



**Pas-de-Calais**

*Le Département*

**SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ  
DES SERVICES AU PUBLIC  
DU PAS-DE-CALAIS (SDAASP)**

**Le Schéma Départemental d'Amélioration  
de l'Accessibilité des Services au Public  
du Pas-de-Calais**

**Rencontre régionale IREV  
31 mai 2018 à Saint-Omer**





## Déroulé

- **Qu'est ce que le SDAASP**
- **Retour sur la démarche d'élaboration dans le Pas-de-Calais**
- **Les grands enseignements du diagnostic**
- **Le plan d'action, zoom sur les principaux engagements du Département**



# Qu'est-ce que le SDAASP ?

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

- ➔ prévu par la loi « NOTRe » (article 98),
- ➔ élaboré conjointement par le **Département** et la **Préfecture** avec les **partenaires locaux**,
- ➔ d'une durée de **6 ans**,
- ➔ concerne toute la « **chaîne de l'accessibilité** »

Accès à l'information, au service, accès physique, à distance par la dématérialisation des procédures ....

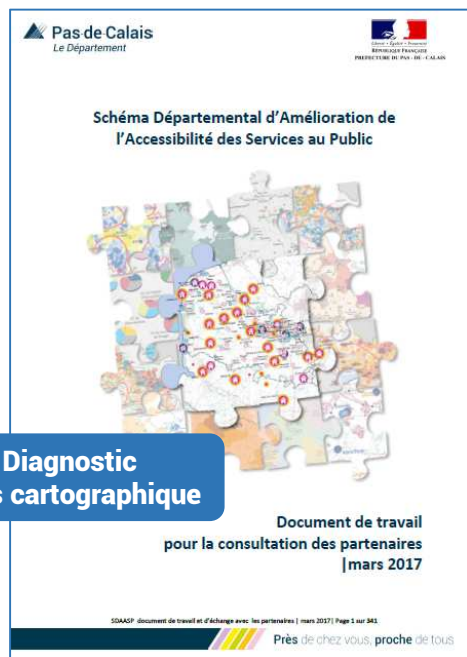
- ➔ un schéma qui comprend :
  - Pour l'ensemble du département, un **bilan de l'offre existante**, une **analyse des besoins de services** de proximité et l'**identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité** à ces services
  - **Un programme d'actions d'une durée de six ans** comportant des objectifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs
  - **Un plan de développement de la mutualisation** des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental (article 100)

Les services **au public** sont « l'ensemble des services, **publics et privés**, nécessaires aux populations, répondant aux besoins des usagers et indispensables à la vie des territoires »

Source :  
Conseil économique, social et  
environnemental

# Un schéma en 3 grandes parties

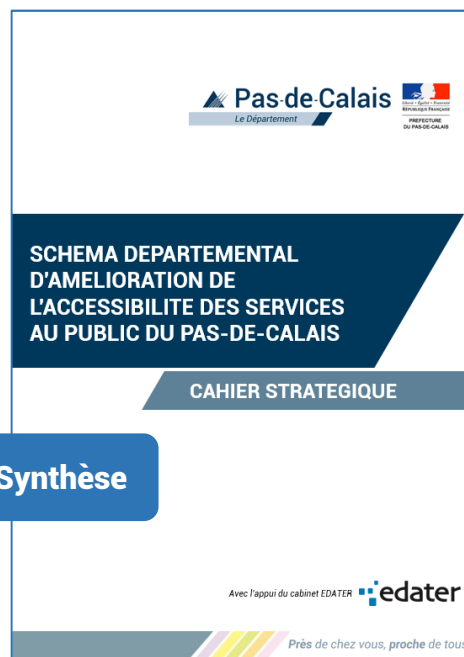
## Les documents composant le SDAASP du Pas-de-Calais



**Diagnostic  
Atlas cartographique**

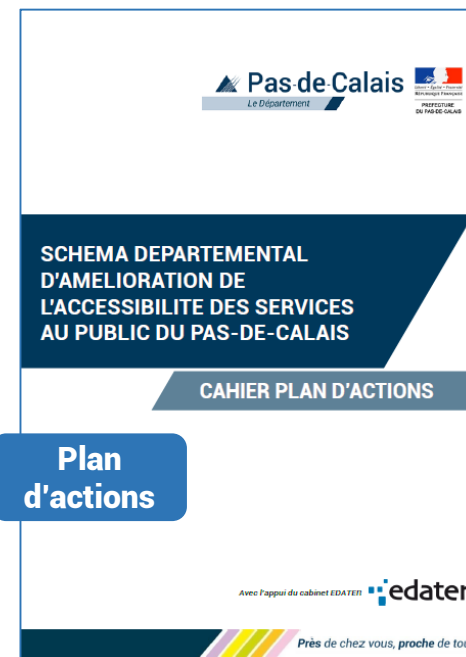
Atlas cartographique : <https://goo.gl/IYBgJm>

