil social alimentée par l'ensemble des partenaires ;</li> <li>▪ Veiller à la mise à jour immédiate des informations;</li> <li>▪ Créer une cellule technique garante de l'animation du réseau.</li> </ul> <p><b>4. Former les agents en charge de l'accueil social</b></p> <p>Pour que les personnels d'accueil assurent une orientation pertinente des publics, ils doivent disposer des capacités appropriées d'écoute, de médiation, de détection des besoins, de vérification de l'effectivité des droits ouverts et de connaissance des évolutions du cadre juridique. Il convient par conséquent de proposer à l'ensemble des personnels du 1<sup>er</sup> accueil social inconditionnel de proximité, une formation transversale permettant de valoriser ces fonctions, de favoriser la connaissance interpersonnelle des agents et de développer la connaissance du territoire et du système institutionnel. Pour mettre en place cette formation, il est nécessaire de s'adosser à tous les organismes de formation existants et aux organismes sociaux concernés.</p> <p><b>5. Constituer le réseau des interlocuteurs privilégiés</b></p> <p>Cet item vise à faciliter les modalités d'intervention des agents en charge de l'accompagnement social. Afin de pouvoir donner un premier niveau d'information aux usagers, les agents d'accueil doivent pouvoir facilement correspondre avec les organismes sociaux de référence. Il convient ainsi d'organiser avec chaque organisme social (CAF, CPAM, CARSAT, MSA...) le réseau des interlocuteurs privilégiés afin que chaque agent d'accueil social inconditionnel de proximité dispose d'un contact direct au sein des organismes sociaux concernés. Cela permettra d'améliorer l'accompagnement des usagers, de faciliter le travail des services et de réduire les délais d'attente.</p>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CD/ Etat</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>Communes EPCI Organismes sociaux Associations Organismes de formation</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

## Axe 3 – Fournir un accompagnement social global

OBJECTIF STRATEGIQUE : Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques.

Fiche action 11 : Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale

<b>Enjeux</b>	Répondre au sentiment de confusion face à la complexité du système social nécessite d'améliorer la connaissance par les usagers du rôle et des missions des organismes de protection sociale. Cette fonction pédagogique de sensibilisation poursuit une logique de prévention. L'objectif de cette action est d'améliorer la lisibilité du système social, la connaissance des droits et des devoirs de chacun et la compréhension du fonctionnement système social par la population.
<b>Contenu de l'action</b>	Expérimenter la mise en place d'actions de sensibilisation (supports, animations, modules de formation) sur le rôle et le fonctionnement des organismes sociaux en partenariat avec l'éducation nationale et le réseau associatif ainsi que les organismes de sécurité sociale et les structures locales d'accueil (CMS, CCAS, MSAP).
<b>Pilotage</b>	CD/ Etat
<b>Partenariat</b>	Communes EPCI Associations Organismes de sécurité sociale DSDEN
<b>Calendrier</b>	2018-2023

## Synthèse de l'axe 3

AXE 3	OBJECTIF	2 ACTIONS	6 SOUS-ACTIONS
<p><i>Social</i></p> <p><b>FURNIR UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL</b></p>	<p><b>Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques</b></p>	<p><b>3.1</b> Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel</p>	<p><b>1</b> Définir l'objectif et les conditions de mise en œuvre de l'accueil</p> <p><b>2</b> Construire un réseau d'accueil reposant sur les structures existantes</p> <p><b>3</b> Développer une connaissance et une culture communes</p> <p><b>4</b> Former les agents en charge de l'accueil social</p> <p><b>5</b> Constituer le réseau des interlocuteurs privilégiés</p>
		<p><b>3.2</b> Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale</p>	<p><b>6</b> Expérimenter la mise en place d'actions de sensibilisation sous différentes formes</p>

