

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

*Cadre stratégique et Plan d'actions*



# Préambule Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public : une réponse concertée et pragmatique aux besoins des territoires ruraux

Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public pour le Tarn est désormais achevé. Porté conjointement par l'État et le Département depuis plus d'un an, il s'inscrit dans une démarche prospective qui prend en compte les évolutions sociétales majeures.

Ce n'est pas une photographie figée de l'offre de services au public mais un plan d'actions pour les six prochaines années, destiné à maintenir, développer et garantir à nos concitoyens tarnais, aux élus, aux entreprises et aux associations la présence et la qualité des services dont ils ont besoin au quotidien ou plus ponctuellement.

La démarche engagée est résolument partenariale. Ce schéma repose sur un diagnostic partagé avec les tarnais mais également les élus, les opérateurs de services et les responsables socio-professionnels et associatifs qui ont participé à l'élaboration du diagnostic, enrichi les réflexions qui ont suivi et apporté des contributions utiles.

Plus de 400 usagers ont été interrogés dans le cadre d'une consultation publique afin de recueillir leurs points de vue sur les constats et les besoins. Parallèlement, plusieurs rencontres territoriales et thématiques réunissant plus de 450 participants ont été organisées dans le département afin d'associer le plus largement possible les élus et partenaires à l'élaboration de ce document ; toutes les intercommunalités ont été consultées et une vingtaine d'opérateurs de services a été auditionnée.

Pour assurer la meilleure adéquation entre les besoins de la population et l'offre de services existante, de nombreuses thématiques sont abordées : la mobilité et l'offre de transport, l'accès aux soins mais également aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, le développement de pôles de services mutualisés, l'offre de services de proximité ou encore l'accès aux services sociaux. Pour chacune, les animateurs ont veillé à faire émerger des solutions innovantes et opérationnelles permettant de répondre aux aspirations des usagers mais aussi de garantir une offre de services équilibrée sur le territoire, notamment en faveur des zones les plus rurales.

Dans le cadre de ce schéma départemental, 22 actions sont engagées pour agir contre la désertification médicale, accompagner les usagers dans l'utilisation d'Internet, développer et promouvoir la mutualisation des services au public, faciliter les déplacements des personnes peu mobiles, développer l'activité commerciale locale.

Vous pouvez compter sur la pleine mobilisation de l'Etat, du Département, des Communautés de communes et d'agglomération et des Maires ainsi que de l'ensemble des partenaires engagés dans cette démarche, pour mettre en œuvre et faire vivre ce schéma pour offrir sur nos territoires un accès facilité aux services.

Merci à celles et ceux qui ont apporté leur contribution à la réalisation du schéma.

Jean-Michel MOUGARD  
Préfet du Tarn

Christophe RAMOND  
Président du Conseil départemental

I. Cadre législatif et réglementaire	4
II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma	6
A. Périmètre d'étude	7
B. Etapes d'élaboration	8
C. Animation, suivi et évaluation du SDAASP	11
III. Diagnostic	13
A. Les dynamiques territoriales	14
B. Les enjeux transversaux	22
C. Les enjeux thématiques	25
IV. Cadre stratégique et Plan d'action détaillé	33
A. Cadre stratégique	34
B. Axes et fiches actions	39
Axe 1 – Agir contre la désertification médicale	40
Axe 2 – Accompagner les usagers dans l'utilisation d'internet	49
Axe 3 – Développer et promouvoir la mutualisation des services au public	56
Axe 4 – Faciliter les déplacements des personnes peu mobiles	64
Axe 5 – Développer l'activité commerciale locale	74
V. Glossaire	81

# I. Cadre législatif et réglementaire

# I. Cadre législatif et réglementaire

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 de schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

La loi prévoit ainsi que l'Etat et les Conseils départementaux élaborent conjointement le schéma en associant les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre. Elle rappelle que le schéma a pour but d'améliorer l'accès aux services sur le territoire et ainsi de faciliter la vie quotidienne des habitants.

**« 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 n° 2016-402 du 4 avril 2016 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 ».

Le périmètre du schéma couvre donc un périmètre large de services utiles au quotidien, qu'ils soient marchands ou non marchands : les services de santé, les commerces et services de proximité, les services de l'emploi et en direction des publics en situation de fragilité, les transports, le numérique, etc.

Pour autant le schéma n'a pas vocation à se substituer aux différents documents de planification et aux schémas thématiques qui traitent de ces différents domaines. Sa vocation est avant tout d'identifier les enjeux d'accessibilité et de s'assurer que les réponses soient apportées dans les cadres adaptés, tout particulièrement dans les zones les plus isolées et déficitaires et privilégiant les coopérations et les mutualisations entre acteurs et entre territoires. L'article 100 de la Loi NOTRe prévoit d'ailleurs la création de maisons de services au public (MSAP) dans le respect des prescriptions du schéma.

Le projet de schéma doit être transmis, pour avis, aux organes délibérants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, puis au conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique. Le conseil départemental doit ensuite délibérer et le préfet de département doit arrêter définitivement le schéma.

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donnera lieu à une convention conclue entre le préfet, le département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public.

## II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

# II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

## A- Périmètre d'étude

Le **diagnostic territorial de l'offre et des besoins en matière d'accessibilité des services au public** a constitué l'étape préalable à l'élaboration d'un plan d'actions visant à rectifier les éventuels déséquilibres ou inégalités existants sur le territoire. Le périmètre d'étude est relativement vaste, puisque conformément à la loi, il va bien au-delà des services rendus par l'Etat et les collectivités territoriales, et intègre un **ensemble de services, publics ou privés, marchands ou non marchands, portés par des opérateurs et acteurs nationaux et locaux**.

La démarche engagée dans le Tarn par l'Etat et le Département a permis de déterminer un **périmètre de 10 champs thématiques**, qui sont analysés dans le diagnostic (cf. liste ci-dessous). La nécessité de sélectionner des services prioritaires s'est imposée dans le but de définir, dans le cadre du schéma, des **préconisations réalistes**, et de donner ainsi une portée véritablement opérationnelle au schéma, dans un **contexte de moyens humains et financiers contraints**. Les thématiques identifiées recouvrent les **services jugés indispensables pour la vie quotidienne des habitants**, au regard de la densité des usages, de la diversité des usagers et du benchmark réalisé dans d'autres départements.

<b>MOBILITÉS et TRANSPORTS</b>	Transports en commun	<b>SECURITE</b>	SDIS	
	Transport à la demande		Police, gendarmerie	
	Covoiturage			
<b>TIC</b>	Téléphonie mobile	<b>SERVICES SOCIAUX</b>	Centre Communaux et intercommunaux d'Action Sociale	
	Internet (Haut débit et Très haut débit)		Maisons départementales de la solidarité	
<b>SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN</b>	La Poste		Sécurité Sociale (CAF, CARSAT, MSA...)	
	Boulangeries		Accueil de la petite enfance/crèches/ Relais Assistantes Maternelles	
	Alimentation (superettes, épiceries, supermarchés,...)		Etablissements d'accueil personnes âgées / personnes handicapées	
	Distributeurs automatique de billets (DAB)		Aide et soins à domicile	
	Stations-services			
<b>SERVICES AU PUBLIC USAGE PONCTUEL</b>	Distributeurs d'électricité		<b>EMPLOI</b>	Pôle emploi
	Distributeurs de gaz			Missions locales
	Services publics de l'Etat: sous préfectures, préfecture, impôts		<b>EDUCATION</b>	Ecoles Primaires
	Services publics des collectivités : mairie, communauté de communes	Collèges		
	Service d'accès au logement	Lycées		
<b>SERVICES DE SANTÉ</b>	Médecins généralistes	<b>CULTURE ET SPORT</b>	Formation professionnelle (CFA ...)	
	Médecins spécialistes (Kinésithérapeute, ophtalmologue, ...)		Equipements culturels de proximité (bibliothèque, médiathèque, ...)	
	Maisons de santé pluridisciplinaires		Equipements culturels structurants (théâtre, cinéma, ...)	
	Infirmiers		Equipements sportifs de proximité (stades, gymnases, court de tennis ...)	
	Dentistes		Equipements sportifs structurants (piscines, ...)	
	Services d'urgence (hospitalière, SAMU, SMUR)			
	Hôpitaux /Maternité			
	Pharmacies			

# II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

## B- Etapes d'élaboration

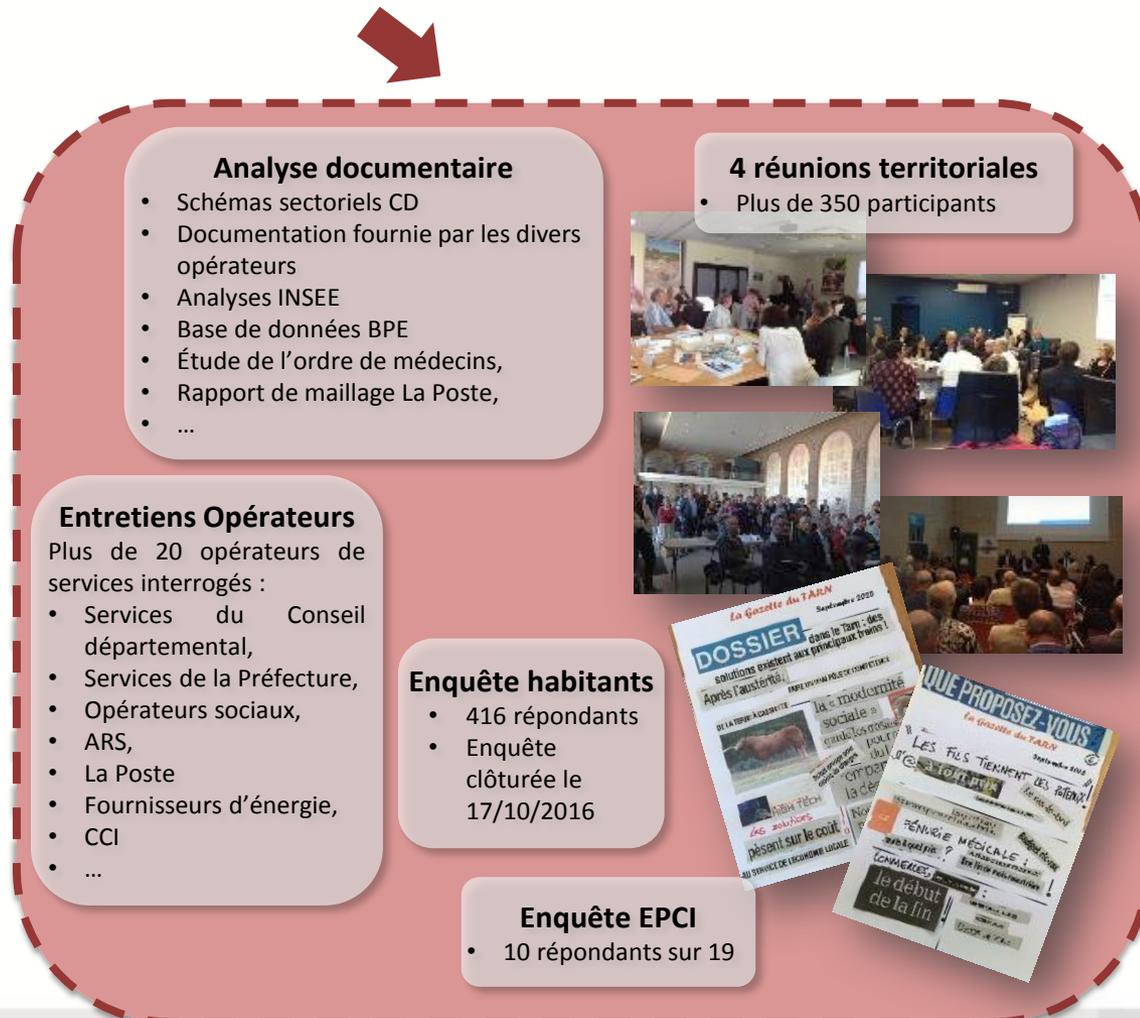


La première étape d'élaboration du schéma a consisté en la réalisation du **diagnostic territorial des besoins et de l'offre des services au public, selon le périmètre d'études défini ci-dessus**. Elle s'est déroulée sur une période de près de 7 mois, entre mai et novembre 2016. Ce diagnostic, mené sur 10 grandes thématiques, avait pour objectif d'**identifier les enjeux d'accessibilité aux services au public, dans le Tarn**.

Le diagnostic territorial a été réalisé à partir d'**informations qualitatives et quantitatives** ; concrètement, il s'est construit sur la base d'une **analyse documentaire** étoffée d'une **large concertation avec les acteurs des territoires** via des entretiens, des enquêtes, et des réunions territoriales avec :

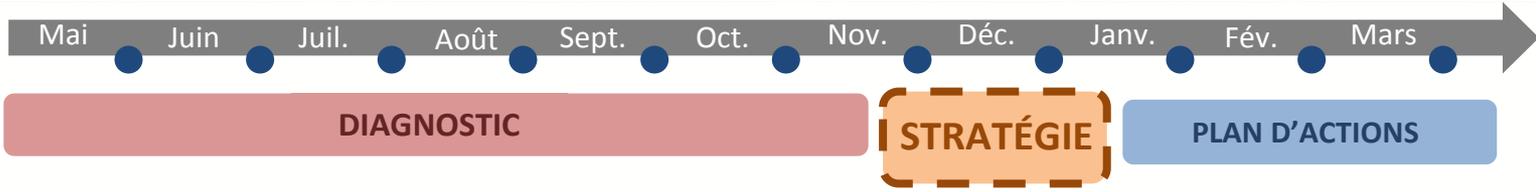
- les habitants, le mode associatif, les élus en tant que détenteurs d'une « expertise d'usage » qui ont pu s'exprimer sur leurs modalités d'accès au service et les problématiques actuellement rencontrées
- les opérateurs de services publics (*EPCI, Conseil départemental, Etat, organismes sociaux (CAF, CPAM, ...), les chambres consulaires et les opérateurs privés (La Poste, ADMR, EDF, ...)*) ont pu exposer leur stratégie et problématiques d'implantation géographique et de développement de services à distance.

Les informations ainsi récoltées ont été intégrées au diagnostic, dont les principaux éléments ont été repartagés, approfondis et consolidés en réunions, en présence des acteurs locaux et des principaux opérateurs de services.