Diagnostic : <https://goo.gl/LgZqWB>



**Synthèse**

<http://k6.re/0PTea>



**Plan  
d'actions**

<http://k6.re/vS4Ec>



Pas-de-Calais

*Le Département*

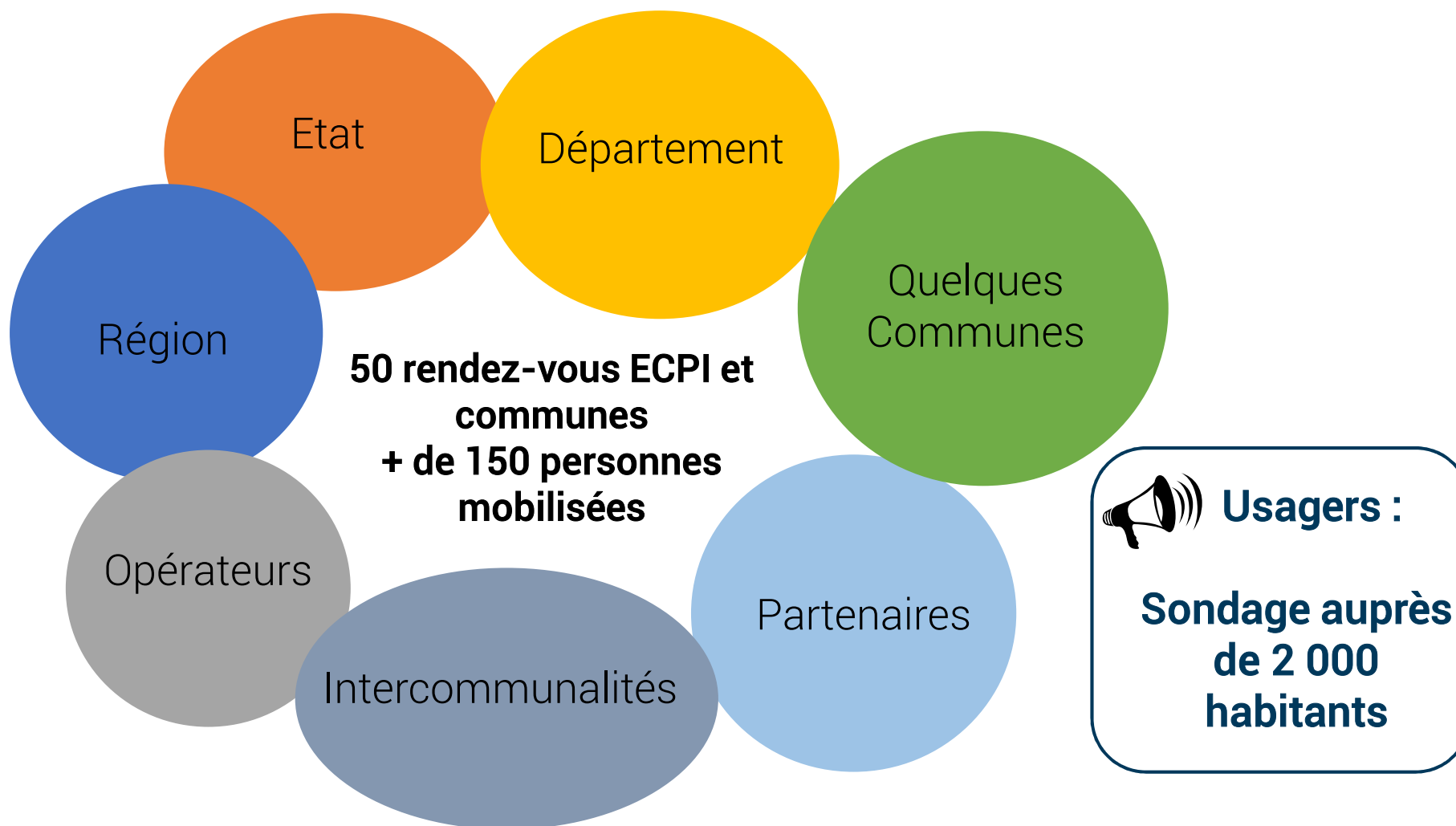
## SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DU PAS-DE-CALAIS (SDAASP)