Axe 4 :  
Renforcer les services de  
proximité

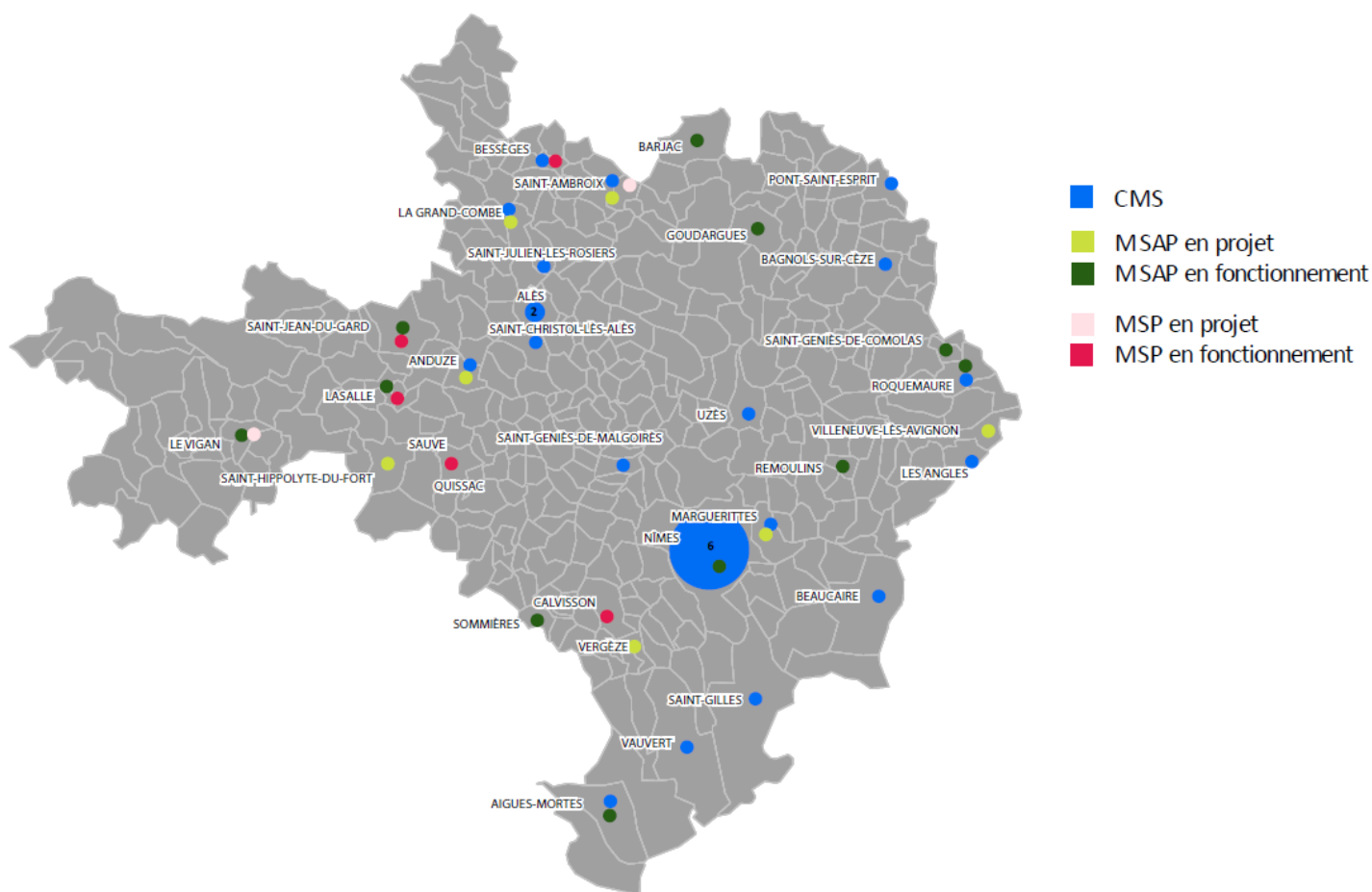
## ENJEUX

Conséquences des dynamiques territoriales à l'œuvre dans le département (métropolisation de l'espace, polarisation urbaine, étalement périurbain, affaiblissement des pôles ruraux et vieillissement démographique) et des logiques de fonctionnement territorial (élargissement des périmètres de vie et intensification des flux domicile-travail), des enjeux de **consolidation des pôles de services** émergent tant sur des territoires ruraux confrontés aux risques de disparition des services de proximité qu'au regard des restructurations de l'offre de services au sein des zones péri-urbaines.

Les politiques publiques de maintien et de rééquilibrage de l'offre de services de proximité doivent par conséquent prendre en compte les caractéristiques socio-démographiques des territoires qui jouent sur l'évolution des besoins de la population (enjeux d'adaptation et d'anticipation), et s'inscrire dans une dynamique nationale de rationalisation des services (enjeux d'optimisation) en raison de l'existence d'une contrainte budgétaire forte sur les capacités d'intervention locale.

Si le développement des usages numériques et l'organisation des mobilités constituent une partie des réponses aux déficits d'accès aux services que connaissent certains territoires, le maintien de la présence physique des services de proximité en matière de guichets uniques, d'accès aux soins, d'accueil du jeune enfant ou de commerces de proximité reste indispensable à la qualité de vie de la population et au développement équilibré du département.

## Centres médico-sociaux (CMS), Maisons de Services Au Public (MSAP) et Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP)



Sources : Conseil Départemental du Gard ; Préfecture du Gard ; ARS Occitanie  
Réalisation EDATER 2017

## A) Services au public de proximité

### CONTEXTE

Le département compte 29 centres médicaux sociaux, 11 MSAP en fonctionnement au 1<sup>er</sup> avril 2017 ( Le Vigan, Lasalle, Nîmes-Valdegour, Goudargues, Saint génies de Comolas, Barjac, Roquemaure, Sommières, Saint-Jean-du-Gard et Remoulins) et 7 projets de MSAP en cours de réalisation (Anduze, Vergèze, Marguerittes, Villeneuve-les-Avignon, Saint-Ambroix ou Bessèges, La Grand-Combe ou Genolhac et Saint Hippolyte du Fort) qui permettent de maintenir la présence sur tout le territoire de services généralistes de proximité offrant à la population un accompagnement polyvalent aux différentes démarches de la vie quotidienne dans les domaines administratif et social. En complémentarité de ce réseau, les points d'accueil social inconditionnel de proximité devront être organisés (cf. Axe 3).

En outre, des besoins forts et spécifiques en matière d'accueil du jeune enfant se font ressentir sur certains territoires, notamment en raison de la part des familles monoparentales ou des familles nombreuses dans la population et du développement d'horaires de travail atypiques. Si l'offre d'accueil collectif du jeune enfant est proche des moyennes nationales dans le département, l'offre d'accueil individuel y est en revanche plus faible et présente des enjeux de qualité, d'adaptation et de rééquilibrage.

Les enjeux d'accessibilité des services dans les territoires sont liés à différents facteurs :

- L'évolution de la densité démographique qui influe sur la création, le maintien ou l'absence de services;
- L'attractivité du territoire qui oriente les choix individuels d'installation des professionnels,
- La présence de publics fragiles qui nécessitent un accompagnement spécifique ;
- La capacité des services à s'adapter à ces évolutions.

L'article 100 de la loi NOTRe encourage le recours à la mutualisation des moyens entre organismes de services dans le but :

- de coordonner et d'améliorer la lisibilité des services, regroupés sur un même lieu dans une logique de guichet unique ;
- d'adapter et de développer l'offre de services.

Le succès de la mutualisation passe par un travail d'animation, de coordination et nécessite :



- une gouvernance efficace, afin de veiller à la bonne coordination des acteurs et des ressources ;
- La définition d'une échelle pertinente pour réaliser les mutualisations.

### GOUVERNANCE GENERALE

Dans ce contexte, il revient ainsi à l'Etat de piloter, d'animer et d'assurer la cohérence du maillage et des missions des Maisons de services au public en partenariat étroit avec le Conseil Départemental, les communes et leurs groupements ainsi que les opérateurs nationaux et les MSAP.