# II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

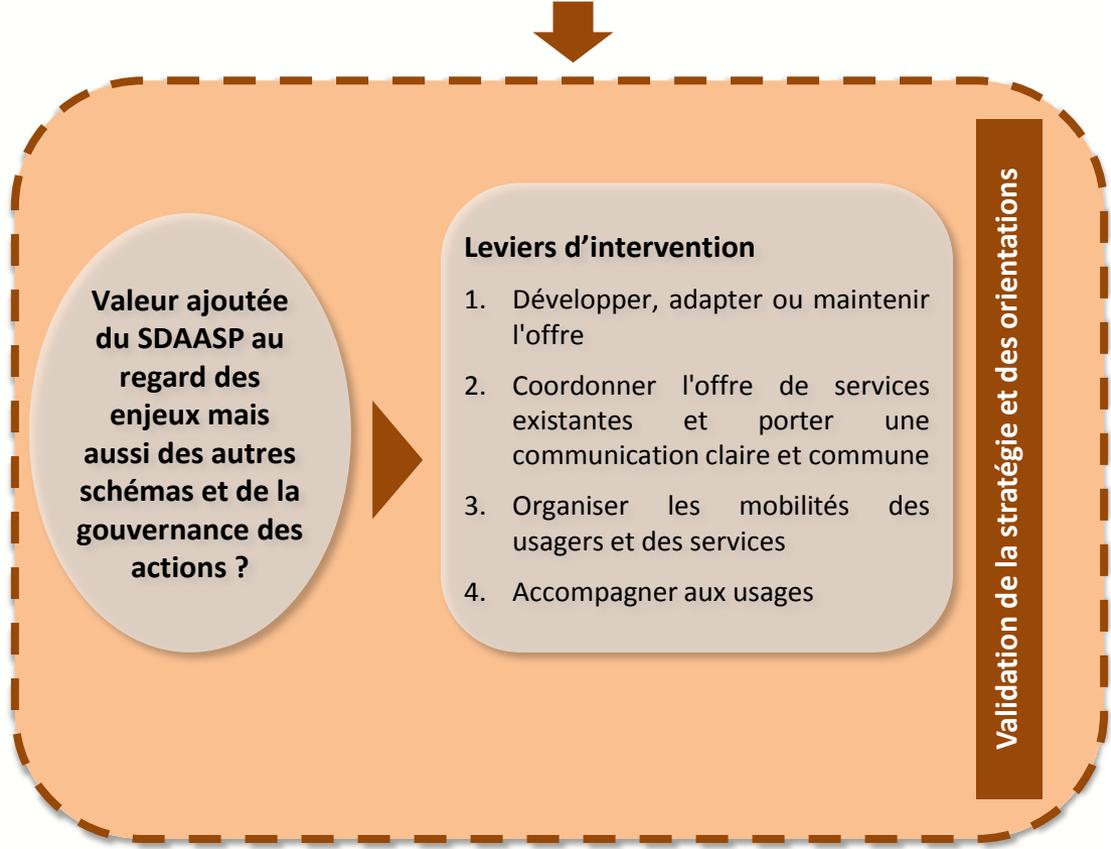
## B- Etapes d'élaboration



La deuxième étape d'élaboration a consisté en la définition d'une **stratégie pour le schéma du Tarn**. A partir des enjeux identifiés dans le diagnostic territorial et des propositions recensées, notamment à partir de la concertation, elle a permis d'**identifier des priorités d'actions**, et ainsi de définir **4 axes de thématiques** (santé, mobilité, commerces, numérique) **déterminants pour le maintien et l'amélioration des services dans les territoires du département**.

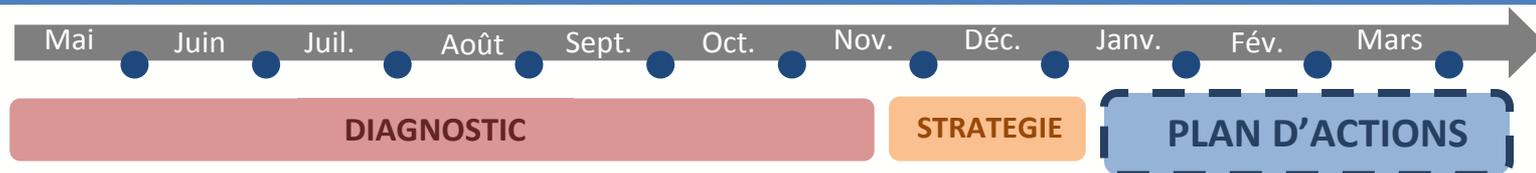
Un travail de priorisation et de définition stratégique a été mené en tenant compte de **l'ensemble des stratégies, schémas sectoriels et projets, portés par ailleurs par les acteurs du territoire**, et notamment l'Etat, le conseil départemental, et les élus locaux (communes, EPCI, département). Le **SDAASP s'inscrit en complément de ces stratégies et dispositifs**, et se veut ainsi **pragmatique et opérationnel**. Sa **valeur ajoutée**, en comparaison avec les démarches sectorielles existantes, se trouve dans son **approche transversale**, et notamment en termes de **gouvernance des actions**.

L'élaboration de la stratégie a donné lieu à une **validation par la maîtrise d'ouvrage**, avant la troisième étape portant « déclinaison du plan d'actions ».



## II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

### B- Etapes d'élaboration



La troisième et dernière étape d'élaboration, conduite entre janvier et avril 2017, a permis d'établir le **plan d'actions** du schéma. Ce plan s'appuie, pour partie, sur les **pistes d'actions recensées lors de la phase de diagnostic**, notamment dans le cadre de la consultation.

Sur la base des **axes stratégiques** identifiés comme prioritaires lors de la phase précédente, **4 ateliers thématiques spécifiques** ont été organisés, afin de préciser les fiches-actions qui donnent sa portée opérationnelle au schéma. Ces **temps de travail ont réunis les élus locaux et les opérateurs concernés** autour des 4 axes prioritaires : la santé, la mobilité, le commerce, et le numérique.

Ces fiches définissent plusieurs **actions à mettre en œuvre** et identifient clairement les **publics-cibles** des actions à mener ainsi que les **acteurs impliqués dans leur mise en œuvre**. Ces fiches-actions constituent le **socle de la mise en œuvre opérationnelle du schéma**.

#### 4 Groupes de travail, autour des 4 axes stratégiques définis

- Près de 100 participants, avec une bonne représentation des structures référentes et des élus
- Définition de **4 axes stratégiques** et **20 fiches actions**



## II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

### C - Animation, suivi et évaluation du SDAASP

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public du Tarn a été construit dans une logique fortement **participative et partenariale** : **une diversité et une multitude d'acteurs** sont donc impliquées **dans la mise en œuvre des actions**, sur des niveaux et des périmètres d'intervention très variables (pilotage, maîtrise d'ouvrage, partenariat, co-financement, etc.). Pour s'assurer de l'effectivité de la mise en œuvre de ces actions, et mesurer les résultats obtenus, il convient **d'organiser les modalités d'animation et de suivi permettant d'ajuster au fur et à mesure le plan d'actions et moyens à y affecter**.

Le plan d'actions repose sur des **logiques générales qui devront trouver écho sur les territoires** par les relais des EPCI et autres partenaires. Les modalités de mise en œuvre et donc de suivi et d'évaluation opérationnelle seront définies et conduites de facto au cas par cas.

Il constitue le cadre d'intervention de l'action publique et chaque action sera à étudier et à préciser avec les pilotes et porteurs de projets. En effet, pour de nombreuses actions le département a peu ou pas de compétences. Son rôle comme celui de l'Etat varie selon les actions et les champs de compétences requis. Le Département et l'Etat seront amenés à impulser, coordonner, accompagner ou réaliser les actions.

Pour plusieurs actions, la maîtrise d'ouvrage est confiée aux EPCI qui peuvent les décliner sur leur territoire selon les priorités et les spécificités rencontrées localement. Le département et l'Etat les accompagnent et assurent la coordination et l'animation des actions au niveau départemental.

La circonstance que les mesures prévues dans le cadre du schéma **ne sont pas prescriptives** renforce **l'exigence d'une animation et d'un suivi régulier**, ainsi que **la nécessité d'une implication constante des acteurs territoriaux, de manière partenariale et sur la base des outils de contractualisation mis en œuvre par le département (Atouts Tarn, ...) et l'Etat (contrats de ruralité et d'agglomération, ...)**.

## II. Méthode d'élaboration et de suivi du schéma

### C - Animation, suivi et évaluation du SDAASP

Un **Comité de Suivi** sera chargé du pilotage du présent schéma. La **composition de cette instance** doit permettre de **répondre aux objectifs de pilotage, par l'association des partenaires en capacité de mobiliser les acteurs et de suivre la mise en œuvre des actions**. Ce comité a vocation à se réunir une fois par an pour :

- établir la liste des actions et des opérations à lancer dans l'année (mission de suivi)
- faire le point sur la mise en œuvre du plan d'actions, aborder et arbitrer les éventuels problèmes
- identifier les travaux et suivi d'indicateurs à mener dans l'année et s'assurer de leur réalisation (mission d'évaluation)
- arbitrer le lancement d'expérimentations et dresser le bilan de leurs observations
- étudier les montages opérationnels nécessaires à la mise en œuvre des actions (recherche de financements, création de partenariats, ...)

Pour un suivi plus précis et opérationnel du schéma, des **groupes de réflexion et de travail** pourront se réunir autant que nécessaire, autour de **commissions thématiques**, et **dans une logique de conduite de projet**. A ce titre, plusieurs des axes stratégiques prévoient la création **d'instances de concertation entre les acteurs du territoire, publics et privés**, lorsqu'ils sont concernés par une même thématique (par ex. : numérique, mobilité/transports,...). Ces commissions rendront compte trimestriellement des avancées des travaux au comité de suivi.

Aux cotés du Département et de l'Etat, les **EPCI** sont des acteurs principaux de la mise en œuvre du schéma ; au-delà de leur rôle défini précisément dans le cadre de chaque action, ils sont **parties prenantes du comité de suivi et assurent localement un relais dans l'animation et le suivi des actions**. A ce titre, une **convention de partenariat** entre le Département, l'Etat et les EPCI devra préciser les modalités de suivi et d'échanges avec les copilotes (Département et Etat).

**L'animation des instances de pilotage et de suivi du schéma** qui œuvreront au niveau départemental et local (EPCI) nécessite de **mobiliser des ressources humaines et référents techniques**, à ces deux échelles.

En outre, la mise en œuvre des actions et leur suivi pourra nécessiter **d'engager des travaux d'observations et d'évaluations spécifiques** tels que des enquêtes et la mise en place et le suivi d'indicateurs, etc. Les animateurs techniques au niveau départemental devront trouver **localement des relais** auprès de l'agent de développement du territoire, lorsqu'il existe, au d'un autre agent de l'EPCI.

Leur rôle sera de **coordonner les travaux de l'évaluation stratégique** et de produire une synthèse des résultats.

Les travaux consisteront essentiellement à assurer :

- **le relevé d'indicateurs et leur analyse**. Ces indicateurs seront à relever localement ou avec l'appui des services statistiques du Département et de l'Etat. Ils permettront notamment **d'analyser les évolutions mesurables quantitativement, depuis 2016** (date d'élaboration du diagnostic territorial) en matière de répartition de l'offre de services dans le département, ou de temps de parcours nécessaires en moyenne pour accéder aux services, par exemple.
- **le recueil de perceptions des acteurs** (usagers, professionnels et opérateurs, élus) et **l'évaluation qualitative de l'accessibilité aux services et de son évolution**. Ainsi au travers d'entretiens, d'enquêtes ou d'ateliers, les acteurs locaux seront invités à répondre individuellement ou de façon collective à des questions évaluatives, en lien avec les actions mises en œuvre dans le cadre du schéma.

# III. Diagnostic

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

### A. Un département marqué par sa topographie et l'influence toulousaine, confortant des disparités est-ouest dans l'accès aux services

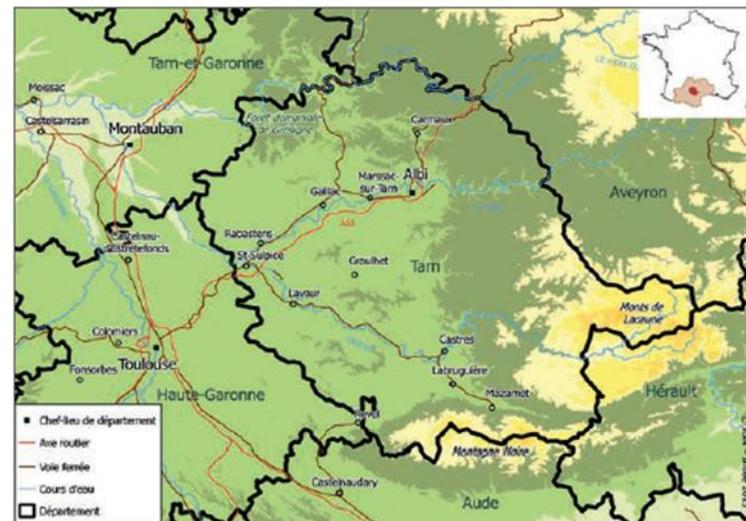
5<sup>ème</sup> département en terme démographique de l'Occitanie, avec 381 927 habitants en 2013, pour une densité de 66,3 hab/km<sup>2</sup> (65,1 pour l'ancienne région Midi-Pyrénées et 117,1 pour la France métropolitaine), le Tarn compte aujourd'hui une **population à la hausse** (+0,5% entre 2008 et 2013), due essentiellement aux mouvements **migratoires**.

Toutefois, le département connaît des **situations très contrastées** entre d'une part les territoires **en voie de métropolisation** sous l'influence de Toulouse, et d'autre part les espaces davantage en recul, en **zone de montagne et/ou enclavés** (Ségala, Monts d'Alban, Monts de Lacaune, Vallée du Thoré par exemple). **Les dynamiques s'accroissent et les écarts se creusent** depuis une vingtaine d'années.

Ainsi, en lien à la fois avec la géographie du Tarn (relief plus marqué à l'est et au sud), sa situation en région (en bordure de la Haute-Garonne), et son histoire (désindustrialisation des bassins de Carmaux, Graulhet, Mazamet), l'Insee observe :

- Un **essor démographique à l'ouest**, notamment le long de l'A68 (axe Albi-Toulouse) et autour de l'agglomération albigeoise ;
- Un **déclin à l'est**, dans les territoires de « montagne » (autour de Lacaune, Mazamet) ;
- Une **évolution plus contrastée au centre** : déclin dans l'agglomération de Castres, alors que sa périphérie est en croissance.

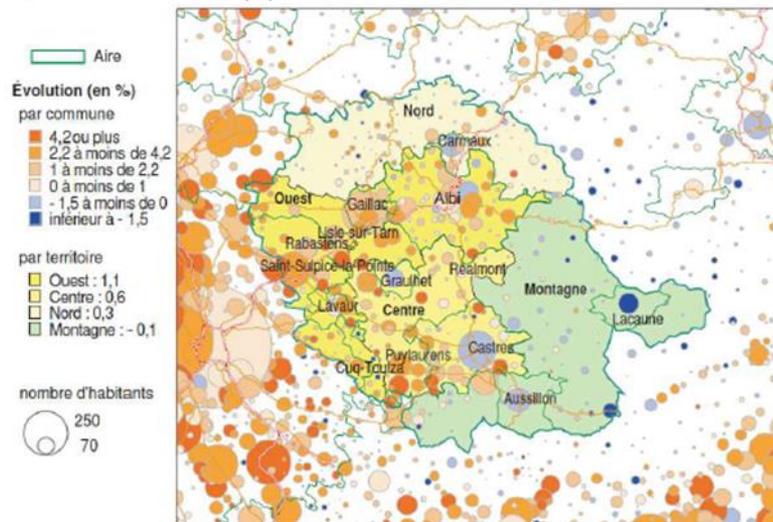
Carte du département du Tarn



Source : Insee Analyses MPLR, n°16, mars 2016.