### La démarche d'élaboration dans le Pas-de-Calais





# Comment a-t-il été réalisé : Une construction participative





# Méthodologie phase de diagnostic

Approche thématique

- 10 services

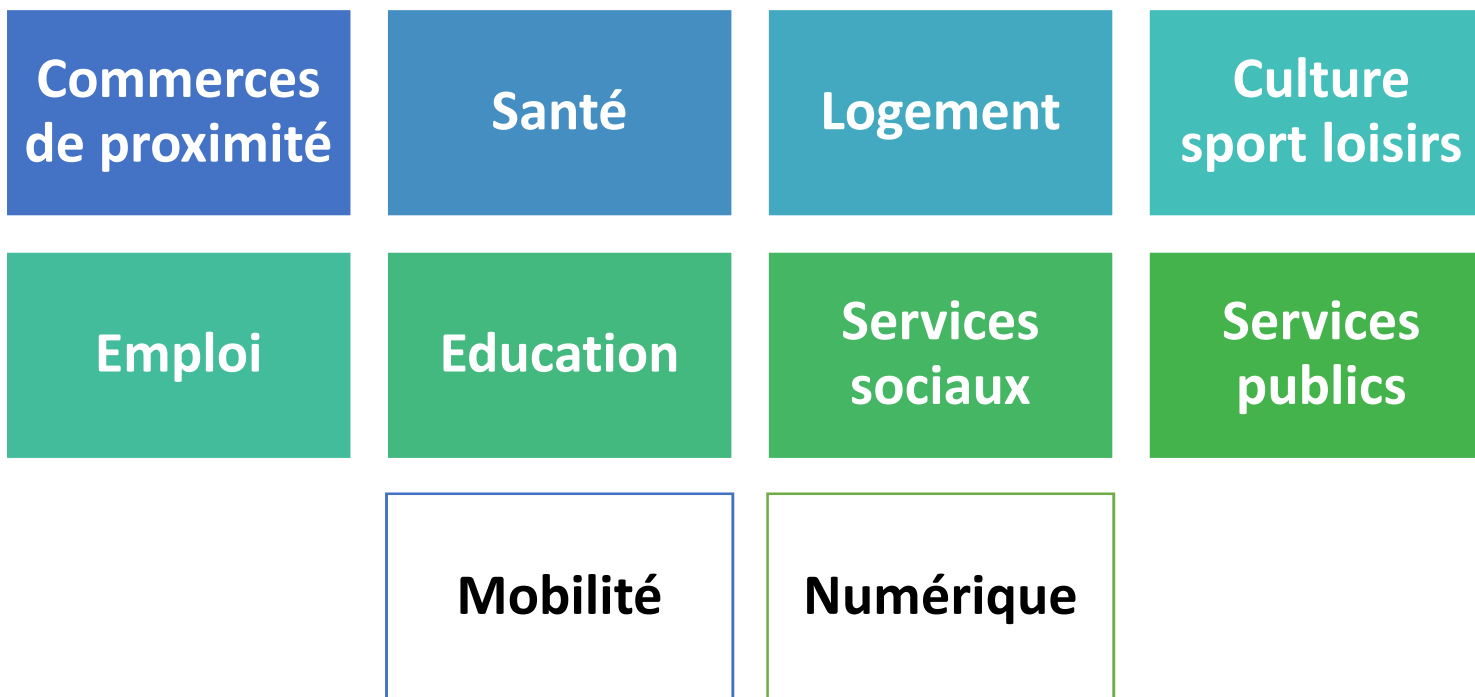
Approche territoriale

- Offre de services
- Besoins en services





# Méthodologie : l'approche thématique





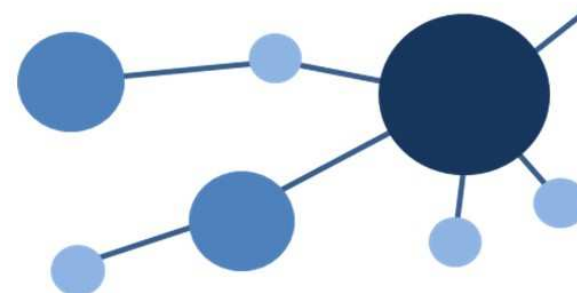
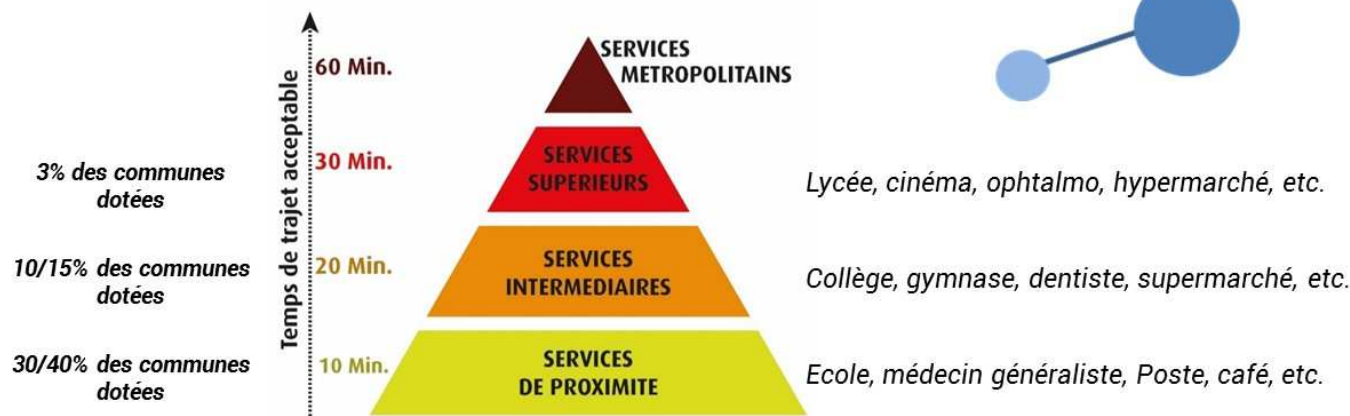
# Méthodologie : l'approche territoriale L'offre de services

## → Identifier les pôles de services

### Une apparition hiérarchisée des services

Fréquences d'apparition et temps d'accès moyens

Différents niveaux de services (proximité / intermédiaire / supérieur)



## Un phénomène de concentration de services

Une armature de pôles de services



# Méthodologie: l'approche territoriale

## Les besoins en services

### → QUELS BESOINS / SPÉCIFICITÉS DE LA POPULATION & DES TERRITOIRES?

*Quatre indicateurs clés (indicateurs composites) :*

- 1 La répartition de la population et les dynamiques démographiques** (densité, variation de la population...)
- 2 La structure par âge de la population** (part des jeunes enfants, part des seniors, évolutions...)
- 3 La structure sociale de la population** (niveau de revenus, taux de chômage, part des familles monoparentales...)
- 4 Le niveau de mobilité de la population** (taux de motorisation, temps d'accès à la gare la plus proche...)