Il appartient au Département et à la Caisse d'allocation familiales du Gard, dans le cadre de leurs compétences respectives, de piloter les actions visant à conforter l'offre d'accueil du jeune enfant dans les territoires en tension, en lien avec les communes et leurs groupements ainsi qu'avec les établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE).

### DECLINAISON EN FICHES ACTIONS

-  **Fiche-action 4.1** : Structurer le réseau de Maisons de services au public
-  **Fiche-action 4.2** : Conforter l'offre d'accueil du jeune enfant

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Permettre un accès de proximité aux services au public**

Fiche action 12 : Structurer le réseau de Maisons de services au public

<b>Enjeux</b>	Renforcer le rôle et l'identification des MSAP
<b>Contenu de l'action</b>	<p><b>1. Faire connaître les MSAP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asseoir leur présence et leur reconnaissance sur le territoire en s'appuyant sur les outils de la Caisse des dépôts qui assure l'animation du réseau national.</li> <li>▪ Constituer un plan de communication départemental et organiser un relais local par la mobilisation des gestionnaires des MSAP et des opérateurs qui offrent leurs services dans les MSAP.</li> </ul> <p><b>2. Mettre en réseau les structures et assurer une meilleure lisibilité et coordination à l'échelle départementale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mutualiser les pratiques, renforcer les partenariats, organiser collectivement la délivrance des services, développer les actions de formation et lancer une dynamique d'échanges d'expérience ;</li> <li>▪ Créer des moments et des outils d'échanges entre les agents des MSAP et avec les partenaires en s'appuyant sur l'espace collaboratif de la Caisse des dépôts ;</li> <li>▪ Organiser la mutualisation de personnels en cas d'absences pour assurer la continuité du service.</li> </ul> <p><b>3. Former les animateurs et renforcer l'implication des partenaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer les relations et processus avec les partenaires en définissant les référents et les modalités collaboratives ;</li> <li>▪ Renforcer le partenariat avec les opérateurs afin d'articuler les niveaux national et local d'intervention ;</li> <li>▪ Renforcer le partenariat entre les MSAP et les services sociaux du Département ;</li> <li>▪ Encourager la mobilisation de l'offre de formation nationale proposée par la Caisse des dépôts et les sessions d'auto-formation entre animateurs des MSAP.</li> </ul> <p><b>4. Consolider les modèles économiques pour assurer la pérennité des structures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibiliser les gestionnaires à l'anticipation, au suivi et à l'évaluation des besoins matériels et humains nécessaires à l'accomplissement de leur mission.</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	Préfecture CDC CGET
<b>Partenariat</b>	Communes EPCI PETR CD Organismes de sécurité sociale La Poste Gestionnaires des MSAP Associations
<b>Calendrier</b>	2018-2023

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

OBJECTIF STRATEGIQUE : **Permettre un accès de proximité aux services au public**

## Fiche action 13 : Conforter l'offre d'accueil du jeune enfant

<p><b>Enjeux</b></p>	<p>Dans le Gard, l'offre d'accueil collectif du jeune enfant est proche de la moyenne nationale, voire supérieure sur le plan de l'accueil collectif. En effet, on dénombre 157 EAJE dans le département, soit un taux de couverture de 17,2%, contre 14,5% en moyenne à l'échelle hexagonale.</p> <p>L'enjeu réside par conséquent dans le renforcement et le rééquilibrage de l'offre d'accueil individuel sur certaines parties du territoire, dans un département qui compte aujourd'hui 2 977 assistantes maternelles pour 8 527 places.</p> <p>L'objectif est de développer une offre d'accueil pour la petite-enfance accessible à tous.</p>
<p><b>Contenu de l'action</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Renforcer et rééquilibrer l'offre individuelle d'accueil de la petite-enfance</b></li> </ol> <p>Cet item s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du schéma des services aux familles du Gard 2016-2020 qui identifie précisément les territoires en tensions et les actions à mener.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <b>Proposer des places en crèche à des tarifs accessibles pour les foyers les plus modestes</b></li> </ol> <p>Cet item vise à accompagner le déploiement des capacités d'accueil en crèches sur les territoires en carence et leur permettre de proposer des tarifs accessibles aux familles les plus modestes, notamment par le développement de micro-crèches permettant de pondérer les tarifs en fonction des revenus.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. <b>Structurer un observatoire démographique de la petite-enfance</b></li> </ol> <p>Le Gard connaît des dynamiques démographiques importantes et disparates. Les besoins évoluent en permanence autour de types de publics très mobiles à l'instar des jeunes parents. La mise en place d'un outil de veille et d'observation permet en parallèle du schéma petite enfance d'orienter et prioriser les choix au regard d'une connaissance affinée des besoins.</p>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>CAF Conseil départemental</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>EPCI Communes EAJE</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

## B) Santé

### CONTEXTE

Deux tendances majeures conditionnent aujourd'hui l'accès aux soins au niveau local:

- d'une part, le déclin constaté de la démographie médicale en raison d'un **manque d'attractivité de certains territoires à l'égard des professionnels de la santé** ;
- d'autre part, **les aspirations des nouvelles générations de praticiens** privilégiant qualité de vie personnelle et pratiques professionnelles collectives dans le cadre de structures pluri-professionnelles et de dynamiques de coopérations entre structures pluridisciplinaires.

Le domaine de la santé est toutefois largement encadré au niveau local par les stratégies régionales développées par l'Agence Régionale de Santé qui, à travers le Programme de Santé Régional, propose un certain nombre de mesures d'accompagnement des professionnels, notamment vers les territoires présentant des tensions particulières en matière de démographie médicale. Par ailleurs, si les praticiens libéraux aspirent à des modalités de travail et des modes de vie privilégiant le travail en réseau et en milieu urbain, les professions de santé demeurent fortement structurées par des collectifs professionnels dynamiques et représentatifs, tels que les ordres, les fédérations, et les associations, qu'il est nécessaire de mobiliser pour résorber les déficits d'accès aux soins constatés sur certains territoires. En outre, des écosystèmes s'organisent désormais autour des établissements de santé davantage structurés en Groupements Hospitaliers de Territoires (GHT), constituant des instances de gouvernance innovantes en prise avec les problématiques locales. C'est donc avec l'appui de l'ARS et l'adhésion des professionnels de santé que doit être porté l'ensemble des actions relevant de cette thématique.