Évolution annuelle de la population des communes

Évolution annuelle de la population des communes entre 2006 et 2011



Source : Insee Analyses n°9, déc. 2014.

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

### B. Un vieillissement de la population et une précarité importante, qui demandent une plus grande proximité de l'offre de service

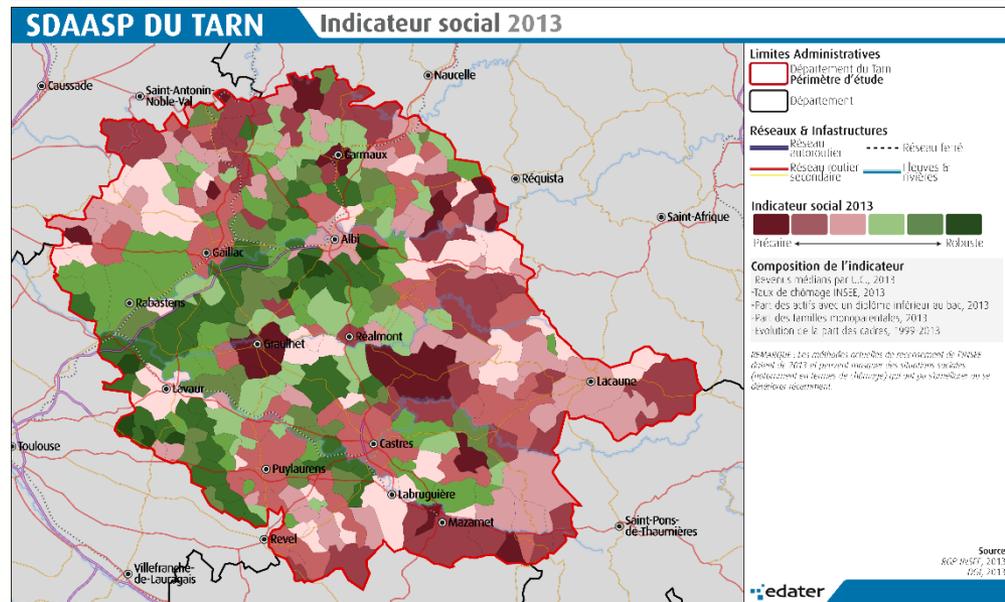
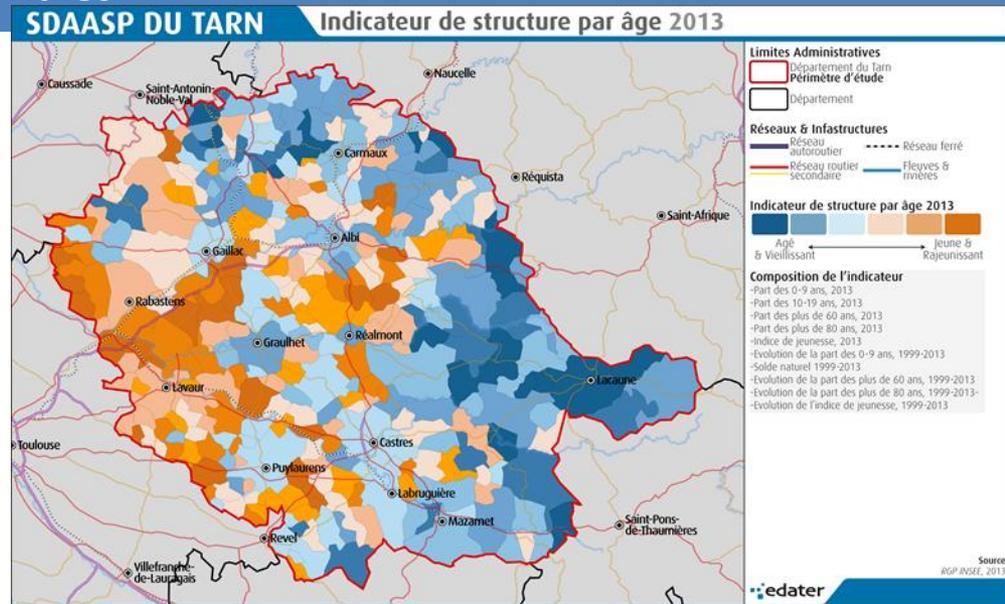
#### Une population âgée et un vieillissement rapide

« Les Tarnais sont plus âgés qu'aux niveaux régional et national » :

- âge moyen de 43,6 ans en 2012, contre 41,8 ans pour l'ensemble de la région et 40,1 ans pour la France métropolitaine (40,1 ans) » (Insee Analyses n° 16, 2016) ;
- de nombreux jeunes qui quittent le département pour faire leurs études, le plus souvent sur Toulouse,
- un vieillissement rapide (+4,9 ans depuis 1982) (Insee Analyses n° 9, 2014) ;
- Néanmoins l'attractivité de l'Ouest du département compense cette situation. Le Tarn figure ainsi parmi les moins âgés des départements de l'ancienne région MP

#### De fortes disparités de revenus en milieu rural et dans les villes-centres et une précarité qui touche notamment le nord et le sud-est

- Dans le Tarn, le revenu médian par Unité de Consommation en 2012 est de 18 700 € (ancienne région Midi Pyrénées : 19 738€, France métropolitaine : 19 785€) / taux de pauvreté de 15,1% en 2012 (12,7% en MP) *source : résumé statistique de l'Insee en ligne*
- Population disposant de revenus inférieurs au seuil de bas revenus : 3<sup>ème</sup> position dans l'ancienne région Midi-Pyrénées (derrière l'Ariège et le Tarn-et-Garonne), 19,3 % de la population en situation de précarité financière (17,3% en Midi-Pyrénées) ;
- 1<sup>ère</sup> position en région pour la part des demandeurs d'emploi de longue durée, (41,8 % dans le Tarn contre 39,1% en Midi-Pyrénées).
- 2<sup>ème</sup> position (avec le Tarn-et-Garonne) pour la part de population couverte par le RSA socle majoré (1,2% parmi les moins de 65 ans en 2012)



# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

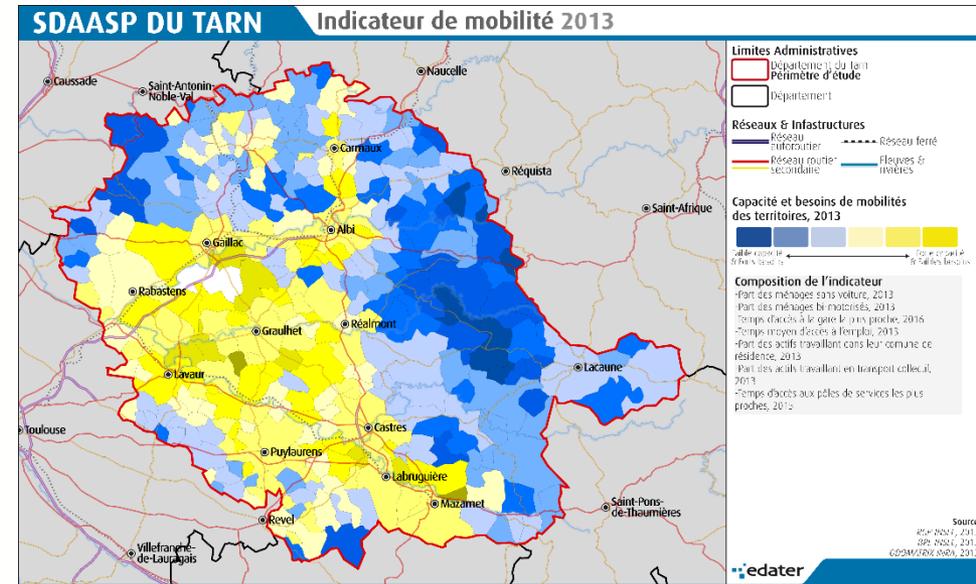
### B. Un vieillissement de la population et une précarité importante, qui demandent une plus grande proximité de l'offre de service (suite)

- Ces situations de fragilité sont accentuées par d'importantes inégalités dans la capacité à se déplacer

Forte capacité à se déplacer dans le sud-ouest du département

#### Les zones de montagne marquées par des difficultés significatives :

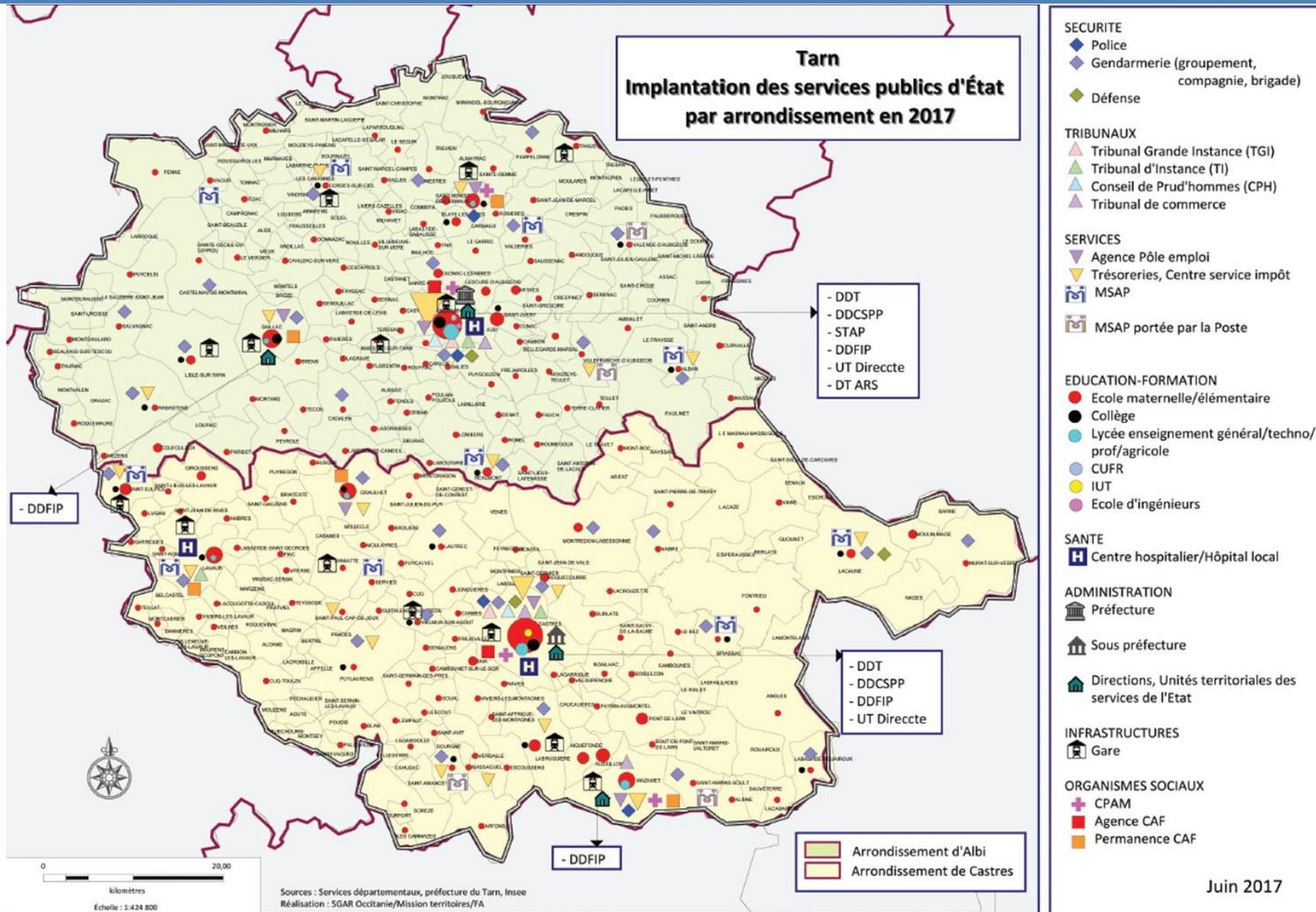
- Très forte dépendance à la voiture individuelle mais des proportions parfois élevées de ménages sans voiture (plus de 10% sur la communauté de communes des Monts de Lacaune, celle des Vals et Plateaux des Monts de Lacaune et plus de 12% sur celle de la Montagne du Haut Languedoc)
- Une offre de transport en commun difficile à renforcer dans des territoires de faibles densités démographiques
- Mobilités conditionnées par le relief





# III. Diagnostic

## A - Les dynamiques territoriales



# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

Les usagers souhaitent trouver les différents services qu'ils utilisent sur une même commune. Les communes concentrant une offre de services suffisante sont considérées comme pôle de services et rayonnent sur un bassin de services dont la taille varie selon le niveau de services proposés.

A partir d'un panel de services représentatif en termes de niveau de services (proximité, intermédiaire et supérieur) et en termes de famille de services (services publics, santé, personnes âgées, petite-enfance, enfance, éducation, formation, insertion-emploi, culture, sport, loisirs, etc. ), les pôles sont déterminés en fonction d'un seuil de services présents.