Pas-de-Calais

*Le Département*

# SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DU PAS-DE-CALAIS (SDAASP)

## Les grands enseignements du diagnostic

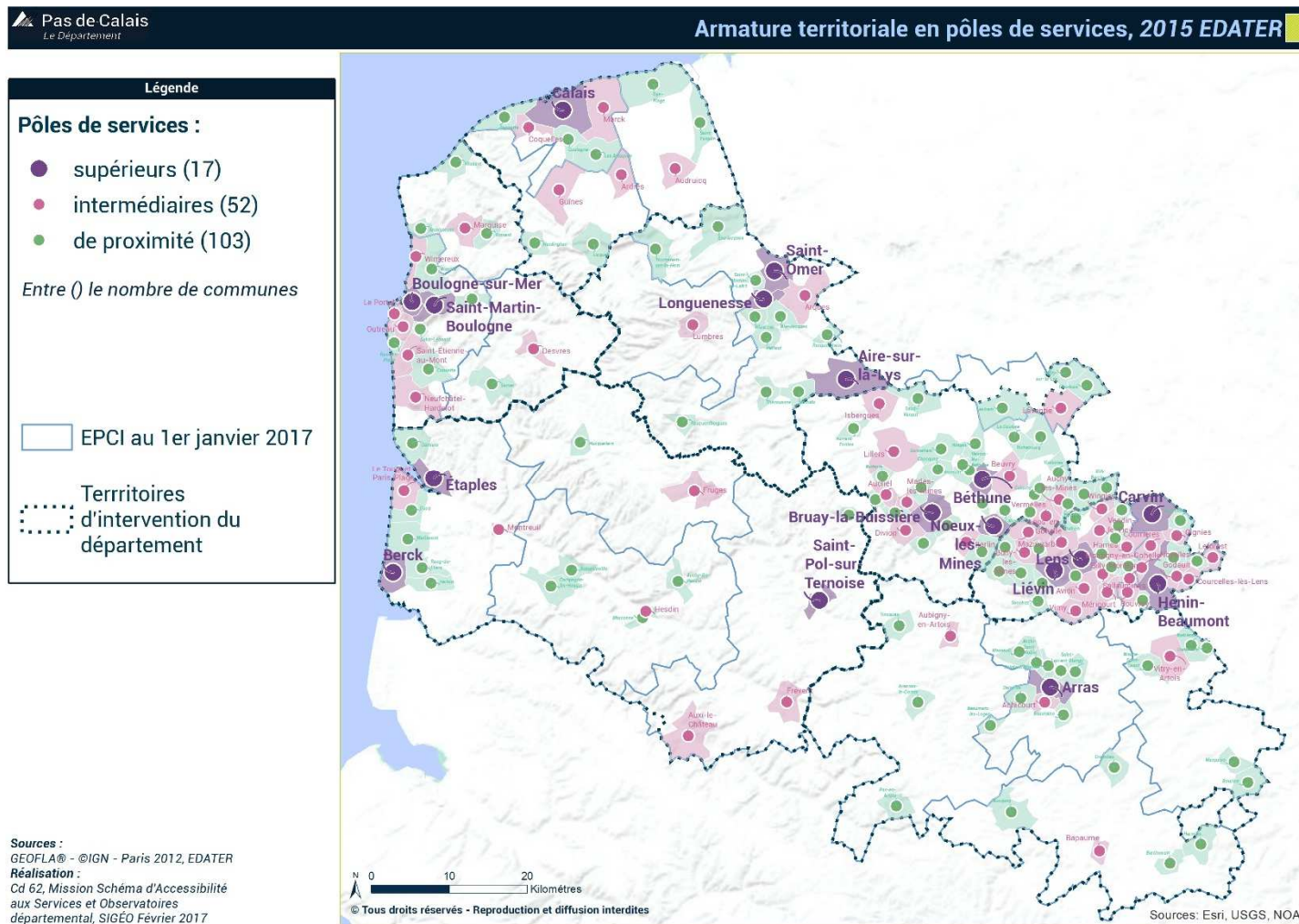


- Une qualité de vie satisfaisante et des services de proximité présents : les habitants du département se montrent satisfaits de vivre dans le Pas-de-Calais (pour plus de 9 habitants sur 10) et sont très majoritairement satisfaits de la **qualité des services de proximité** (pour plus de 8 habitants sur 10)
- Moins de 3 habitants sur 4 se déclarent satisfaits des **services numériques**, plaçant de fait ces services parmi les moins satisfaisants.
- Des **hausse de la satisfaction** sur les thèmes liés à la jeunesse, à l'éducation et au sport et à la culture
- Les **services de santé** et les prestations pour les personnes âgées et handicapées sont plus en retrait
- Les services liés à **l'emploi** sont ceux qui recueillent le plus d'avis négatifs (43%)