### GOUVERNANCE GENERALE

- L'ARS pilote la mise en œuvre des actions d'amélioration de l'accès aux soins dans les territoires en s'appuyant sur les stratégies de soutien aux territoires et les politiques d'accompagnement des praticiens en matière de santé ;
- Le Conseil départemental accompagne les actions et les projets locaux dans le cadre de ses compétences au titre de la solidarité territoriale;
- Communes, EPCI, collectifs de professionnels, Hôpitaux et Universités constituent des partenaires privilégiés à associer à la mise en œuvre des actions.

### DECLINAISON EN FICHES-ACTIONS

 **Fiche-action 4.2** : Améliorer l'attractivité des territoires à l'égard des médecins

 **Fiche-action 4.3** : Renforcer les partenariats locaux avec les professionnels de santé

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

OBJECTIF STRATEGIQUE : Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité

## Fiche action 14 : Améliorer l'attractivité des territoires à l'égard des médecins

<b>Enjeux</b>	<p>Le département du Gard se caractérise par une dichotomie rural / urbain marquée et par la présence de nombreux quartiers prioritaires relevant de la politique de la ville. Si la démographie médicale est globalement satisfaisante au niveau départemental, certains territoires souffrent d'un manque d'attractivité qui complique fortement le renouvellement des professionnels libéraux et notamment des médecins généralistes. Sous l'égide de l'ARS, d'importants dispositifs de diverses natures sont mobilisés pour accueillir de nouveaux médecins (Maisons de santé pluridisciplinaires, contrat d'engagement de service public, développement du nombre de maîtres de stages ...). Toutefois, les entretiens avec les élus ont révélé que ceux-ci restent fortement préoccupés par les enjeux de démographie médicale et souhaitent optimiser les possibilités d'installation des médecins sur leur territoire. Il convient par conséquent de renforcer les démarches de prospection actives et d'accompagner l'installation des médecins dans toutes ses dimensions.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<p><b>1. Promouvoir les Maisons de Santé Pluri-professionnelles</b></p> <p>Les MSP répondent aux aspirations des professionnels de santé à travailler de manière collective et à mutualiser les moyens humains et matériels. Les pré-requis pour créer une MSP sont l'adhésion des professionnels de santé et le soutien de l'ARS.</p> <p>Ainsi convient-il :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ d'accompagner les collectivités dans la mise en place d'aides financières et moyens techniques pour soutenir les projets portés par les professionnels de santé,</li><li>▪ d'informer et de former les élus sur la problématique et sur les outils disponibles pour qu'ils soient en mesure de positionner leurs interventions de manière efficace,</li><li>▪ de développer l'ingénierie d'accompagnement au montage de projets de MSP.</li></ul> <p><b>2. Faciliter les consultations avancées</b></p> <p>Les consultations avancées reposent sur un principe de complémentarité entre le médecin libéral ou hospitalier et l'auxiliaire médical. Le report de certaines tâches aux infirmiers permet ainsi à un plus grand nombre de patients d'accéder aux soins d'une part, et au médecin de se positionner sur la partie la plus pointue de son expertise d'autre part. Il convient par conséquent sur chaque territoire de renforcer le dialogue avec les professionnels de santé pour étudier les besoins et conditions nécessaires, telles que la mise à disposition de moyens, visant à développer le recours aux consultations avancées.</p> <p><b>3. Améliorer les conditions générales de vie et d'exercice médical</b></p> <p>Les professionnels de santé sont attentifs à la présence de services sur un territoire afin de pouvoir disposer des conditions propices à leur propre installation et à celle de leur famille (scolarité des enfants, emploi du conjoint ...).</p> <p>Les acteurs locaux doivent se mobiliser pour offrir aux professionnels de santé les services attendus et les orienter dans leurs démarches. Plusieurs pistes d'action sont à emprunter simultanément :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Créer des partenariats avec les acteurs du logement et de l'emploi pour accompagner les candidats à l'installation ;</li><li>▪ Mettre en relation les médecins nouveaux-arrivants avec le tissu économique et associatif local ;</li><li>▪ Mettre à disposition un logement de manière temporaire pour les stagiaires.</li></ul>

	<p><b>4. Favoriser la mise en relation des médecins installés et des médecins « candidats à l'installation »</b></p> <p>Le renouvellement des médecins passe notamment par l'accompagnement des stagiaires à l'initiation aux spécificités de l'exercice médical en milieu rural ou urbain sensible. Il importe par conséquent de travailler avec les maîtres de stage pour encourager et accompagner les médecins à accueillir des stagiaires, notamment en diffusant les informations sur les démarches à effectuer.</p> <p>Par ailleurs les reprises d'activité, par la mise en relation de candidats avec les médecins qui cherchent un collaborateur ou un remplaçant, peuvent être facilitées par le recensement des postes à pourvoir.</p> <p>Deux pistes d'action se dessinent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliser le site de l'Ordre des médecins qui réalise déjà un recensement des postes à pourvoir et la mise en relation de candidats avec les médecins qui cherchent un collaborateur ou un remplaçant ;</li> <li>▪ Travailler avec la CPAM qui propose un accueil dédié pour les nouveaux installés avec suivi de parcours sur 1 an.</li> </ul>
<p><b>Pilotage</b></p>	<p>ARS EPCI Communes</p>
<p><b>Partenariat</b></p>	<p>CD Professionnels de santé et leurs représentants (ordres, Fédérations, FFMPs, URPS, associations des internes en médecine) Acteurs du logement et de l'emploi CPAM GHT Faculté de Médecine</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2018-2023</p>

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

OBJECTIF STRATEGIQUE : Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité

Fiche action 15 : Approfondir les partenariats locaux avec les professionnels de santé