### Services de proximité (13 services)

- Epicerie
- Boulangerie
- Boucherie-charcuterie
- Services La poste (bureau, agence ou relais commerçants)
- Retrait d'argent
- Coiffeur
- Café/restaurant
- Ecole élémentaire,
- Médecin généraliste
- Infirmier
- Kinésithérapeute
- Pharmacie
- Salle non-spécialisée pour la pratique de sport

### Services de centralité (9 services)

- Hypermarché
- Lycée
- Formation supérieure
- Ophtalmologiste
- Laboratoire d'analyse médicale
- Hôpital moyens et longs séjours
- Pôle Emploi ou agence de travail
- Cinéma
- Piscine avec bassin(s) couvert(s)

### Services intermédiaire (11 services)

- Librairie-papeterie
- Supérette ou supermarché
- Magasin d'équipements des ménages
- Magasin d'équipements de la personne
- Collège
- Ecole de conduite
- Chirurgien-dentiste
- Police ou gendarmerie
- Hébergement pour personnes âgées
- Garde enfant préscolaire
- Salle non-spécialisée couverte pour la pratique de sport

### Services métropolitains

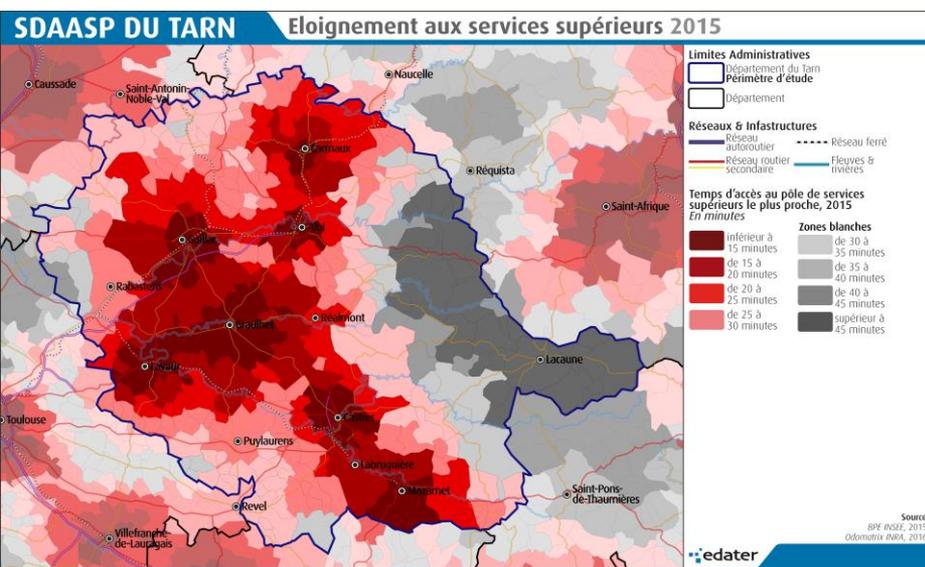
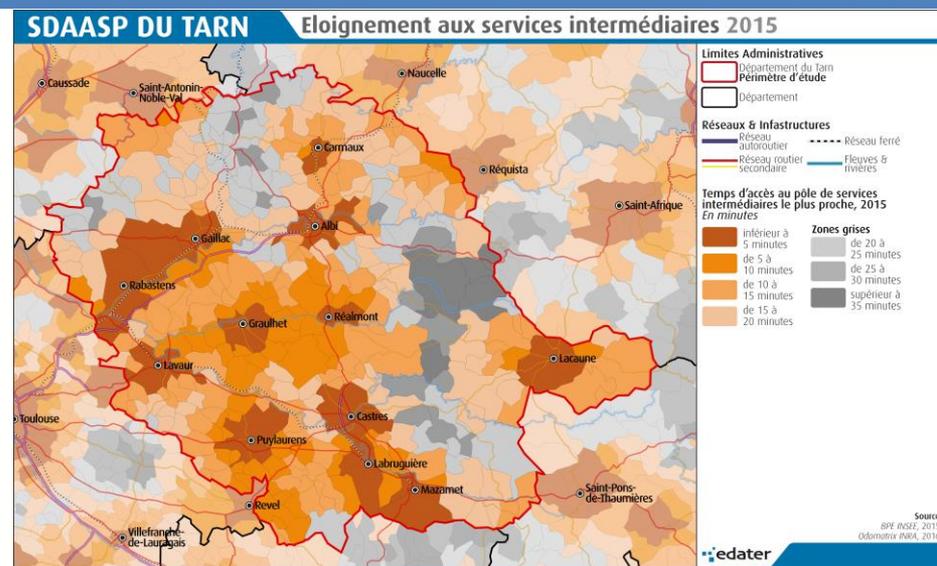
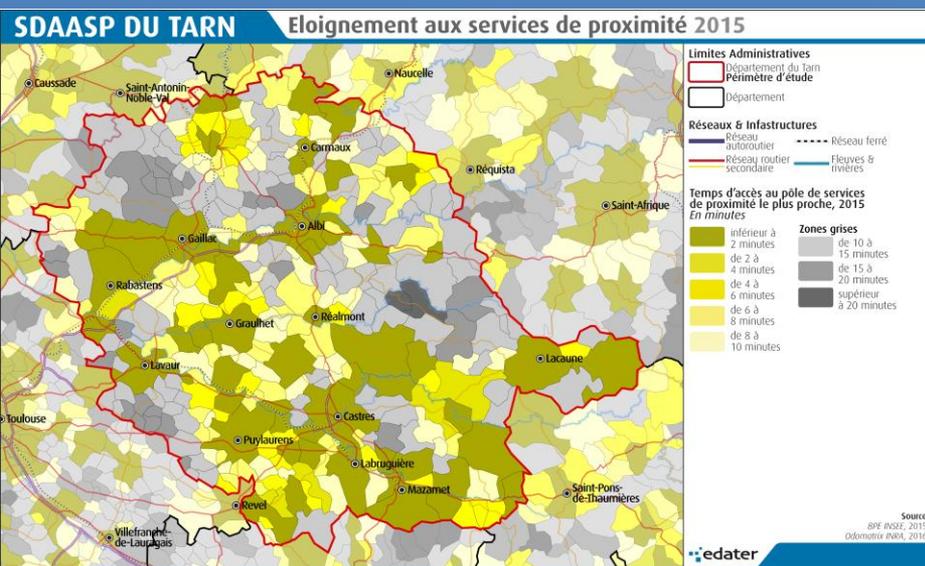
- Gare TGV
- Université et offre de formation supérieure diversifiée
- Fonctions préfectorales
- Cour d'appel de justice
- Zénith ou très grande salle de spectacle,
- CHU
- Aéroport
- Etc.

**METHODOLOGIE 1** La classification et le choix des services répond à la nécessité d'une diversité des familles de services qui s'appuie sur des références au niveau national (nombre de communes disposant des services, seuils d'apparition des services selon la taille des communes, temps moyens d'accès à différents services observés, etc.)

**METHODOLOGIE 2** Les services de centralité sont recensés sur la commune et sur les communes limitrophes afin de prendre en compte certains équipements qui pourraient être situés en périphérie des centres villes (hôpital, cinéma, etc.)

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales



### Territoires et populations situés en zone grise

		Centralité	Intermédiaire	Proximité
Temps maximal consenti		30 min	20 min	10 min
France	COMMUNES	8 441	4 803	10 724
	HABITANT	5 178 192	2 313 462	4 774 094
	% HAB	8,1	3,6	7,5
Occitanie	COMMUNES	1 642	935	1 655
	HABITANT	850 650	288 982	542 835
	% HAB	15,0	5,1	9,6
Tarn	COMMUNES	60	70	125
	HABITANT	20 803	25 756	47 367
	% HAB	5,4	6,7	12,4

#### Exemple de lecture:

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. Près de 50 000 Tarnais, soit 12,4% de la population vit dans une zone grise d'accessibilité physique aux pôles de proximité. Cette part est supérieure à la moyenne régionale (9,6%) et nationale (7,5%).

# A - Synthèse générale

## 1 - Les grandes dynamiques territoriales

Alors que 3 espaces tarnais sont principalement concernés par les difficultés d'accès physique aux services, elles sont à nuancer selon les territoires.

### 1 et 2 Les Monts d'Alban et le nord du département

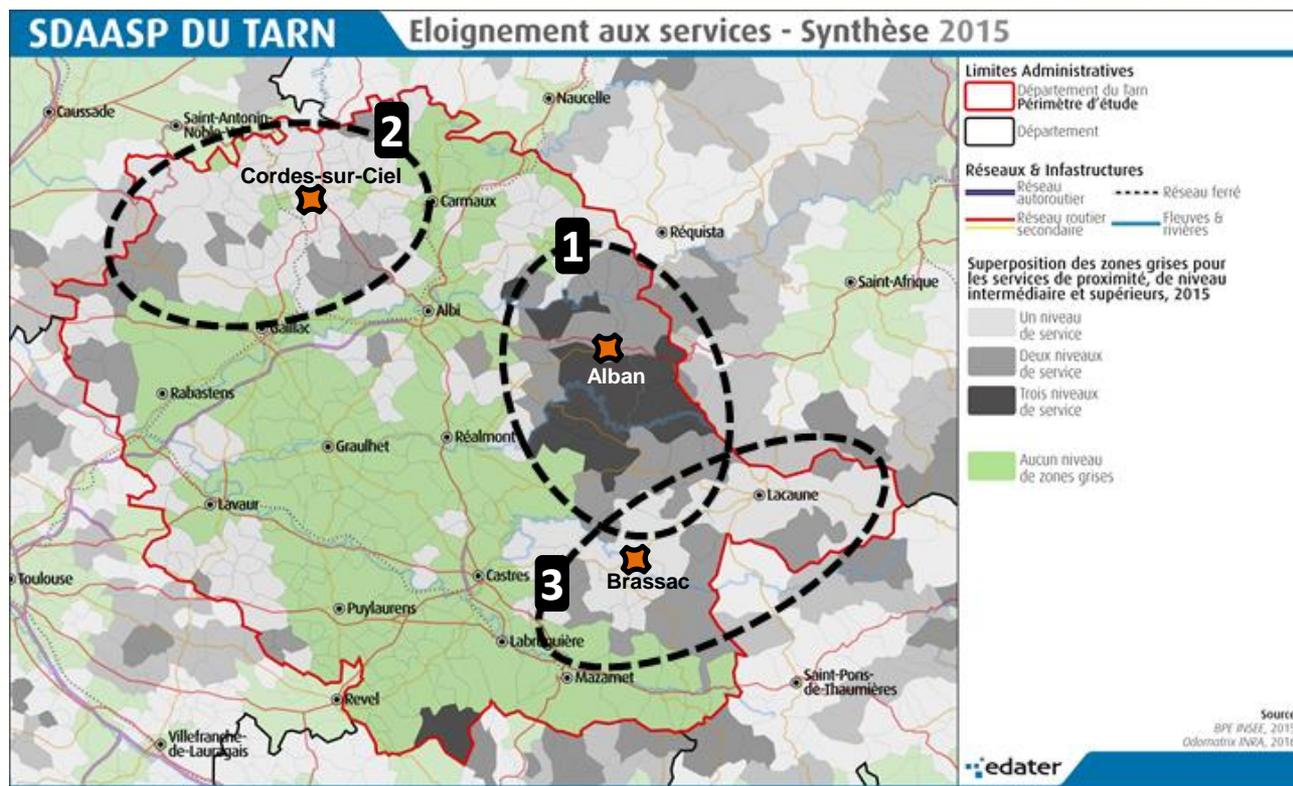
Ces espaces cumulent à la fois l'absence de pôle intermédiaire et la faiblesse de pôles de proximité

Alors que le nord du département est relativement proche des pôles supérieurs (Albi, Gaillac, Carmaux), s'ajoute, sur les Monts d'Alban, l'éloignement de ces pôles supérieurs et une topographie contraignante allongeant les temps de parcours.

Ainsi sur ce secteur, 9 communes représentant plus de 2500 habitants se situent à la fois à plus de 10mn d'un pôle de proximité, à plus de 20mn d'un pôle intermédiaire et à plus de 30mn d'un pôle supérieur.

L'enjeu sur ces territoires est de conforter les pôles d'Alban et de Cordes sur Ciel qui, d'après les données BPE 2015, comptabilisent respectivement 20 et 21 services sur les 22 nécessaires pour être classés en pôles intermédiaires.

Certaines communes comme Vabre, Lacrouzette, Saint-Pierre-de-Trivisy pourraient davantage jouer le rôle de pôle de proximité.



### 3 Les Monts de Lacaune

Bien desservi en services de proximité et intermédiaires, ce territoire reste éloigné des services de supérieurs (hypermarchés, lycées, cinémas, ...) dont les plus proches sont à Castres. Le principal enjeu de cet espace est ainsi la liaison à la ville sous préfecture. Le réseau routier de bonne qualité permet un accès facile en voiture personnelle. Les transports publics pour les personnes non motorisées ou à mobilité réduite sont primordiaux pour pouvoir accéder à des services de première nécessité tels que les médecins spécialistes par exemple.

Les services de centralité qui peuvent être rendus à distance et/ou par l'intermédiaire d'une tierce personne (MSAP) fonctionnent bien sur ce territoire (exemple Pôle Emploi, opérateurs sociaux).

Enfin le pôle de Brassac comptabilise 20 points sur les 22 nécessaires pour être classé en pôle intermédiaire. Ceci renforce le constat d'une bonne desserte de proximité sur ce secteur.

# A - Synthèse générale

## 2- Les grands enjeux transversaux

A l'issue des travaux d'analyse et de diagnostic qui ont porté sur les dix grands domaines de services, cinq grands enjeux transversaux se dégagent tous thèmes de services confondus avec de fortes nuances territoriales marquées par la dualité est (zone de montagne en déprise) /ouest (zone en fort développement sous l'influence toulousaine).

Les zones peu denses (Cordais, Ségala, Monts d'Alban, Monts de Lacaune, Sidobre, Montagne Noire) rencontrent plusieurs difficultés :

- Déficit d'accessibilité physique (zones de relief, réseau routier et offre de transport en commun, qui induisent des trajets plus longs et confortent le sentiment d'éloignement)
- Fragilité voire déficit de services (santé, transports, commerces, services du quotidien, services sociaux,...), difficile à endiguer
- Déficit d'accessibilité à distance (mauvaise liaison téléphonie mobile, bas débit internet,...)

Ce constat appelle à renforcer les efforts sur ces espaces et à travailler en coopération avec les départements voisins dont les pôles de services rayonnent sur ces territoires : Saint-Antonin-Noble-Val (82), Naucelle (12), Réquista (12), Saint-Pons-de-Thomières (34), Revel (31)

### Enjeu n° 1 : Renforcer le maillage des petits pôles de services

*Le Tarn se caractérise par un nombre important de villes structurantes et ainsi de pôles de services de centralité. En revanche sur les territoires qui en sont éloignés, il convient de renforcer les pôles d'équilibre/centres-bourgs comme des relais de proximité garants de l'animation des territoires.*

- ➔ Soutenir, accompagner, encourager les professionnels : médecins, commerçants, assistantes maternelles, associations de services à domicile,.....
- ➔ Améliorer les services « support », facteurs d'attractivité : desserte numérique et téléphonique en premier lieu mais aussi services à la petite enfance, transport, offre culturelle
- ➔ Mutualiser et optimiser les modèles économiques des services publics (crèches, EHPAD, services sociaux,... )

# A - Synthèse générale

## 2- Les grands enjeux transversaux

### Enjeu n° 2 : L'hyper-proximité pour les personnes à mobilité réduite ou non motorisée

*Le département se caractérise par une forte précarité. Près de 50 000 Tarnais vivent à plus de 10mn d'un pôle de services de proximité et 11,9% des ménages ne disposent pas de véhicule.*

#### **Limitier le risque de dépendance, d'isolement et de rupture**

Organiser une offre de transports depuis les territoires peu dotés en services (communes rurales, périurbaines, certains quartiers urbains) vers les pôles de services et/ou vers les lignes de transports qui les desservent.