# Les grands enseignements du diagnostic

## ➤ 1<sup>er</sup> enseignement :

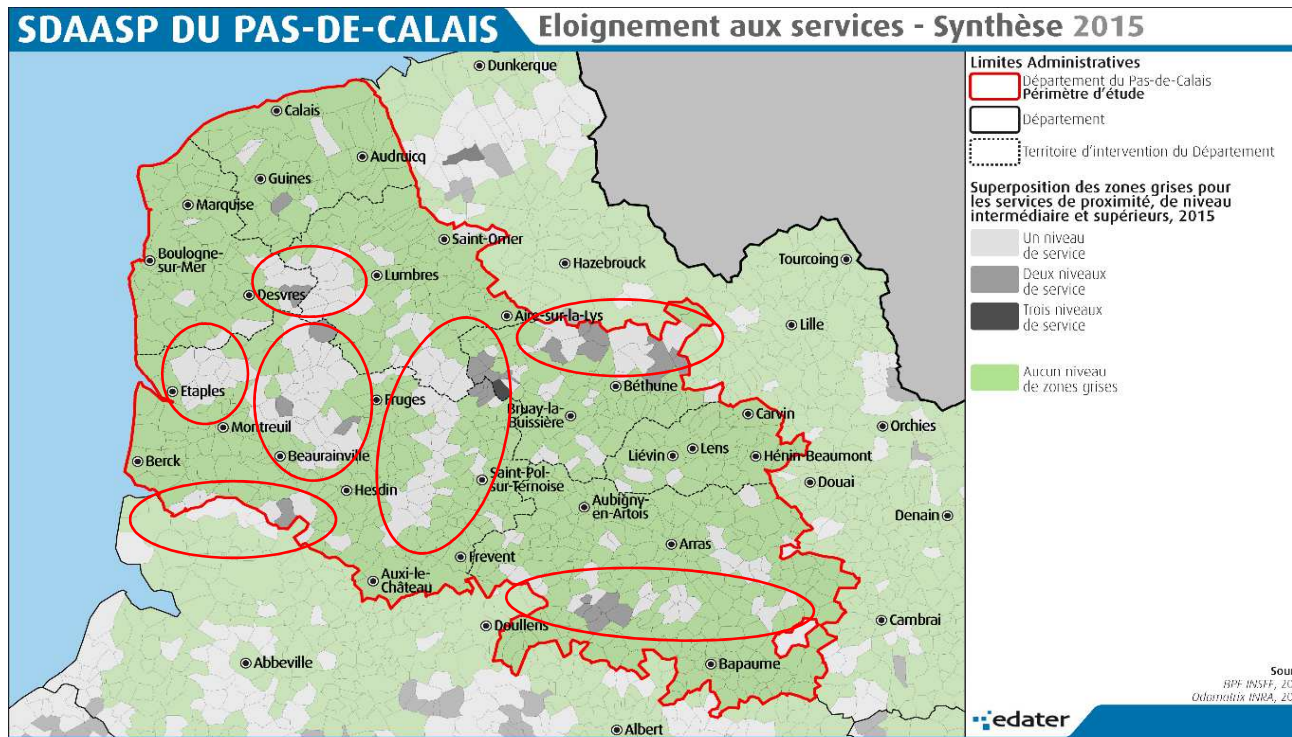
Une architecture départementale qui présente des pôles supérieurs, intermédiaires et de proximité à conforter





# Les grands enseignements du diagnostic

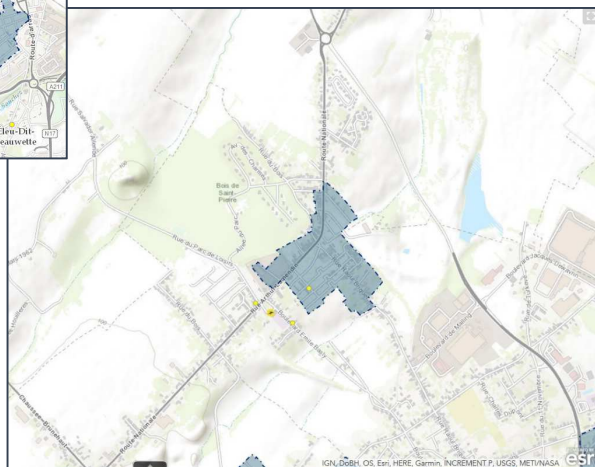
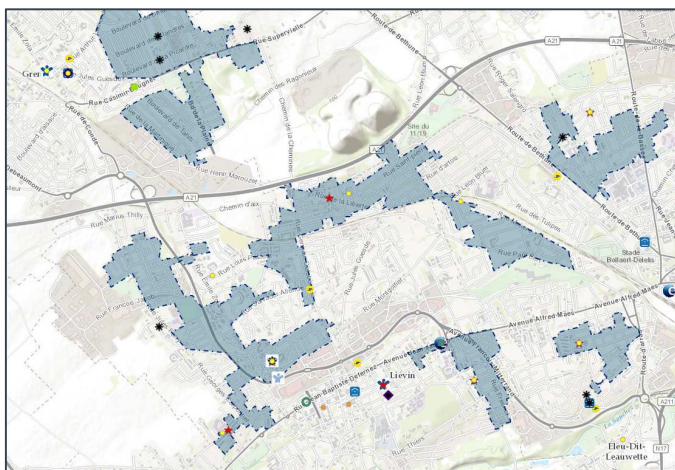
- **2<sup>e</sup> enseignement** : L'accessibilité aux services dans le département est plus un enjeu d'adaptation des services aux besoins des habitants qu'un manque de services, à l'exception de certains secteurs ruraux ou quartiers prioritaires.