<b>Enjeux</b>	<p>Remédier aux tensions liées à une démographie médicale fragile et à une demande de soins corrélée à la croissance démographique, au vieillissement de la population et à l'apparition de nouvelles pathologies suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ d'une part, d'encourager le partage des compétences entre professionnels et la mise en réseau des structures de professionnels de santé, de services médico-sociaux et d'accueil social afin d'optimiser l'offre de soins de proximité et créer des synergies permettant de répartir les compétences et de limiter les ruptures de parcours de soins ;</li><li>▪ d'autre part, de faire bénéficier les territoires ruraux des expertises et des technologies présentes sur le département et notamment développées dans les hôpitaux.</li></ul> <p>Cela implique davantage de concertation et de coopération entre les collectivités locales et l'ARS, pilote de la stratégie de développement de l'offre de santé.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Généraliser les contrats locaux de santé pour renforcer le dialogue entre les territoires et l'ARS</b><p>Les CLS permettent la convergence du projet de santé porté par l'ARS avec les projets locaux développés par les collectivités locales. Il s'agit par conséquent de renforcer les périmètres et les objectifs des contrats locaux de santé afin de consolider les dynamiques territoriales de santé.</p></li><li><b>2. Favoriser la constitution de réseaux de professionnels locaux (médecins, hôpitaux, sage-femme, paramédical...) y compris avec les services sociaux</b><p>Le but est de faciliter les délégations de soins entre professionnels, notamment à travers la mise en œuvre du programme ASALEE (Actions de santé libérales en équipe) et renforcer la coopération entre médecins généralistes et infirmières déléguées à la santé publique.</p></li><li><b>3. Promouvoir les services médico-sociaux à domicile</b><p>Il existe 26 services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) dans le Gard mis en place par des établissements, des associations ou des collectivités pour permettre le maintien à domicile de personnes âgées malades ou en perte d'autonomie et de personnes handicapées ou atteintes d'une maladie chronique. Les informations sont relayées sur le site <a href="http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr">http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr</a> et par les travailleurs sociaux directement auprès des personnes potentiellement intéressées. Les actions de promotion de ces services doivent être renforcées.</p></li><li><b>4. Evaluer l'opportunité de mutualisations avec les EHPAD pour la médecine de proximité</b><p>Les EHPAD constituent des espaces de proximité pertinents grâce à un maillage territorial resserré. Des expérimentations pourraient être menées entre ARS et EHPAD afin :</p><ul style="list-style-type: none"><li>▪ de développer l' « EHPAD à domicile » ;</li><li>▪ de créer des Maisons de santé au cœur des EHPAD en réponse à la désertification médicale ;</li><li>▪ de constituer des services d'urgence et de soins médicaux de proximité dans les EHPAD ;</li><li>▪ d'encourager la participation des EHPAD à la création d'exercices regroupés de médecins et de professions libérales de santé.</li></ul></li></ol>

<b>Pilotage</b>	ARS Projets territoriaux de santé Communes/EPCI
<b>Partenariat</b>	CD PETR Professionnels de santé Etablissements SSIAD EHPAD GHT
<b>Calendrier</b>	2018-2023

## C) Commerces de proximité

### CONTEXTE

Le diagnostic territorial a mis en lumière **des difficultés de maintien des commerces de proximité en milieu rural ou au sein des quartiers défavorisés** relevant de la politique de la ville.

Diverses dynamiques territoriales à l'œuvre, d'affaiblissement des pôles ruraux, de croissance périurbaine, de dévitalisation rurale et de vieillissement de la population induisent des enjeux de consolidation des pôles de services, menacés d'un retrait des services en milieu rural ou connaissant une restructuration de l'offre en milieu périurbain. La **revitalisation des centres bourgs** apparaît comme un enjeu global qui suppose une action transversale par la mise en œuvre conjointe et coordonnée des politiques d'aménagement du territoire, d'urbanisme, de logement, de développement économique et d'attractivité du territoire.

### GOUVERNANCE GENERALE

- Depuis les transferts de compétences opérés par la loi Notre, la Région devient la collectivité territoriale responsable du développement économique, dont la stratégie se trouve définie par le Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation. Il lui revient par conséquent de piloter la mise en œuvre d'une partie des actions du schéma relevant de l'amélioration de l'accès aux commerces de proximité de concert avec les communes et les intercommunalités.
- Le Conseil départemental conserve le rôle de partenaire privilégié des communes et de leurs groupements, notamment au titre de sa compétence en matière de solidarité territoriale et du soutien financier qu'il apporte aux infrastructures et équipements communaux et intercommunaux;
- L'Etat joue également un rôle important de soutien aux projets communaux et intercommunaux par la mobilisation de financements nationaux (FNADT, DETR, FISAC, FSIL) et intervient par l'intermédiaire de la DIRECCTE dans l'animation économique et l'accompagnement des entreprises ainsi que dans le cadre de la Commission Départementale d'Aménagement Commercial, présidée par le Préfet, au sein de laquelle les représentants des collectivités territoriales s'expriment sur les logiques d'implantations commerciales et sur leurs effets en matière d'aménagement du territoire, de développement durable et de préservation de l'environnement.
- Enfin, au cœur des logiques de développement et des préoccupations des entreprises, les chambres consulaires doivent être étroitement associées à la mise en œuvre des actions.