- ➔ Adaptabilité aux besoins par l'innovation : évolution de certaines offres de services notamment vers plus de proximité et souplesse (services à la demande, à domicile, solidaires ...)
- ➔ Renforcer les services à domicile et étudier leur déploiement sur toutes les catégories de services via la téléphonie et le numérique (télé médecine, rdv Skype ou téléphonique avec les prestataires sociaux ...), le portage à domicile, ....
- ➔ Favoriser et encourager les solutions fondées sur des initiatives associatives et sur la solidarité. Appui aux associations, création d'outils facilitateurs (site Internet de mise en correspondance de personnes prêtes à rendre service et des personnes en demande...)

### Enjeu n° 3 : La dématérialisation des services : l'accès à internet et son usage

- *Dématérialisation croissante de services par les opérateurs dans un souci d'optimisation et d'efficacité (ex: télé-déclarations des impôts, télé-procédures pour les services sociaux, services bancaires, emploi)*
- *Essor de nouveaux usages (transports : TAD, co-voiturage, ... ; santé : télé médecine) et parallèlement demande croissante d'information en temps réel (transports, administrations,...)*
- *Besoin d'acculturation et d'accompagnement à la pratique, en particulier des populations les plus fragiles et dépendantes (vulnérabilités sociales et financières)*
- *En parallèle, insuffisance des débits sur de nombreux territoires (enjeu de fracture numérique entre les agglomérations et le reste du territoire)*

#### **Limitier le risque de fracture numérique**

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

### Enjeu n° 4 : La plus forte exposition des publics fragiles

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

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

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

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

#### **Répondre aux besoins de proximité et de relations humaines : maintien de services avec la présence de personnels**

- Rôle important des maisons des solidarités et des maisons départementales des personnes handicapées
- Relais des CCAS/CCIAS
- Rôle renforcé des MSAP pour ces publics

### Enjeu n°5 : Une offre de service insuffisamment identifiée

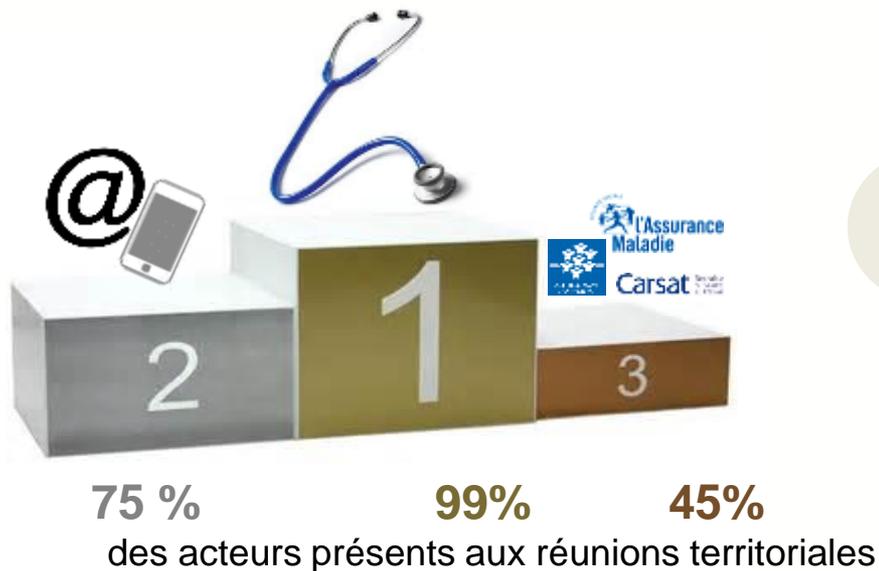
*Il est constaté dans le Tarn comme partout en France une insuffisance de connaissance de l'offre de services des usagers mais aussi des acteurs des services entre eux.*

#### **Rendre lisible l'offre de services**

- Favoriser les connaissances réciproques des différents opérateurs de services
- Etablir des processus collaboratifs, des partenariats pour faciliter les « parcours » de l'utilisateur notamment par des supports et dispositifs communs d'information et de communication sur l'offre de services
- Etudier la possibilité que la mairie soit dans certains cas le lieu de premier accueil de proximité

### Les préoccupations des Tarnais : services jugés importants mais peu accessibles

#### selon les acteurs des territoires



#### et selon les habitants



#### **Nuances territoriales**

D'autres thématiques sont identifiées comme davantage problématiques sur certains territoires; ainsi les enjeux semblent plus prégnants sur les questions de :

- Mobilité sur le PETR Albigeois,
- Numérique sur le PETR de Cocagne
- Commerces de proximité sur le PETR Hautes Terres d'Oc
- Scolaires et formation sur le PETR Vignoble Gaillacois

#### **Nuances territoriales**

De manière générale, les services sont jugés plus accessibles sur les PETR de l'Albigeois et du Vignoble Gaillacois.

En revanche, les insatisfactions sont davantage marquées sur le PETR des Hautes Terres d'Oc et plus spécifiquement pour l'accès aux prestataires sociaux (CAF, CPAM, MSA....) et sur le PETR de Cocagne notamment pour l'accès aux services de transports et de formation professionnelle.

# A - Synthèse générale

## 3- Les grands enjeux thématiques

Les préoccupations des Tarnais : services jugés importants mais peu accessibles



# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### MOBILITÉS et TRANSPORTS

- Transport en commun
- Transport à la demande
- Covoiturage

#### Intérêt et enjeux selon les

Territoires

Habitants

33%

56%

#### ➤ Constats :

- L'usage du véhicule personnel reste le principal mode d'accès physique aux services.
- Les transports en commun sont utilisés à condition que les cadencements soient suffisamment importants pour permettre la flexibilité requise et attendue par les usagers. Ainsi:
  - Le réseau départemental Tarn'Bus offre un maillage relativement fin et des cadencements intéressants à partir des principaux pôles de services mais reste très limité en milieu rural
  - Le réseau TER ne peut être intéressant que pour les territoires de l'Est du département
- Une offre croissante de transport à la demande (TAD) mais qui ne suffit pas encore à répondre aux besoins, notamment en zone rurale.
- Le covoiturage: une tendance également en croissance qui reste à conforter et généraliser

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles: non motorisés, âgés, précaires
- Faciliter l'accès aux services de transport, pour les ménages les plus défavorisés.
- Accompagner l'extension des transports internes aux bassins de vie avec des logiques de rabattement vers les pôles de services.
- Développer le transport à la demande
- Favoriser le co-voiturage et les autres modes de déplacements collaboratifs
- Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département
- Etendre et poursuivre les expérimentations déjà mises en œuvre, destinées à rénover l'image des transports publics interurbains
- Rendre attractive et communiquer sur l'offre en transport en commun
- Limiter les besoins de déplacement motorisés

### NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIE

- Téléphonie mobile
- Internet (Haut débit et Très haut débit)

#### Intérêt et enjeux selon les

Territoires

Habitants

70%

85%

#### ➤ Constats:

- Une politique volontariste d'aménagement numérique du territoire engagée dès 1999 par le Département.
- Dans les faits des débits encore trop faibles : Besoins pressants et nécessité absolue pour garantir l'attractivité des territoires.
- Un enjeu autour des usages pour éviter la fracture numérique générationnelle et sociale
- Téléphonie mobile, vers la fin des zones blanches, mais des difficultés qui persistent et pénalisent fortement les territoires.

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Finaliser le projet d'aménagement- déploiement du numérique et étudier toutes les technologies possibles à déployer
- Accompagner à l'usage d'internet
- Mobiliser toutes les technologies et les ressources publiques pour répondre à cet impératif vital
- Développer les services en ligne sans pour autant supprimer les modes d'accès traditionnels

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES AU PUBLIC DU QUOTIDIEN

- La Poste
- Boulangeries
- Alimentation (superettes, épiceries, supermarchés,..)
- Distributeurs automatique de billets (DAB)
- Stations-services

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### ➤ Constats

- Un maillage assez développé de pôles de services de proximité et de pôles commerciaux secondaires
- Une fréquentation des petits commerces plus importante qu'en région, avec retour de commerces de proximité alimentaire dans des centres bourgs
- Des centres commerciaux de périphérie qui menacent cet équilibre (concurrence pour les centres-bourgs)
- Un petit commerce plus fragile à l'Est, au Sud et au Nord, aux populations plus dispersées et plus âgées
- Des élus ruraux qui attachent une importance particulière à ces services, leur départ signifiant dévitalisation de leur village.

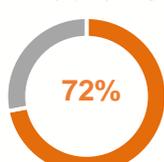
#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Conforter les centres bourg qui permettent de desservir un bassin de vie
- Favoriser la création et la transmission d'activité.
- Endiguer la réduction de l'espace dévolu aux commerces dans les villes
- Travailler l'image des territoires
- Favoriser le rapprochement des services vers le domicile
- Encourager les logiques de mutualisation

### SERVICES USAGES PONCTUEL

- Distributeurs d'électricité
- Distributeurs de gaz
- Préfectures, sous-préfectures, impôts
- Mairie, Communauté de communes
- Service d'accès au logement

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### ➤ Constats

- Des usagers qui demandent un accompagnement de proximité
- Un contexte général de rationalisation des dépenses, des effectifs et de regroupement des services
- Une forte volonté de développement des télé-procédures, mais un accès physique qui prévaut encore largement
- Un sentiment d'impuissance et d'abandon des territoires et des habitants

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

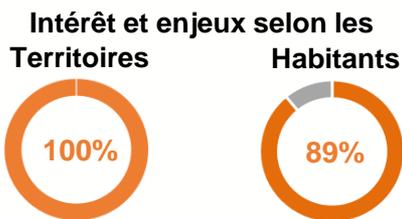
- Maintenir la proximité des services (mutualisation avec les mairies, EPCI, structures associatives, MSAP,..).
- Développer la numérisation (télé-procédures et services en ligne)
- En parallèle, développer la communication et l'accompagnement à la pratique de ces services dématérialisés (l'offre de services numériques reste insuffisamment connue et attractive)

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES DE SANTÉ

- Médecins généralistes
- Médecins spécialistes
- Maisons de santé pluridisciplinaires
- Infirmiers
- Dentistes
- Services d'urgence
- Hôpitaux /Maternité
- Pharmacies



#### ➤ Constats

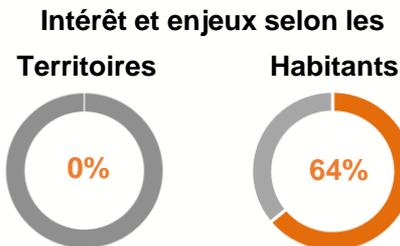
- Une démographie médicale en baisse, des tensions à court et moyen terme
- Problème d'attractivité des territoires pour les professionnels de santé
- Un changement des modes de pratique
- Manque de coordination des professionnels de santé
- Besoin d'établissements spécialisés
- Des dispositifs visant à y répondre
- Etablissements hospitaliers, une réorganisation visant à garantir l'équilibre des territoires
- Services des Urgences en court de renforcement sur les territoires les plus éloignés

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Coordonner, mutualiser, organiser les prestations de proximité
- Développer la télémédecine
- Renforcer les actions de prévention
- Encourager la création de maisons de santé
- Renforcer l'attractivité des territoires tarnais
- Généraliser les contrats locaux de santé
- Participer activement aux débats nationaux

### SECURITE

- SDIS
- Police gendarmerie



#### ➤ Constats

##### Centres d'Incendie et de Secours

- Une couverture opérationnelle de qualité convenable avec un délai moyen d'intervention de 15 min
- Un maillage en centre de secours peu dense notamment dans le Nord Est du département
- Des tensions de mobilisation des sapeurs pompiers qui risquent d'affecter la qualité opérationnelle de certains centres
- Une amélioration de l'accès aux secours d'urgence
- Une numérisation des outils de communication du SDIS déjà bien amorcée

##### Police, gendarmerie

Réflexion continue sur l'organisation et l'adaptation des services de polices et de gendarmeries nationales pour répondre aux évolutions des zones de délinquance, de croissance démographique et d'activité

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Favoriser le volontariat
- Maintenir un déploiement des forces de sécurité équilibré pour garantir la possibilité d'interventions dans les zones rurales, en dépit de potentielles fusions, regroupements, voire fermetures de brigades de gendarmerie
- Poursuivre le développement et la diffusion d'outils numériques au service des intervenants

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### SERVICES SOCIAUX

- Centre Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
- Maisons départementales de la solidarité
- Sécurité Sociale (CAF, CARSAT, MSA...)
- Accueil de la petite enfance/crèches/ Relais Assistantes Maternelles
- Etablissements d'accueil personnes âgées / personnes handicapées
- Aide et soins à domicile

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires Habitants



#### ➤ Constats

- Développement de l'offre à distance (numérique et téléphonique) et bonne présence territoriale des prestataires sociaux (CAF, CPAM, CARSAT,...) qui se disent toutefois prêts à étudier tout projet de MSAP. L'accompagnement des démarches en ligne est toutefois nécessaire car le besoin de réassurance est important sur ce type de service.
- Les maisons du département et les CCAS,... offrent des centres ressources importants pour des publics pouvant se trouver en situation de grande fragilité.
- L'offre de services à destination des personnes âgées et handicapées et de la petite enfance est à conforter et à équilibrer sur le territoire. Ces problématiques sont directement traitées dans les schémas sectoriels de référence.