- ❑ Moins de zones grises (-au-delà des seuils moyens d'accès-) que dans le reste de la région ou de la France
- ❑ Des espaces « moins bien dotés » plus particulièrement dans certains domaines : la santé, les services marchands de première nécessité, les services publics ...
- ❑ Objectif : intervenir dans ces secteurs (ruraux et quartiers prioritaires) et éviter que les zones grises s'étendent ou se multiplient

# Les grands enseignements du diagnostic

## ➤ Zoom sur les QPV : des disparités territoriales concernant l'accès aux services publics et de solidarités dans les 64 QPV



### Légende

#### Point accueil solidarité du Département

- Accueil dans un site MDS
- Accueil hors site MDS

#### Espaces publics numériques



#### Centres sociaux



#### Points information jeunesse



#### Points d'accès au droit

- Centre d'Information des Droits des Femmes (CIDFF)
- Point d'accès au droit
- Antenne de justice
- Maison de la justice et du droit

#### Points Accueil Ecoute jeunes



#### MSA : agences et permanences

- Agence MSA
- Permanence MSA
- Point d'accueil MSA

#### Quartiers Politique de la ville



#### Missions locales : agences antennes

- Agence Mission Locale
- Antenne Mission Locale

#### Pôle Emploi



#### CARSAT : agences et point accueil

- Agences CARSAT
- Points accueil retraite CARSAT

#### Bibliothèques



#### CAF : accueil physique et bornes

- Accueil Physique CAF
- Accueil Physique CAF et Bornes CAF
- Bornes CAF

#### CPAM : agences et permanences

- Agence CPAM
- Permanence CPAM

#### La Poste : bureau et agence

- Bureau de Poste
- Agence postale

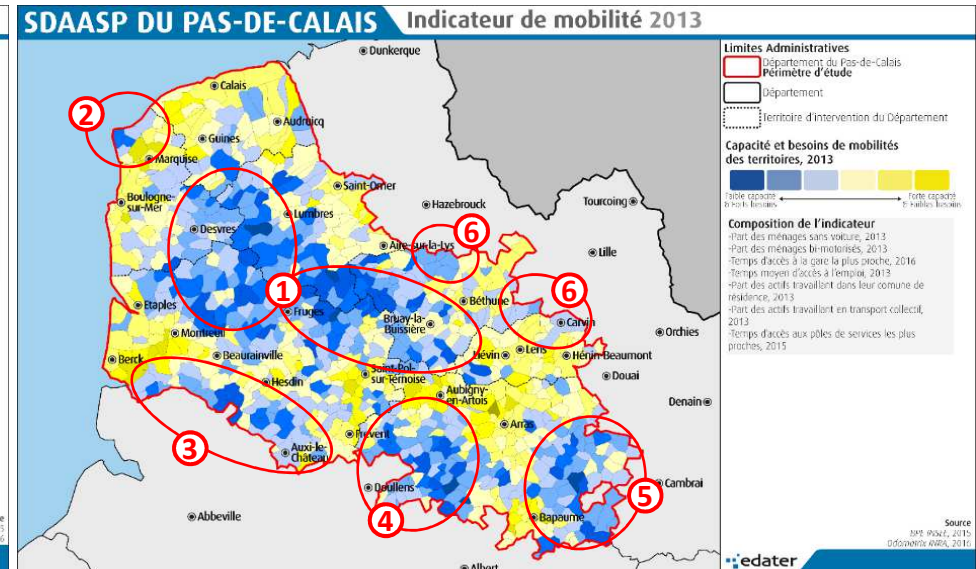
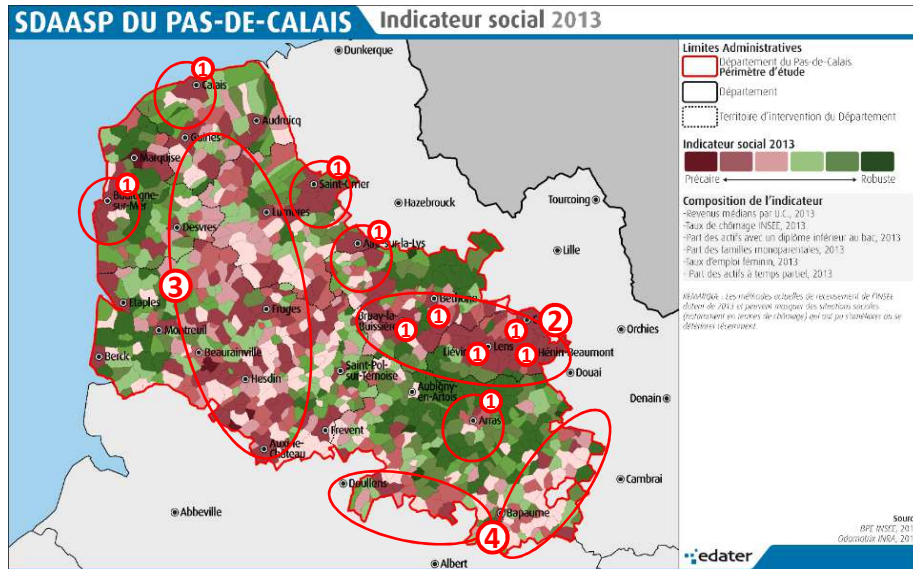
#### Espaces mutualisés ouverts