### DECLINAISON EN FICHES ACTIONS

 **Fiche-action 4.4** : Favoriser le dynamisme des commerces de proximité

 **Fiche-action 4.5** : Inciter les commerçants à renforcer leur offre de proximité

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

## OBJECTIF STRATEGIQUE : Soutenir le commerce de proximité

### Fiche action 16 : Favoriser le dynamisme des commerces de proximité

<b>Enjeux</b>	Dans le Gard, le développement commercial en périphérie urbaine arrive à saturation et les commerces de proximité ont du mal à se maintenir en dépit de leur rôle de maintien du lien social et d'animation des territoires. Un véritable enjeu de pérennisation des commerces traditionnels existe par conséquent en centre-bourg ou en centre-ville. Pour y répondre, l'attractivité des centre-bourg doit être renforcée dans le but d'encourager la fréquentation et le maintien des commerces de proximité qui souffrent de la concurrence de la grande distribution ou ne sont pas rentables dans certains secteurs.
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Améliorer la prise en compte des besoins des commerçants dans les aménagements urbains</b><ul style="list-style-type: none"><li>Sécuriser le maintien d'activité durant les périodes de travaux en mettant en cohérence les différentes réglementations et les calendriers des projets urbains ;</li><li>Encourager le changement des habitudes de consommation en rendant plus attractifs et ludiques les centre bourg et en organisant la signalisation et le parcours du chaland,</li><li>Intégrer systématiquement le commerce dans la promotion touristique : parcours de découverte, présence de commerçants au conseil d'administration des Offices du Tourisme, rubrique « shopping » dans les documents promotionnels ...</li></ul></li><li><b>Mettre en place et développer des actions d'animation commerciale, en lien avec les chambres consulaires et les associations de commerçants</b><p>Communiquer auprès du grand public sur les nombreuses actions menées par la CCI et les associations de commerçants en termes :</p><ul style="list-style-type: none"><li>d'applications mobiles (annuaire dématérialisé),</li><li>d'achat en ligne (plateforme achatville <a href="http://www.achat.ales-cevennes.com">www.achat.ales-cevennes.com</a>) ;</li><li>d'événements commerciaux porteurs à coupler à des animations ludiques et festives ;</li><li>de chèques cadeaux 100% local (Fédébon)</li></ul></li><li><b>Créer une signalétique commune et identifiable pour les commerces</b><p>Il s'agit de proposer des panneaux de signalisation « commerces » et « services » aux entrées de villes ou de bourgs et aux endroits stratégiques avec possibilité de QR Code.</p></li><li><b>Favoriser la structuration des groupements de commerçants sur des territoires homogènes</b><p>Le but est de développer la mutualisation des ressources : achats mutualisés (bureautique, achat d'espace publicitaire...), emplois à temps et financement partagés (managers d'offices et maisons du commerce, animateurs d'UCIA).</p></li></ol>
<b>Pilotage</b>	Communes/EPCI Chambres Consulaires
<b>Partenariat</b>	CR Etat CD Associations de commerçants
<b>Calendrier</b>	2018-2023

# Axe 4 – Renforcer les services de proximité

## OBJECTIF STRATEGIQUE : Soutenir le commerce de proximité

### Fiche action 17 : Inciter les commerçants à renforcer leur offre de proximité

<b>Enjeux</b>	<p>Si le Gard compte relativement peu de commerces itinérants (avec tournées) dans les territoires, il existe en revanche une bonne dynamique des halles et marchés. Tirée par les attentes des consommateurs à l'égard de produits locaux de qualité, la vente directe est en plein développement et les initiatives se multiplient (la « <i>Ruche qui dit oui</i> », les AMAP, <i>Militant du Goût</i>, ...) mais sans véritable coordination ni lisibilité.</p> <p>Il est aujourd'hui indispensable de ne pas se limiter à la mobilité des usagers mais de développer celle des services. Le développement des services itinérants et non-sédentaires (marchés, tournées, circuits courts, livraison à domicile.) ainsi que des services à distances (e-commerce) sont des leviers pertinents d'amélioration de l'accessibilité aux services pour les territoires ruraux.</p>
<b>Contenu de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Renforcer la lisibilité des initiatives émergentes autour des circuits-courts et poursuivre leur accompagnement</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mettre en avant les dispositifs et labels existants (<i>Gard Gourmand</i>, <i>Militant du Goût</i>, « <i>la ruche qui dit oui</i> », ...) : développer la publicité et la promotion auprès des consommateurs ; renforcer la dynamique de labellisation des artisans et des commerçants ;</li><li>▪ Créer une bourse aux initiatives telles que l'expérimentation de boutiques partagées ou éphémères.</li></ul></li><li><b>2. Améliorer la mise en valeur des marchés</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Envisager une charte globale des marchés du Gard en s'appuyant sur l'expérience de l'UCIA et des communes ;</li><li>▪ Associer aux marchés de plein vent des animations pour apporter de la festivité et renforcer l'attractivité des marchés ;</li><li>▪ Associer la Fédération des marchés de France du Gard pour l'établissement de règlements de marché.</li></ul></li><li><b>3. Accompagner le développement des commerces itinérants et du e-commerce</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expérimenter un site internet de ventes à distance partagé ;</li><li>▪ Etudier l'opportunité d'une offre groupée de locaux à partager en zone rurale pour favoriser la tournée de commerçants ;</li><li>▪ Etudier l'opportunité de créer des espaces d'accueil « petite halle » dans les villages sans commerces pour accueillir les itinérants.</li></ul></li><li><b>4. Encourager les partenariats entre les commerçants locaux et les services à la personne et/ou La Poste pour développer une offre à domicile</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expérimenter un partenariat avec la Poste et les commerçants locaux pour la mise en place de plateformes d'e-commerce couplées à des modes de livraison adaptés en milieu rural.</li><li>▪ Développer les services associés à l'offre commerciale en développant par exemple des boutiques mixtes sur des thématiques cohérentes (commerce, tourisme, produits locaux et savoir-faire artisanaux), la livraison et le portage à domicile ou encore les services de facilitation de l'acte de consommation (consignes, garde d'enfants, espaces jeux, stewards à Noël) conformément à l'orientation du FISAC 2017.</li></ul></li></ol>

	<p style="text-align: center;"><b>5. Assurer le maintien des commerces locaux et les soutenir dans les expérimentations locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre des journées d'information associant acteurs publics et privés du territoire, pour la connaissance du patrimoine, de l'histoire locale et la découverte des savoir-faire et produits locaux pour multiplier les ambassadeurs du territoire sur le modèle de l'UNESCO ;</li> <li>▪ Encourager la diversification de l'offre des commerces locaux afin d'assurer leur viabilité et leur pérennité en développant les commerces multi-services (par exemple : commerce alimentaire, bureau de tabac, point retrait d'argent, informations touristiques etc.) ;</li> <li>▪ Soutenir les expérimentations de nouveaux modèles économiques et sociaux pour les commerces de proximité (mutualisation commerce / lieu de vie associatif ; épiceries sociales et solidaires, etc.), via des aides financières ou un appui technique approprié.</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	EPCI CR CD
<b>Partenariat</b>	Communes PETR Chambres Consulaires, Associations de commerçants et de forains La Poste
<b>Calendrier</b>	2018-2023