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion:

##### Maison des solidarités et opérateurs sociaux

- Répondre aux besoins de contacts humains pour ces services
- Centraliser l'information pour donner de la lisibilité notamment aux travers des MSAP, maison du département et des CCAS

##### Enfance et Petite enfance

- Permettre la flexibilité et encourager le développement de modes de garde alternatifs
- Renforcer le rôle de la PMI et rendre les services plus lisibles

##### Personnes âgées/ personnes handicapées

- Maintenir et diversifier l'offre en structures d'accueil
- Favoriser le maintien à domicile
- Centraliser l'information pour donner de la lisibilité
- Identifier les situations de vulnérabilité et conforter les partenariats pour leur accompagnement

### EMPLOI

- Pôle emploi
- Missions locales

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires Habitants



#### ➤ Constats

- Pôle Emploi : une accessibilité importante renforcée par un service à distance innovant
- Deux Missions locales pour couvrir tout le territoire.
- Coordination et logique de guichet unique: les Maisons communes Emploi Formation
- Le département et l'Etat mènent d'importantes actions en faveur de l'insertion
- Des besoins en main d'œuvre qui soulignent la nécessité de renforcer le lien entre emploi et formation

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion :

- Faciliter l'accès aux agences Pôle Emploi (transports)
- Communiquer sur l'accès aux services de pôle emploi rendus à distance et dans les MSAP
- Accompagner les demandeurs d'emploi
- Autres actions en faveur de l'insertion et de l'employabilité

# A - Synthèse générale

## 3 - Les grands enjeux thématiques

### EDUCATION

- Ecoles Primaires
- Collèges
- Lycées
- Formation professionnelle

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### Intérêt et enjeux selon les Habitants



#### ➤ Constats

- Une bonne accessibilité générale aux écoles sur l'ensemble du territoire. Toutefois, une plus forte densité d'écoles maternelles à l'ouest, plus de classes uniques ou de petites écoles et de Regroupements Pédagogiques Intercommunaux à l'est, ...
- Des effectifs à la baisse prévus à cours terme (2017-2018). Une évolution démographique plus forte dans l'ouest et plus faible, voire « déclinante » à l'est
- Pas de difficulté majeure pour accéder aux collèges, mais une plus faible accessibilité aux lycées pour les territoires ruraux de l'Est du Tarn.
- Des temps d'accès plus importants aux CFA et autres structures de formations sur les bordures (notamment sud-est, ouest et nord), mais également sur la diagonale Alban-Puylaurens

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion

- Maintenir un réseau équilibré d'établissements sur le territoire, en regard de l'évolution démographique et de l'organisation actuelle, notamment en accompagnant l'organisation des regroupements pédagogiques: offre de transport, temps périscolaires et services de restauration
- Maintien de la qualité de l'enseignement, carte scolaire et effectif dans les classes
- Améliorer les transports et la desserte des lycées
- Maintenir et développer les formations en fonction des besoins en main d'œuvre locaux
- Coordination et gouvernance des acteurs participant à l'offre scolaire et afférente
- Encourager le développement des formations professionnalisantes et l'entrepreneuriat

### CULTURE ET SPORT

- Bibliothèque, musée
- Cinéma
- Stade, gymnase, cours de tennis
- Piscine

#### Intérêt et enjeux selon les Territoires



#### Intérêt et enjeux selon les Habitants



#### ➤ Constats

- Un maillage de proximité des équipements culturels (parfois conforté par des réseaux ruraux itinérants) mais un besoin de consolidation.
- Un Conseil départemental qui accompagne fortement les territoires (réseau départemental des bibliothèques et partage d'un fond documentaire, ...).
- Une accessibilité des services et équipements sportifs plus variable (selon leur spécificité), parfois fragile (accentuation des demandes en équipements sportifs, notamment dans l'Ouest et le Nord, corrélative d'un accroissement de population due à l'expansion de l'espace toulousain)
- Des équipements sportifs (stades, piscines....) qui nécessitent souvent des travaux d'entretiens et de réhabilitation parfois lourds à porter pour les communes

#### ➤ Enjeux et pistes de réflexion

- Soutien aux petites structures associatives ou communales
- Poursuivre la mise en réseau des acteurs/ structures
- Anticiper une accentuation des demandes en équipements, sachant que le niveau d'équipement est lui-même un facteur d'attractivité des territoires, ...
- Etudier les logiques de regroupement à une échelle supra-communale

# IV. Cadre stratégique et plan d'actions détaillé

4 Axes thématiques / 20 Fiches actions

# A - Cadre stratégique

## Finalités du SDAASP

Le diagnostic précédent a été conduit sur un panel de services très large couvrant des thématiques et des champs d'intervention traités au sein de schémas sectoriels spécifiques actuellement mis en œuvre par le Conseil départemental mais aussi l'Etat, voire le Conseil régional (cf. ci contre, liste non exhaustive à titre d'illustration).

A l'issue de cette phase de diagnostic, un travail de synthèse, d'ajustement et de définition de la stratégie a donc été réalisé en fonction des finalités du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP).

Le schéma s'inscrit en complémentarité et transversalité de ces schémas et notamment ceux couvrant l'action sociale (schéma gérontologique, schéma familles, plan départemental d'insertion, ...) avec lesquels les interactions sont particulièrement fortes puisque les problématiques de l'accessibilité aux services concernent tout particulièrement les publics fragiles : personnes âgées, peu mobiles, éloignées de l'emploi, précaires, personnes dites « invisibles » en rupture, ...

L'articulation opérationnelle entre le schéma et les schémas sectoriels porte sur des actions de nature différentes mais complémentaires.

Le champ d'intervention du schéma est ainsi davantage orienté sur des leviers d'animation, de mise en cohérence, d'information/communication que sur des créations de services en tant que tels, ces derniers étant spécifiquement traités dans les schémas dédiés (par ex. : plan d'action pour un accompagnement global, parcours individuel des personnes en insertion, développement du nombre de place en crèche, ...).

Les choix des axes stratégiques et des fiches actions ont ainsi été réalisés pour permettre et garantir une bonne articulation avec les divers schémas et stratégies sectoriels.

Thématiques	Principaux schémas sectoriels ou stratégies de référence
Mobilités et transports	Stratégie régionale de transport
Couverture et qualité des réseaux numériques	Schéma Directeur d'Aménagement Numérique des Territoires
Services au public du quotidien	Politique d'accompagnement des consulaires Politique régionale de centre bourgs
Services au public usage ponctuel	Plan préfecture nouvelle génération
Service de santé	Projet Régional de Santé Contrats locaux de santé
Sécurité	Schéma départemental d'analyse et de couverture des risques Rapport de maillage de gendarmerie
Services sociaux	Schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance Schéma départemental des services aux familles Schéma gérontologique
Emploi Insertion	Programme départemental d'Insertion
Eduction Formation	Stratégie nationale d'éducation (DASEN) Stratégie régionale de formation
Culture et Sport	Stratégies départementales

# A - Cadre stratégique

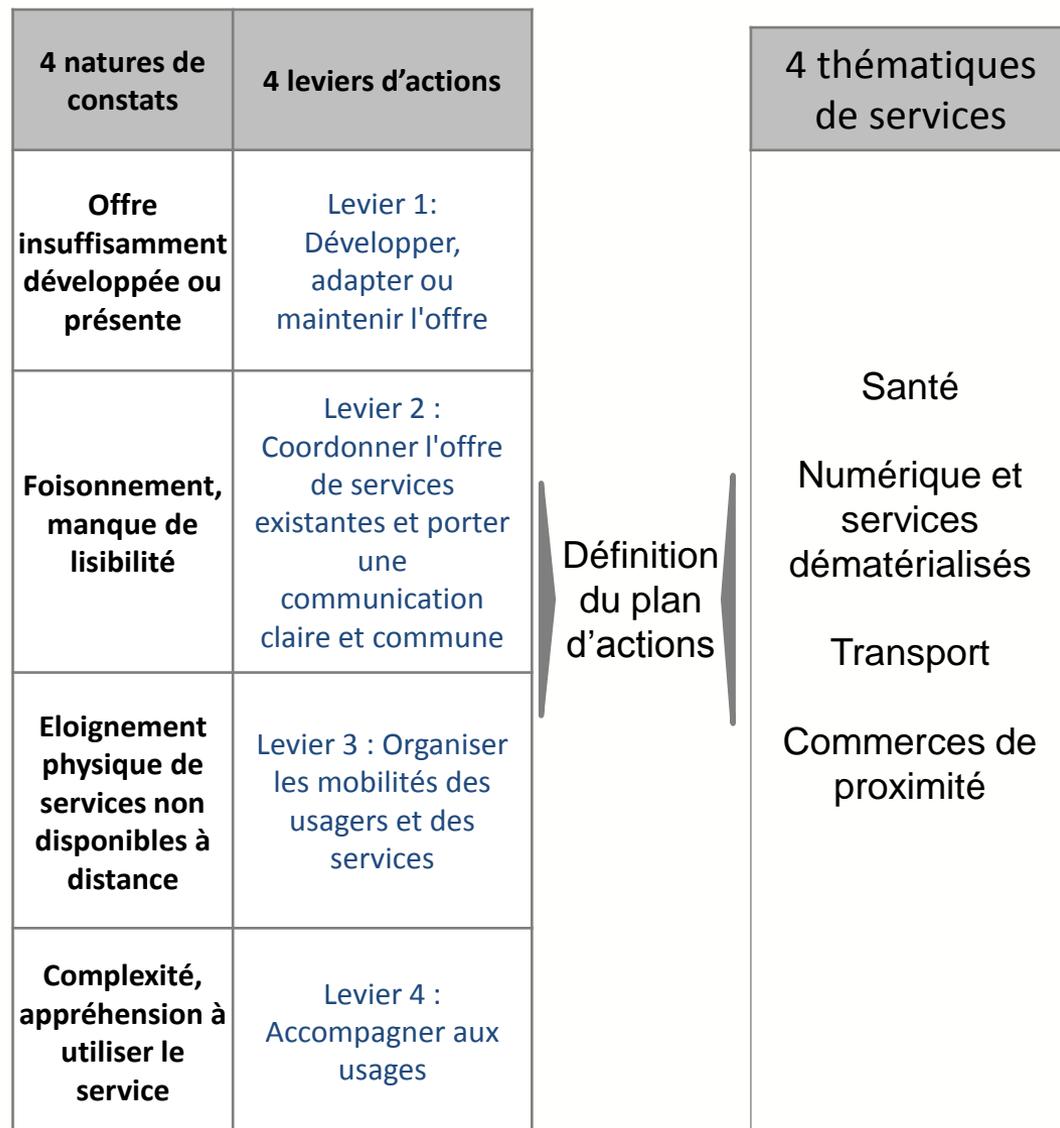
## Présentation des leviers d'actions

Le **cadre stratégique** du SDAASP du Tarn présenté ci-après s'articule autour de **4 axes thématiques** (santé, mobilité, commerces, numérique), identifiés comme prioritaires, **qui mobilisent 4 leviers d'actions transversaux** (développement, maintien, adaptation ; coordination, communication ; mobilité ; Formation et accompagnement des usagers) et s'appliquent au travers de 22 fiches actions.

Ces leviers d'actions transversaux répondent à des **constats** de natures distinctes, et qui peuvent être fait pour différents services étudiés dans le diagnostic :

- le premier est l'insuffisance de l'offre sur le territoire (exemple : les déserts médicaux)
- le deuxième est au contraire l'abondance d'une offre, qui peut conduire à complexifier la structure de l'offre, et sa compréhension par les usagers. (exemple : les opérateurs des services de transport)
- Le troisième est l'éloignement physique, alors que certains services restent inaccessibles à distance (commerces, services culturels, etc.)
- Le dernier est la complexité, entraînant l'appréhension de certains usagers à utiliser les services (exemple : les services sociaux dématérialisés)

Pour répondre aux enjeux soulevés par ces constats, et contribuer à l'amélioration de l'accessibilité des services au public dans le département, des leviers d'actions transversaux ont été identifiés ; dans le tableau ci-contre, chaque constat est associé à un levier d'action opérationnel, qui permet de le dépasser. Ces quatre leviers d'actions sont présentés plus en détails dans les pages ci-après.



### Levier 1: Développer, adapter ou maintenir l'offre

En lien direct avec les logiques de fonctionnement territorial (bassin de vie, flux domicile-travail, etc.) et les dynamiques territoriales à l'œuvre (affaiblissement des pôles, croissance périurbaine, dévitalisation rurale, vieillissement), il existe des **enjeux de consolidation des pôles de services dans les territoires faiblement dotés en services** et/ou menacés d'une diminution des services. En lien avec ces mêmes tendances, il existe également des **enjeux de réorganisation de l'offre de services dans des espaces périurbains en croissance**.

La prise en compte de ces enjeux doit se faire en lien avec les **caractéristiques socio-démographiques des territoires** et d'évolution des besoins (enjeux d'adaptation), mais doit aussi **s'inscrire dans une réalité de nécessaire rationalisation des services** (enjeux d'optimisation et d'efficience).

Si le **développement des usages numérique** ou **l'organisation des mobilités** constituent des réponses à ces différents enjeux, elles restent **inadaptées pour des services dont le maintien physique constitue une nécessité** et pour des territoires sous-dotés. Il s'agira d'activer dans ces cas des **stratégies garantes du maintien et du renforcement de l'offre de services** : création de structures mutualisées (MSAP, maison de santé, maison des associations, etc.), mise en place de politiques d'accueil ou de facilitation à l'installation de services, etc..

### Levier 2 : Coordonner l'offre de services et porter une communication commune, partagée et plus lisible

L'offre de services à la population implique un **grand nombre d'acteurs** (publics ou privés) intervenant parfois sur un même champ mais portant **des stratégies propres**. Cette multitude d'acteurs peut **brouiller la cohérence globale de l'offre de services** mais aussi sa visibilité pour les usagers.

Le rapprochement des acteurs à travers des instances de dialogue en faveur d'une mise en cohérence des stratégies, voire une mise en commun des moyens (en lien direct avec la mutualisation) contribuera à **l'optimisation de la gouvernance** pour chacun des champs des services et à **une clarification et à une lisibilité améliorée pour les usagers** de l'offre de services existante. Le défi d'une gouvernance repensée concerne en premier lieu les champs impliquant plusieurs acteurs (social, santé, loisirs, etc.) et invite localement à penser à la prise de compétence au niveau des EPCI qui constituent des échelons pertinents en termes de périmètres et de capacité de moyens.

### Levier 3 : Organiser les mobilités des usagers et des services

Il convient d'accepter une répartition des services et une évolution naturelle de cette répartition qui reste favorable aux **renforcement des pôles de services** et dans une mesure maîtrisée à un affaiblissement des espaces les moins peuplés.

Face à cet élargissement des bassins de vie, **l'enjeu de la mobilité des personnes non motorisée** est majeur. Qu'elle soit individuelle ou collective, publique ou privée, **l'offre de transport** doit être organisée de manière efficace en termes de **maillage** (dessertes et cohérence avec les bassins de vie) mais aussi en termes **d'adaptation aux modes de vie des usagers** (fréquence, horaires) et **aux capacités financières des ménages les plus précaires** (qui sont généralement faiblement motorisés).

C'est pourquoi, l'offre de mobilité doit être **pensée au regard de réels besoins** qui doivent être préalablement identifiés et définis **au risque d'être inadaptée et sous-utilisée**. Enfin, il est indispensable de ne pas se limiter à la mobilité des usagers mais aussi d'imaginer celles de services. Le développement des **services itinérants et non-sédentaires** (marchés, tournées, théâtre ou cinéma itinérants, MSAP itinérante, bibliobus, etc.) ainsi que des **services à distances** sont des leviers pertinents d'amélioration de l'accessibilité aux services.

### Levier 4 : Accompagner aux usages

Dans un contexte de **dématérialisation croissante des services par les opérateurs** (qui se situent dans une logique d'optimisation et d'efficacité), **l'autonomie et l'usage du numérique devient un prérequis à l'accès aux droits** (inscription Pôle Emploi, déclaration de revenus, demande de RSA,...).

Cependant, de nombreuses personnes rencontrent des **difficultés dans l'usage du numérique** notamment pour des **démarches administratives parfois complexes**. Les acteurs de l'action sociale doivent faire face à **l'accroissement des demandes "d'assistance numérique"** sans avoir le temps ni les moyens de les satisfaire. Selon les profils de publics, **plusieurs niveaux d'accompagnement** peuvent aller de l'assistance à la facilitation en passant par la formation.