- Maison de service labellisée
- Maison de service non labellisée avec projet de labellisation
- Maison de service non labellisée
- Autre type d'espace mutualisé



# Les grands enseignements du diagnostic

- **3<sup>e</sup> enseignement** : les enjeux d'amélioration du service au public portent principalement sur la capacité d'adaptation de cette offre :
  - ❑ Adaptation face à **une tendance à la dissociation des lieux de vie et des lieux de services**
  - ❑ Adaptation à la fois aux enjeux de **dynamiques démographiques, du vieillissement de la population** dans certains secteurs et **rajeunissement** dans d'autres, ainsi qu'**au profil social** de la population
  - ❑ Adaptation aux **capacités et besoins en mobilités**







# Les grands enseignements du diagnostic

- **4<sup>e</sup> enseignement** Un besoin de **coordination des stratégies** des « producteurs de services publics et de solidarités »
- **5<sup>e</sup> enseignement:** Une dématérialisation des services croissante à accompagner de **médiation numérique**
- **6<sup>e</sup> enseignement** : Des enjeux forts autour de la **mobilité** : physique et autres freins à lever
- **7<sup>e</sup> enseignement** : Des enjeux de structuration d'une offre culturelle, sportive et de loisirs diversifiée et **visible**
- **8<sup>e</sup> enseignement:** Construire et tester les services et politiques publiques **avec les usagers-habitants-citoyens**





Pas-de-Calais

*Le Département*

# SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DU PAS-DE-CALAIS (SDAASP)

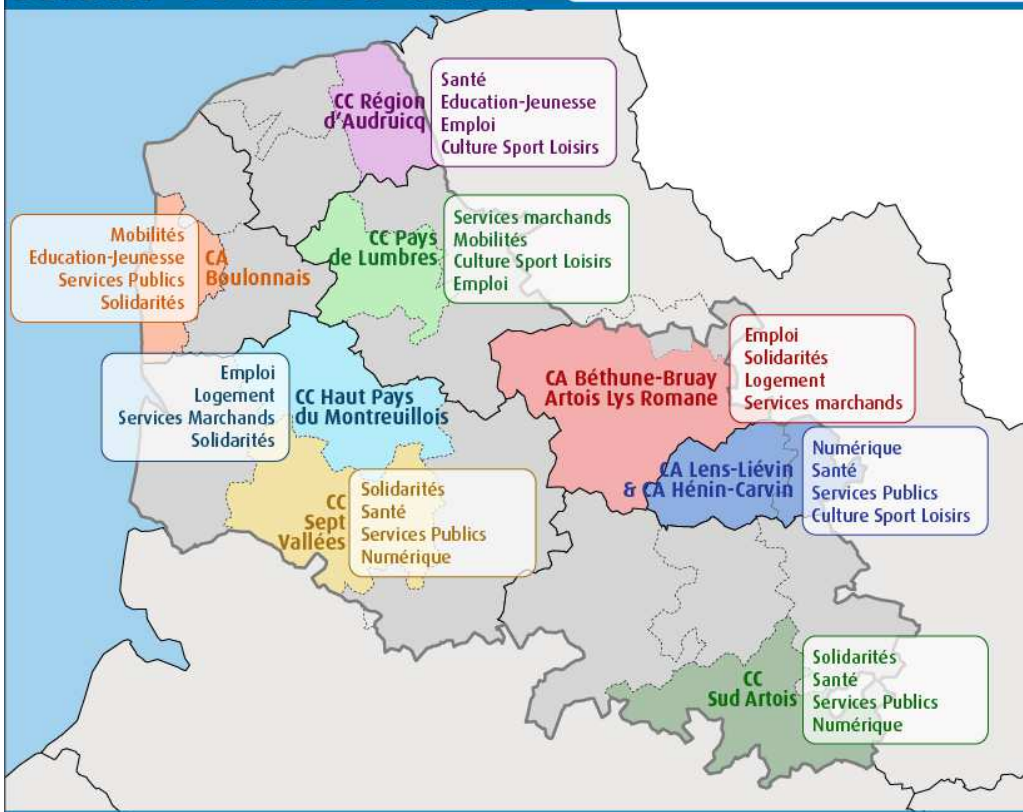
## LE PLAN D'ACTION



# Un processus partenarial de co-construction du plan d'action

## 8 ateliers territoriaux organisés pour co-construire le plan d'action

### SDAASP DU PAS-DE-CALAIS Ateliers Territoriaux Territoires & thématiques



#### LE CHOIX DE 8 TERRITOIRES TEST

→ Différents types de territoires et différents maillage de services

*Urbain, rural, périurbain, littoral, bassin minier, etc.*

→ Différents profils de population

*Territoires en croissance, en déclin, âgé, vieillissant, rajeunissant, précaire, aisé, etc.*