## Synthèse de l'axe 4

AXE 4	3 Objectifs	6 ACTIONS	24 SOUS-ACTIONS
<b>RENFORCER LES SERVICES DE PROXIMITÉ</b>	<b>Permettre un accès de proximité aux services au public</b>	<b>4.1</b> Structurer le réseau des Maisons des services au Public	<b>1</b> Faire connaître les MSAP <b>2</b> Mettre en réseau les structures et assurer une meilleure lisibilité et coordination à l'échelle départementale <b>3</b> Former les animateurs et renforcer l'implication des partenaires <b>4</b> Consolider les modèles économiques pour assurer la pérennité des structures
		<b>4.2</b> Conforter l'offre d'accueil du jeune enfant	<b>5</b> Renforcer et rééquilibrer l'offre individuelle d'accueil <b>6</b> Proposer des places en crèche à des tarifs accessibles pour les foyers les plus modestes <b>7</b> Structurer un observatoire démographique de la petite-enfance
	<b>Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité</b>	<b>4.3</b> Améliorer l'attractivité des territoires à l'égard des médecins	<b>8</b> Promouvoir les Maisons de santé pluriprofessionnelles <b>9</b> Faciliter les consultations avancées <b>10</b> Améliorer les conditions générales de vie et d'exercice médical <b>11</b> Favoriser la mise en relation des médecins installés et des médecins « candidats à l'installation »
		<b>4.4</b> Approfondir les partenariats locaux avec les professionnels de santé	<b>12</b> Généraliser les contrats locaux de santé <b>13</b> Favoriser la constitution de réseaux professionnels locaux <b>14</b> Promouvoir les services médico-sociaux à domicile <b>15</b> Evaluer l'opportunité de mutualisations avec les EHPAD pour la médecine de proximité
	<b>Soutenir le commerce de proximité</b>	<b>4.5</b> Favoriser le dynamisme des commerces de proximité	<b>16</b> Améliorer la prise en compte des besoins des commerçants dans les aménagements urbains <b>17</b> Développer des actions d'animation commerciale <b>18</b> Créer une signalétique commune et identifiable pour les commerces <b>19</b> Favoriser la structuration des groupements de commerçants
		<b>4.6</b> Inciter les commerçants à accroître leur offre de proximité	<b>20</b> Renforcer la lisibilité des initiatives émergentes autour des circuits-courts <b>21</b> Améliorer la mise en valeur des marchés <b>22</b> Accompagner le développement des commerces itinérants et du e-commerce <b>23</b> Développer l'offre à domicile en encourageant les partenariats <b>24</b> Assurer le maintien des commerces locaux et les soutenir dans les expérimentations locales

## Synthèse du plan d'action

4 AXES	8 OBJECTIFS	17 ACTIONS	59 SOUS-ACTIONS
<b>Numérique</b>  <b>1. DÉVELOPPER ET ACCOMPAGNER L'USAGE DU NUMÉRIQUE</b>	<b>1. Équiper le territoire</b>	<b>1</b> Déployer les réseaux d'initiative publique et mobiliser toutes les technologies existantes	<b>1</b> Communiquer sur le THD <b>2</b> Constituer une gouvernance du numérique <b>3</b> Equiper le Conseil départemental pour développer les téléprocédures <b>4</b> Développer les objets immatériels du numérique <b>5</b> Effectuer une veille active sur les téléservices
		<b>2</b> Evaluer les besoins et les niveaux d'accompagnement nécessaires	<b>6</b> Analyser les besoins au travers des études existantes et complémentaires <b>7</b> Mobiliser la connaissance et l'expérience des médiateurs numériques <b>8</b> Recueillir les retours d'expériences réussies dans la réduction de la fracture numérique
	<b>2. Garantir l'inclusion numérique de tous les Gardois</b>	<b>3</b> Structurer le maillage territorial des espaces de médiation numérique	<b>9</b> Définir le cadre de référence du maillage des espaces de médiation numérique <b>10</b> Développer le réseau des médiateurs numériques <b>11</b> Elaborer une charte départementale de la médiation numérique <b>12</b> Labelliser les lieux de médiation numérique et accréditer les médiateurs
		<b>4</b> Former les intervenants de la médiation numérique	<b>13.</b> Promouvoir le « Pôle de ressources interrégional de la médiation numérique » <b>14</b> Développer les compétences des médiateurs numériques <b>15</b> Mettre en place des outils de travail communs <b>16</b> Disposer d'une information simple et fiable sur les services en ligne
		<b>5</b> Communiquer sur les services de médiation numérique	<b>17</b> Créer un numéro de téléphone unique permettant d'orienter l'utilisateur vers un médiateur numérique <b>18</b> Créer un logo de la médiation numérique <b>29</b> Constituer une carte locale des lieux de médiation <b>20</b> Elaborer un plan de communication partenarial
<b>Mobilité</b>  <b>2. FACILITER LA MOBILITÉ DE TOUS LES GARDOIS</b>	<b>3. Fluidifier l'offre de transports</b>	<b>6</b> Recenser l'offre de transports et identifier les besoins et les pratiques de mobilité	<b>21</b> Suivre l'évolution de l'offre de transports <b>22</b> Mesurer l'évolution des besoins et des pratiques
		<b>7</b> Coordonner et valoriser l'offre de transports	<b>23</b> Créer une instance d'information et de dialogue entre les AOT <b>24</b> Communiquer sur la diversité des offres existantes <b>25</b> Multiplier les événements autour de la pratique des divers modes de déplacement
	<b>4. Développer et diversifier l'offre de mobilité</b>	<b>8</b> Faciliter le développement d'initiatives et d'expérimentations au niveau local	<b>26</b> Accompagner les territoires à mettre en place des solutions adaptées à leurs besoins <b>27</b> Assurer une lisibilité de l'offre de covoiturage à l'échelle départementale
		<b>9</b> Soutenir la mobilité autonome des personnes en difficulté	<b>28</b> Accompagner au prêt ou à l'acquisition et à l'usage d'un véhicule personnel <b>29</b> Développer le rôle de « conseil en mobilité-insertion »