Il convient donc de poursuivre les actions d'accompagnement aux usages, de faciliter les échanges et de garantir sur les territoires **le contact et la proximité d'un interlocuteur** qui accompagne, rassure les usagers et participe directement au maintien du lien social. L'accompagnement aux usages des services notamment via le numérique, s'inscrit pleinement dans la volonté de la collectivité départementale d'être au contact et au plus près des habitants.

## A - Cadre stratégique

Proposition d'un plan d'actions : 5 axes, 22 actions

AGRI CONTRE LA DÉSERTIFICATION  
MÉDICALE

5 actions

ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS L'UTILISATION  
D'INTERNET

3 actions

DEVELOPPER ET PROMOUVOIR LA MUTUALISATION  
DES SERVICES AU PUBLIC

4 actions

FACILITER LES DEPLACEMENTS  
DES PERSONNES PEU MOBILES

6 actions

DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE LOCALE

4 actions

# A - Cadre stratégique

## Arborescence du plan d'actions

<b>AGIR CONTRE LA DÉSERTIFICATION MÉDICALE</b>	LEVIER 1	1.1	Promouvoir le territoire auprès des professionnels de santé
		1.2	Proposer un accueil personnalisé et global aux professionnels de santé
	LEVIER 2	1.3	Optimiser l'organisation des prestations de santé de proximité
	LEVIER 3	1.4	Favoriser le développement de la télémédecine
	LEVIER 4	1.5	Renforcer les actions de prévention
<b>ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS L'UTILISATION D'INTERNET</b>	LEVIER 2	2.1	Donner une information concrète et précise sur les conditions d'accès à internet dans le département
	LEVIER 3	2.2	Développer la politique de numérisation des services
	LEVIER 4	2.3	Créer et animer un réseau d'aide à l'utilisation du numérique
<b>DEVELOPPER ET PROMOUVOIR LA MUTUALISATION DES SERVICES AU PUBLIC</b>	LEVIER 1,2,4	3.1	Développer et accompagner le réseau de MSAP (Maisons de services aux publics)
		3.2	Consolider les missions des Maisons du Département
		3.3	Structurer le premier accueil inconditionnel de proximité
		3.4	Favoriser la mutualisation des moyens entre professionnels de santé via les MSP (Maisons de santé pluridisciplinaire)
<b>FACILITER LES DEPLACEMENTS DES PERSONNES PEU MOBILES</b>	LEVIER 1	4.1	Recenser l'offre, la soutenir et davantage communiquer auprès du grand public
		4.2	Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles non motorisés
		4.3	Développer le transport à la demande (TAD)
		4.4	Favoriser le co-voiturage et les autres modes de déplacement collaboratifs et durables
	LEVIER 2	4.5	Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département
	LEVIER 4	4.6	Faciliter l'accès aux transports et accompagner vers l'autonomie les personnes en fragilité
<b>DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE LOCALE</b>	LEVIER 1	5.1	Conforter les centres bourgs qui permettent de desservir un bassin de vie
		5.2	Favoriser une dynamique commerciale des centres-villes et des centres-bourgs
		5.3	Encourager les EPCI à définir et conforter leur compétence « développement économique » autour du commerce
	LEVIER 3	5.4	Favoriser le rapprochement des commerces vers le domicile (itinérance, e-commerce, circuits courts)

# Axe 1 – AGIR CONTRE LA DÉSERTIFICATION MÉDICALE

5 Fiches Actions

## B – Fiches-actions

### Axe 1 – Agir contre la désertification médicale

#### Justification de l'axe

Le département présente une **démographie médicale en baisse**, situation qui exacerbe les **tensions en matière d'accès aux soins** et laisse présager des difficultés accrues à court et moyen termes.

Le constat est posé d'un **manque d'attractivité du territoire départemental**, notamment des espaces les plus ruraux et éloignés mais aussi de certains centres urbains. Le département compte de fait **6 secteurs prioritaires et 60% des communes du département sont en zone de vigilance** selon l'ARS (cf. diagnostic).

En parallèle, les professionnels de santé ont une réelle volonté de **voir évoluer leurs modes de pratique**. Ils ne souhaitent plus exercer seuls dans leur cabinet mais bien au sein d'**équipes pluri-professionnelles** qui permettent une amélioration tant de leurs modalités de travail que de la prise en charge des patients. Il est ainsi essentiel de favoriser et conforter la **coordination** entre les professionnels de santé.

Sur le plan de **structures de santé** (hôpitaux, cliniques, maternités, services d'urgence), une **réorganisation et des rééquilibrages** sont en cours afin de **garantir un accès aux soins équilibré entre les territoires** (mise en place des groupements hospitaliers de territoires au 1<sup>er</sup> janvier 2016, renforcement des urgences...). Les structures spécialisées (maladie Alzheimer, petite enfance, obésité, psy...) nécessitent toutefois d'être développées.

#### Plan d'actions

AGIR CONTRE LA DÉSERTIFICATION MÉDICALE	LEVIER 1 : Développer, adapter ou maintenir l'offre	1.1	Promouvoir le territoire auprès des professionnels de santé
		1.2	Proposer un accueil personnalisé et global aux professionnels de santé
	LEVIER 2 : Coordonner l'offre de services existante et porter une communication claire et commune	1.3	Optimiser l'organisation des prestations de santé de proximité
	LEVIER 3 : Organiser les mobilités des usagers et des services	1.4	Favoriser le développement de la télémédecine
	LEVIER 4 : Accompagner aux usages	1.5	Renforcer les actions de prévention

#### Gouvernance de mise en œuvre

Le domaine de la santé est largement encadré par les logiques et stratégies régionales portées par l'**Agence Régionale de Santé** qui, à travers son **Programme Régional de Santé**, propose des mesures d'accompagnement des professionnels, notamment vers les territoires présentant des tensions particulières en matière de démographie médicale.

De leur côté, les professionnels libéraux en exercice ou en phase de l'être aspirent à des **modalités de travail et des modes de vie** qui leur sont propres, et généralement à un exercice en réseau et en milieu urbain. Malgré ces logiques individuelles qui les animent, les professionnels de santé sont structurés autour de collectifs (ordres, fédérations, associations d'étudiants,...) importants, dynamiques et représentatifs qu'il est nécessaire de mobiliser. Tout comme, il est opportun de s'inscrire dans les réflexions portées autour des GHT (Groupements Hospitaliers de Territoires) qui renforcent les coopérations et écosystèmes existants autour des établissements de santé.

C'est donc sous le pilotage de l'**ARS et avec l'adhésion des professionnels de santé** que doit être étudié puis porté l'ensemble des actions de cet axe stratégique qui vise à endiguer le risque de désertification médicale généralisée dans le département du Tarn.

Le rôle du Conseil départemental s'inscrit ici davantage en qualité de **moteur et d'animateur de dynamiques** qui devront nécessairement trouver un relais local sur les territoires concernés. Le Conseil départemental, dans un souci de **coordination**, sera le **pilote référent** de la réflexion et des actions engagées par les territoires. Il est intervenu par ailleurs depuis 2007 en soutien à la création de 11 MSP et cabinets médicaux.

La consultation engagée par le Conseil départemental depuis fin 2016 autour d'un groupe de réflexion élargi s'inscrit pleinement en ce sens et amorce les travaux qui seront à engager de manière partenariale dans les 6 prochaines années.

Les principaux partenaires à mobiliser seront : la CPAM81, l'URPS Médecins, le CDOM81, le DUMG, le CDGE81, les hôpitaux et cliniques, la fédération des MSP, l'AIMG-MP ; pour les territoires : les EPCI et les PETR.

La gouvernance dans le domaine de la santé est relativement complexe parce qu'elle implique une grande diversité de partenaires ; le Conseil départemental s'inscrit dès 2017 dans l'impulsion de réflexions et d'actions collectives, autour:

- **D'une Commission départementale d'information et de concertation autour de la démographie médicale animée par le Conseil départemental**
  - Créer et réunir une fois par trimestre et autant que nécessaire une commission départementale chargée de discuter, de s'informer mutuellement des dispositifs mis en œuvre par chacun, de donner un avis sur le développement des Maisons, pôles de santé libéraux et ambulatoires (mise en réseau de professionnels de santé) ou centres de santé (médecine salariée)
  - Invitation des partenaires dont CPAM, ARS, ...
  - Créer des groupes de travail thématiques avec objectifs, pilotage et suivi clairement définis
  - Assurer la mise en œuvre et le suivi des actions : conclusion d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens sur l'attractivité médicale avec des fiches actions financées et un pilote par fiche, engager des parties prenantes (qui fait quoi, conventionnement)
- **D'une Conférence des exécutifs des EPCI sur la thématique de la démographie médicale**

Il convient de mobiliser la Conférence des exécutifs sur la thématique de la démographie et l'attractivité médicale. L'instance est force de propositions auprès de la Commission départementale, une fois les thématiques et actions principales retenues. Le Conseil départemental sera ainsi le catalyseur des réflexions et des actions et assurera les relais auprès des partenaires professionnels.

#### Outils et Indicateurs de suivi

Afin de mesurer les actions conduites dans le cadre de cet axe stratégique, la commission départementale de suivi du schéma devra, après consultation du Conseil départemental :

- Déterminer le but et la portée du système de suivi et d'évaluation
- Planifier la collecte et la gestion des données
- Planifier l'analyse des données
- Planifier le compte rendu et l'utilisation des informations
- Planifier les ressources humaines nécessaires et le renforcement des capacités
- Établir le budget du suivi et de l'évaluation

Au fur et à mesure de la formalisation des actions, et en amont de leur mise en œuvre effective, il sera nécessaire de définir les indicateurs d'évaluation et de suivi permettant de juger ses impacts et de mesurer les éventuels besoins d'ajustement.

*A titre d'exemple les indicateurs suivants pourraient être retenus*

Pour les actions liées au marketing, la promotion du territoire et l'accueil personnalisé des professionnels :

- Nombre d'évènements organisés et accompagnés
- Fréquentation du site internet et numéro de téléphone dédié par typologie de publics (stagiaires, maitres de stages, nouveaux installés, conjoints) et typologie de besoins
- Nombre d'internes accompagnés
- Enquêtes de satisfaction sur les services rendus
- ...

1.1	Promouvoir le territoire auprès de professionnels de santé
<b>Objectif</b>	Renforcer l'attractivité territoriale des territoires tarnais en les faisant connaître et en valorisant la qualité de vie qu'ils offrent.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Proposer des évènements pour faire découvrir le territoire aux professionnels de santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des week-ends découverte (activités culturelles et sportives) à destination des internes et jeunes médecins.</li> <li>• Profiter des rencontres d'accueil de nouveaux internes organisés tous les 6 mois pour faire une présentation du territoire.</li> </ul> <p><b>2. Participer aux manifestations et réseaux de communication portés par les professionnels et les étudiants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutenir et participer aux évènements, salons, rencontres à destination des stagiaires et des nouveaux installés, à titre d'exemple :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• la journée tarnaise de médecine générale qui réunit les internes et les maîtres de stage du Tarn (organisée par le collège départemental des généralistes enseignants).</li> <li>• La rentrée des internes en médecine générale</li> <li>• Les rencontres organisées par le DUMG pour présenter l'ensemble des dispositifs qui émanent de la CPAM, de l'ARS, de la DGFIP, ... Mobiliser les réseaux d'information entre étudiants qui existent et sont très actifs.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CDT/ OTSI / Acteurs du tourisme</li> <li>2. ARS/ DUMG / CDGE81/ CDOM81/URPS Médecins/ Fédération des MSP/ Associations des internes (AIMG-MP)</li> </ol>
<b>Calendrier</b>	2017-2023
<b>Etat d'avancement</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En cours de construction avec les partenaires</li> <li>2. Amorcé, à pérenniser et étendre</li> </ol>

1.2	Proposer un accueil personnalisé et global aux professionnels de santé
<b>Objectif</b>	Faciliter voire encourager l'installation de nouveaux praticiens. Mobiliser l'ensemble des acteurs pour offrir à ces professionnels les services attendus et les orienter dans leurs démarches.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Accompagner les internes et les nouveaux installés dans les démarches liées à leur activité professionnelle et à leur vie privée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser toutes les informations nécessaires à l'installation de l'activité médicale du praticien. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler avec la CPAM qui propose un accueil dédié pour les nouveaux installés avec suivi de parcours sur 1 an</li> <li>- Consulter le site de l'Ordre des médecins qui réalise déjà un recensement des postes à pourvoir et mise en lien de candidats avec les médecins qui cherchent un collaborateur ou un remplaçant</li> <li>- Centraliser et faire remonter ces informations, veiller à leur suivi et à leur actualisation.</li> </ul> </li> <li>• Orienter les nouveaux médecins pour faciliter l'accueil de leur famille (travail pour le conjoint, garde d'enfants, écoles, logement, transport, loisirs...) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser et accompagner les EPCI et les communes à être à l'écoute et à être force de proposition auprès des nouveaux médecins</li> <li>- Accompagner la rénovation des internats des hôpitaux</li> <li>- Recenser les logements disponibles auprès des communes, EPCI et organismes de logements sociaux.</li> </ul> </li> <li>• Créer un numéro de téléphone départemental pour orienter les professionnels dans leurs démarches. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre une mise en relation avec des référents locaux dans les territoires capables de prendre le relai (à organiser avec les EPCI)</li> <li>- Identifier les divers acteurs qui portent l'aide aux médecins, mettre en lisibilité et coordonner</li> <li>- Désigner des assistantes sociales de référence de proximité en relation directe avec les médecins (sur l'exemple de la CPAM qui a identifié un référent)</li> </ul> </li> <li>• Créer un site internet et un guide pratique (livret d'accueil) dédiés aux professionnels de santé.</li> </ul> <p><b>2. Développer les possibilités de réaliser des stages sur l'ensemble du département</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler avec les maîtres de stage : encourager et accompagner les médecins à accueillir des stagiaires par l'obtention de l'agrément (information sur les démarches à effectuer, formation, capacité d'encadrement ...)</li> <li>• Accueillir et prospecter des médecins thésés</li> <li>• Encourager les stages d'immersion des étudiants chez les médecins libéraux et les médecins sapeurs-pompiers (communiquer et développer les stages SDIS, 4 jours.)</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	CPAM/ DUMG/CDGE81/ CDOM81/URPS/ AIMG-MP/ Hôpitaux/ EPCI/ARS/SDIS
<b>Calendrier</b>	2017-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Amorcé (mise en place de communications dédiées, participation à des journées de sensibilisation des étudiants et professionnels installés, etc.) En cours de définition et de consolidation pour le reste