→ Différents niveaux de mobilité

*Territoires connecté, enclavé, etc.*

... POUR UNE PRISE EN COMPTE DIFFÉRENCIÉE DES BESOINS D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES



**8**  
ateliers

**32**  
sous-groupes

**135**  
participants

**De nombreuses**  
pistes d'actions



## Un processus partenarial de co-construction du plan d'action

- **5 ateliers thématiques organisés lors du 3<sup>ème</sup> Comité des Partenaires du SDAASP**
- **10 rencontres thématiques avec les partenaires – opérateurs de services**
- **3 rencontres avec des groupes d'usagers :**
  - Atelier « accès aux droits »
  - Atelier « numérique »
  - Atelier « sport – loisirs »



## Un cadre stratégique structuré en 7 axes, décomposés en 47 fiches actions

- 1** Garantir un accès numérique pour tous
- 2** Favoriser la mobilité de tous les usagers du Pas-de-Calais
- 3** Permettre un accès aux services publics et de solidarités pour tous sur l'ensemble du territoire
- 4** Maintenir, développer et coordonner la présence des services de santé sur l'ensemble des territoires
- 5** Assurer à tous les jeunes du Pas-de-Calais une facilité d'accès et une continuité dans leur parcours d'enseignement
- 6** Structurer une offre culturelle, sportive et de loisirs diversifiée et visible
- 7** Soutenir et adapter les services marchands de proximité dans les zones déficitaires

# Les principaux engagements du Département au titre des solidarités humaines et territoriales



## Services publics et solidarités :

**Observer l'évolution des services publics** sur les territoires : **Partager les stratégies** de présences territoriales entre opérateurs, les expériences menées en matière de dématérialisation des services, d'accueil du public... Mettre en place un **Observatoire des services publics** pour une observation continue et dynamique de l'offre de services publics.

- **Espaces mutualisés de services au public** : Création d'un **nouveau fonds de soutien départemental** pour accompagner en investissement les projets d'espaces multiservices structurants **fixes et itinérants** (de type MSAP, tiers-lieux...) en **secteur rural** (FARDA) et dans les **quartiers prioritaires** ; inciter à la création d'une **fédération** à échelle départementale, pour développer des actions de formation, **améliorer la visibilité de l'offre pour les usagers**...
- **1<sup>er</sup> accueil** : une plateforme dématérialisée de partage d'informations pour les agents en charge de l'accueil ou de l'accompagnement social pour orienter les habitants : **« Wikisol 62 »** (Pacte des Solidarités et du Développement Social)...



## Mobilité :

Poursuivre le développement **d'actions concrètes d'accompagnement à la mobilité** qui permettent de promouvoir l'usage des transports en commun par tous.



## Numérique :

**Téléphonie mobile** : la connaissance et l'utilisation de la plateforme d'identification des problèmes de réseau par le public et les élus locaux.

**Accès à la fibre et très haut débit** : le raccordement anticipé de certaines communes qui ont ou vont accueillir des équipements de types Maison de Services au Publics ou Maisons de Santé.

Prendre en compte les actions de **l'inclusion numérique**, de médiation et d'accompagnement aux démarches en ligne...

# Les principaux engagements du Département au titre des solidarités humaines et territoriales



## Santé :

### Approche partenariale et « multicanaux » :

apporter une solution la plus pertinente au regard de la situation territoriale.

Réfléchir avec l'ARS à l'organisation de **permanences ponctuelles de médecins** en lien avec les dispositifs de permanences de soins ambulatoires.

Compléter l'approche territoriale par une **entrée par type de publics**, en fonction des compétences de chacun. Pour le Département : par exemple les enfants et familles par le biais de la PMI, l'aide aux aidants...



## Éducation :

Accompagner les EPCI qui le souhaitent pour réaliser **une étude prospective sur l'offre scolaire du 1er degré**. Engager une réflexion collective sur le maillage de l'offre de services.

Une vigilance sur les problématiques d'orientation scolaire et de décrochage scolaire



## Culture sport loisirs :

**Culture** : partager les enjeux de coordination, médiation, maillage de l'offre, soutien des acteurs locaux etc.

Lien entre **culture et numérique** : réalisation de la bibliothèque numérique portée par le Département pour promouvoir une offre en ligne de près de 10 millions de documents.

**Sport** : développement d'une offre de sport-nature. Exemple : guide à l'attention des organisateurs de manifestations sportives de pleine nature.



## Services marchands :

**Armature urbaine** (pôles de proximité, intermédiaire et supérieur) : élargir la liste des **bourgs-centres** qui bénéficient du soutien du Département pour des projets de redynamisation des centres-villes (aménagement cœur de ville, halle couverte, ...).



Pas-de-Calais

*Le Département*

# SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DU PAS-DE-CALAIS (SDAASP)

**Merci de votre attention**