<b>Social</b>	<b>3. FOURNIR UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL</b>	<b>5. Renforcer la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du secteur social et assurer leur transversalité avec les autres politiques</b>	<b>10</b> Organiser le premier niveau d'accueil social inconditionnel	<b>30</b> Définir l'objectif et les conditions de mise en œuvre de l'accueil <b>31</b> Construire un réseau d'accueil reposant sur les structures existantes <b>32</b> Développer une connaissance et une culture communes <b>33</b> Former les agents en charge de l'accueil social <b>34</b> Constituer le réseau des interlocuteurs privilégiés
			<b>11</b> Sensibiliser le grand public au fonctionnement du système de protection sociale	<b>35</b> Expérimenter la mise en place d'actions de sensibilisation sous différentes formes
<b>Proximité</b>	<b>4. RENFORCER LES SERVICES DE PROXIMITÉ</b>	<b>6. Permettre un accès de proximité aux services au public</b>	<b>12</b> Structurer le réseau des Maisons de services au public	<b>36</b> Faire connaître les MSAP <b>37</b> Mettre les structures en réseau et assurer une meilleure lisibilité et coordination à l'échelle départementale <b>38</b> Former les animateurs et renforcer l'implication des partenaires <b>39</b> Consolider les modèles économiques pour assurer la pérennité des structures
			<b>13</b> Conforter l'offre d'accueil du jeune-enfant	<b>40</b> Renforcer et rééquilibrer l'offre individuelle d'accueil <b>41</b> Proposer des places en crèche à des tarifs accessibles pour les foyers les plus modestes <b>42</b> Structurer un observatoire démographique de la petite-enfance
	<b>7. Favoriser l'accueil des professionnels de santé et organiser l'accès aux soins de proximité</b>	<b>14</b> Améliorer l'attractivité des territoires à l'égard des médecins	<b>43</b> Promouvoir les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles <b>44</b> Faciliter les consultations avancées <b>45</b> Améliorer les conditions générales de vie et d'exercice médical <b>46</b> Favoriser la mise en relation des médecins installés et des médecins « candidats à l'installation »	
		<b>15</b> Approfondir les partenariats locaux avec les professionnels de santé	<b>47</b> Généraliser les contrats locaux de santé <b>48</b> Favoriser la constitution de réseaux professionnels locaux <b>49</b> Promouvoir les services médico-sociaux à domicile <b>50</b> Evaluer l'opportunité de mutualisations avec les EHPAD pour la médecine de proximité	
	<b>8. Soutenir le commerce de proximité</b>	<b>16</b> Favoriser le dynamisme des commerces de proximité	<b>51</b> Améliorer la prise en compte des besoins des commerçants dans les aménagements urbains <b>52</b> Développer des actions d'animation commerciale <b>53</b> Créer une signalétique commune et identifiable pour les commerces <b>54</b> Favoriser la structuration des groupements de commerçants	
		<b>17</b> Inciter les commerçants à accroître leur offre de proximité	<b>55</b> Renforcer la lisibilité des initiatives émergentes autour des circuits-courts <b>56</b> Améliorer la mise en valeur des marchés <b>57</b> Accompagner le développement des commerces itinérants et du e-commerce <b>58</b> Développer l'offre à domicile en encourageant les partenariats <b>59</b> Assurer le maintien des commerces locaux et les soutenir dans les expérimentations locales	

# Glossaire

- **ADEME** : Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie
- **ADIL** : Agence Départementale d'Information sur le Logement
- **AMAP** : Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne
- **ANAH** : Agence Nationale de l'Habitat
- **AOT** : Autorité Organisatrice des Transport
- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **BPE** : Base Permanente des Equipements
- **CAF** : Caisse d'Allocations Familiales
- **CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
- **CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale
- **CCI** : Chambre de Commerce et d'Industrie
- **CD** : Conseil Départemental
- **CDC** : Caisse des Dépôts et des Consignations
- **CGET** : Commissariat Général à l'Egalité des Territoires
- **CIAS** : Centre Intercommunal d'Action Sociale
- **CIDFF** : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
- **CMA** : Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- **CMS** : Centre Médico-Social
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CR** : Conseil Régional
- **DDFIP** : Direction Départementale des Finances Publiques
- **DSDEN** : Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale
- **EAJE** : Equipement d'Accueil du Jeune Enfant
- **EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- **EPCI** : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
- **EPN** : Etablissement Public Numérique
- **GHT** : Groupement Hospitalier de Territoire
- **INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
- **MAIA** : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer
- **MSA** : Mutualité Sociale Agricole
- **MSAP** : Maison de Services Au Public
- **MSP** : Maison de Santé Pluriprofessionnelle
- **PETR** : Pôle d'Equilibre Territorial et Rural
- **PPP** : Partenariat Public-Privé
- **RAM** : Relais d'Assistantes Maternelles
- **RIP** : Réseau d'Initiative Publique
- **RSP** : Relais de Services Publics
- **SEGPA** : Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
- **SCOT** : Schéma de Cohérence Territoriale
- **SDAASP** : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public
- **SDANT** : Schéma Départemental d'Aménagement Numérique du Territoire
- **SSIAD** : Service de Soins Infirmiers A Domicile
- **TAD** : Transport À la Demande
- **TER** : Transport Express Régional
- **THD** : Très Haut Débit
- **UDAF** : Union Départementale des Associations Familiales
- **URPS** : Union Régionale des Professionnels de Santé