# AXE 1 – AGIR CONTRE LA DÉSSERTIFICATION MÉDICALE

1.3	Optimiser l'organisation des prestations de santé de proximité
Objectif	Encourager le partage des compétences et faciliter les mises en réseau des professionnels de santé, les services médico-sociaux, et les structures d'accueil pour optimiser l'offre de soins de proximité, créer des synergies et des complémentarités permettant de répartir les compétences et limiter les ruptures de parcours.
Présentation de l'action	<p><b>1. Favoriser l'interconnaissance et la constitution de réseaux de professionnels locaux.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager le regroupement des acteurs de santé</li> <li>• Faciliter les délégations de soins entre professionnels pour davantage de coopération entre médecins généralistes et infirmières déléguées à la santé publique par exemple</li> <li>• Faciliter et encourager la mise en place de systèmes d'information partagés</li> </ul> <p><b>2. Evaluer l'opportunité des mutualisations avec les EHPAD pour la médecine de proximité.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier les possibilités de développer les services des EHPAD à domicile : mettre aux services des aidants et des ainés, les moyens des EHPAD en lien avec les Services de Soins Infirmiers à Domicile</li> <li>• Créer des espaces de santé au cœur des EHPAD pour mutualiser les moyens</li> <li>• Privilégier la possibilité de favoriser auprès de toutes les structures existantes la création d'exercices regroupés de médecins et de professionnels de santé libéraux</li> </ul> <p><b>3. Encourager les territoires à se saisir des leviers qui seront mentionnés dans le Projet Régional de Santé 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domaine promotion de la santé</li> <li>• Domaine soins primaires</li> <li>• Domaine médico-social</li> </ul> <p><b>4. Sensibiliser et communiquer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la lutte anti-vectorielle (le département est en niveau 1 du plan de lutte anti-dissémination de la dengue, et du chik, zika et fièvre jaune)</li> <li>• Sur les espèces exotiques et envahissantes à pollen allergisant (comme les ambroisies) : informer et les prévenir. En effet, sont en cours d'élaboration un projet de décret et d'arrêté où les collectivités territoriales seront mises à contribution ;</li> <li>• Sur les modes de déplacements actifs (vélo et marche), car les promouvoir c'est agir sur la santé par l'incitation à la pratique d'activités physiques et pour une meilleure qualité de l'air</li> </ul>
Coordinateur/ Pilote	ARS
Principaux partenaires	Conseil Départemental / Fédération régionale des réseaux de santé Midi-Pyrénées (Réso mip) CPAM/ DUMG/CDGE81/ CDOM81/URPS/ AIMG-MP/ Hôpitaux/ EPCI, communes/ PETR EHPAD/ SSIAD CODAMUPS-TS/ SDIS
Calendrier	2018-2023
Etat d'avancement	Programme Régional de Santé 2 (PRS 2) attendu pour janvier 2018

1.4	Favoriser le développement de la télémédecine
<b>Objectif</b>	<p>Contribuer à un accès plus équitable aux soins, à leur coordination, à leur qualité en termes d'expertise. Faciliter le maintien de patients âgés ou atteints de pathologies chroniques dans leur lieu de vie. Renforcer l'attractivité des territoires pour les professionnels de santé et améliorer la prise en charge des patients.</p>
<b>Présentation de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Organiser un séminaire sur la télémédecine pour mesurer l'opportunité qu'elle représente.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capitaliser les actions conduites notamment sur la communauté d'agglomération Castres-Mazamet et étudier l'opportunité de leur poursuite et généralisation à l'échelle départementale                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interroger les acteurs pilotes du programme sur le retour d'expérience et les conclusions</li> <li>• Recenser les autres actions en cours</li> </ul> </li> <li>• Mobiliser l'école d'ingénierie ISIS sur les avancées scientifiques et les potentialités actuelles et à venir de la télémédecine</li> <li>• Mesurer l'intérêt des professionnels de santé pour cette technologie</li> </ul> </li> <li><b>2. Renforcer les partenariats avec l'école d'ingénieurs ISIS (Informatique et Système d'Information pour la Santé) de l'INU Champollion pour développer des outils simples et connectés.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la création d'outils simples d'utilisation et échanges d'informations sécurisés (envoi de données à distance), d'applications permettant l'accès au dossier médical</li> <li>• Favoriser l'application de ces solutions :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et accompagner les professionnels de santé</li> <li>- Travailler sur un territoire test</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	ARS / ISIS/ CPAM/ URPS Médecins/ Fédération des MSP/ Etablissements publics et privés/ EHPAD/ EPCI / ASIP
<b>Calendrier</b>	<p>1: 2018</p> <p>2 : 2018-2020</p>
<b>Etat d'avancement</b>	A organiser à l'échelle départementale, en lien avec les principaux partenaires

1.5

## Renforcer les actions de prévention

<b>Objectif</b>	Contribuer à la réduction des besoins en services de santé grâce au développement de la prévention en promouvant les politiques conformes au PRS2
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Développer la prévention primaire, à destination de tous les publics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer au sein des établissements scolaires, notamment des collèges, la politique de promotion de la santé</li> <li>• Soutenir les actions innovantes et les valoriser à l'échelle départementale pour un éventuel déploiement : actions citoyennes, actions de prévention menées par les pairs (ex : prévention par les jeunes pour les jeunes), etc...</li> <li>• Communiquer auprès des jeunes via des canaux plus adaptés et originaux (concerts, pièces de théâtre) en mettant en place des outils novateurs de communication (agence virtuelle de communication) via la mobilisation DUT MMI (Métiers du Multi Média et de l'Internet)</li> <li>• Améliorer la visibilité des actions de prévention santé menées et/ou soutenues par le Conseil départemental</li> <li>• Décliner les actions nationales au plan local sur la base des projets phares annuels</li> <li>• Repérer les fragilités des personnes âgées via les professionnels des services d'aide à la personne, les services de la Poste (nouveau service du facteur),...Coordonner les différents acteurs intervenant auprès d'une personne âgée.</li> <li>• Mobiliser les technologies de la télémédecine</li> </ul> <p><b>2. Renforcer la prévention santé secondaire et tertiaire, auprès des publics vulnérables</b></p> <p><i>NB : santé secondaire (dépistage, traitement des premiers symptômes d'une maladie), tertiaire (réinsertion professionnelle et sociale suite à une maladie)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'appuyer sur les acteurs locaux pour évoquer les thèmes nationaux (grandes pathologies)</li> <li>• Favoriser les rencontres des opérateurs sur les territoires (à l'image des CLIC), élargies à l'ensemble des acteurs de la santé et aux travailleurs sociaux du Conseil départemental</li> <li>• Informer et former les professionnels sociaux notamment les agents du Conseil départemental pour instaurer une culture commune sur les questions de santé.</li> <li>• Optimiser l'utilisation des compétences des personnels de santé dans le parcours de santé et médico-social des publics accompagnés par le Conseil départemental</li> <li>• Mobiliser les compétences des professionnels de santé permettant d'innover avec une coordination locale autour des MSP et des EPHAD. Exemples : consultations pour la contraception exercée par les sages-femmes de PMI, développement de séances de vaccination par des professionnels paramédicaux, création de permanences infirmières pour permettre l'accès au soin des publics désocialisés, etc...</li> <li>• Communiquer pour lever les potentielles réticences liées au manque de confiance de la population</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	ARS / EPCI/ URPS Médecins/ Pharmaciens/ Infirmières/ Kinésithérapeutes/ Sages-femmes/ Fédération des MSP / Education nationale
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	

# **Axe 2 - ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS L'UTILISATION D'INTERNET**

## **3 Fiches Actions**

#### Justification de l'axe

Dans les territoires ruraux peu denses en population mais représentant une superficie importante, les coûts d'aménagement numérique sont élevés. Ce constat conduit à la nécessaire intervention de l'action publique (réseau d'initiative publique) en complément des initiatives privées positionnées sur les agglomérations de l'Albigeois et de Castres-Mazamet. Malgré la **politique volontariste d'aménagement numérique** menée par le Conseil départemental depuis 1999, les besoins d'équipement en très haut débit restent présents et pénalisent l'attractivité de certains territoires tarnais. Les programmes d'investissement pour le déploiement des réseaux sont inscrits dans le cadre du SDTAN (Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique) porté en maîtrise d'ouvrage directe par le Conseil départemental. Ainsi, sur ce point, les actions mentionnées dans le schéma relèvent davantage d'une communication à renforcer vers les élus locaux et les habitants.

Au-delà des débits disponibles sur les territoires, l'enjeu se place ici essentiellement autour **des usages des services numériques** qui ne cessent de se développer.

En effet dans un souci d'optimisation et d'efficacité, de nombreux services publics (par exemple, les organismes de Sécurité sociale) **dématérialisent fortement leurs services**. Ce mouvement répond à une obligation réglementaire (décret de novembre 2015 pour l'État et d'octobre 2016 pour les organismes tels que les OSS), et permet 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, laissant l'accompagnement physique pour un suivi approfondi et personnalisé des démarches les plus complexes. Dans ce contexte, la maîtrise des usages numériques devient un prérequis à l'accès aux droits et aux prestations sociales, à l'emploi, au logement, ... (inscription Pôle Emploi, déclaration de revenus/impôts, demande de RSA, ...).

Face à ce mouvement de restructuration, il existe un risque de fracture numérique générationnelle et sociale important qui s'exprime sur les territoires par un recours spontané aux **acteurs de l'action sociale, pour des services "d'assistance numérique"**. Selon les profils de publics, plusieurs niveaux d'accompagnement se distinguent, allant de l'assistance à l'information en passant par la formation. Il convient donc d'organiser et de structurer **un réseau de médiation numérique** pour consolider un service qui dans le département, s'opère de manière formelle à travers les MSAP notamment, mais surtout de manière informelle et spontanée au sein des Maisons du département, des CCAS, des centres sociaux, des relais emploi, etc. La structuration du réseau de médiation numérique doit permettre de doter le territoire des moyens nécessaires pour assurer un **relais humain dans l'information de premier niveau** et répondre aux **besoins d'accompagnement et de réassurance, notamment des publics fragiles**.

Les actions déclinées ci-après s'inscrivent dans la logique de la **loi pour une République Numérique d'octobre 2016**. Celle-ci prévoit la déclinaison du **Programme Société numérique** de l'Agence du numérique, qui doit permettre de "coconstruire avec les collectivités territoriales (...) le cadre d'élaboration des stratégies locales pour le développement des usages et services". Ce programme s'appuie sur quatre leviers d'actions : les schémas directeurs d'aménagement numérique (SDAN) au niveau des départements, la création d'une coopérative nationale de la médiation numérique (afin de renforcer la capacité des acteurs de la médiation numérique, et notamment des milliers de formateurs mobilisés sur le terrain), la mise en place d'un laboratoire d'analyse et de décryptage des usages numériques au sein de l'Agence et le déploiement d'un chèque numérique permettant de monétiser les actions de médiation numérique des associations.

## B – Fiches-actions

### Axe 2 – Accompagner les usagers dans l'utilisation d'internet

#### Plan d'actions

<b>ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS L'UTILISATION D'INTERNET</b>	<b>LEVIER 2 : Coordonner l'offre de services existante et porter une communication claire et commune</b>	2.1	Donner une information concrète et précise sur les conditions d'accès à Internet dans le département.
	<b>LEVIER 3 : Organiser les mobilités des usagers et des services</b>	2.2	Développer la politique de numérisation des services
	<b>LEVIER 4 : Accompagner aux usages</b>	2.3	Créer et animer un réseau d'aide à l'utilisation du numérique

#### Gouvernance de la mise en œuvre des actions

Cet axe propose des actions de deux natures différentes.

Les deux premières portent sur des actions d'équipement et de numérisation des services. Ces actions s'inscrivent en complémentarité du SDTAN et seront ainsi directement pilotées par le Conseil départemental.

La dernière propose de structurer, avec les relais des opérateurs concernés et la mobilisation des acteurs locaux, un réseau d'information, d'accompagnement et d'aide aux habitants dans leur accès aux services et leurs diverses démarches en ligne .

Dans ce cas, le Département et l'Etat joueront un rôle d'impulsion et de coordination en encadrant les acteurs dans la mise en œuvre effective de ce service de médiation, via des chartes départementales et d'autres formes d'engagements réciproques.

L'intervention de l'Etat s'inscrira notamment dans le cadre du Programme Société numérique de l'Agence du numérique (loi pour une République Numérique, octobre 2016).

#### Outils et Indicateurs de suivi

Afin de mesurer les actions conduites dans le cadre de cet axe stratégique, la commission départementale de suivi du schéma devra :

- Déterminer le but et la portée du système de suivi et d'évaluation
- Planifier la collecte et la gestion des données
- Planifier l'analyse des données
- Planifier le compte rendu et l'utilisation des informations
- Planifier les ressources humaines nécessaires et le renforcement des capacités
- Établir le budget du suivi et de l'évaluation

Au fur et à mesure de la formalisation des actions, et en amont de leur mise en œuvre effective, il sera nécessaire de définir les indicateurs d'évaluation et de suivi permettant de juger ses impacts et de mesurer les éventuels besoins d'ajustement.

*A titre d'exemple les indicateurs suivants pourraient être retenus*

Pour les actions liées à l'accueil et l'accompagnement des publics:

- Fréquentation des lieux de médiation numérique
- Relevé des motifs de visites, suivi et évaluation des besoins
- Nombre de visites pour une même personne (mesure de la prise d'autonomie)
- Enquêtes de satisfaction sur les services rendus
- ...

Pour les actions liées à l'équipement et la communication:

- Evolution du nombre de démarches réalisées en ligne
- Enquêtes de satisfaction
- ...

2.1	Donner une information concrète et précise sur les conditions d'accès à Internet
<b>Objectif</b>	<p>Apporter des éléments de compréhension pour répondre au sentiment d'impatience face aux délais de déploiement du très haut débit (la fibre). Répondre aux attentes importantes tant des élus que des habitants autour de l'innovation technologique et de l'attractivité que peut permettre le THD.</p>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>En parallèle du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Renforcer les outils d'information et de concertation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidation de la conférence des exécutifs sur la thématique du numérique : cette instance a pour objet de faire un état des lieux de l'avancée des travaux d'aménagement numérique menés sur le Département, de diffuser à l'attention des élus du Département une veille réglementaire en la matière, d'informer des évolutions technologiques (box 4G, etc.).</li> <li>• Organisation de rencontres annuelles avec les intercommunalités afin de définir les travaux d'aménagement numérique à mener sur l'année N+1 et de faire un bilan des travaux menés l'année N. Cette rencontre annuelle est accompagnée au besoin de réunions ponctuelles à visée technique destinées à préparer la réunion annuelle (travaux, calendrier, coût et répartition financière).</li> <li>• Echanges avec les opérateurs dans le cadre de la commercialisation du Réseau Très Haut Débit (conventions à établir sur la base de l'offre d'accès).</li> </ul> </li> <li><b>2. Poursuivre la communication sur les investissements réalisés dans le cadre des conventions opérationnelles de déploiement du RIP (Réseau d'initiative publique)</b> <p>Communiquer et informer tant sur les points positifs que sur les contraintes techniques et financières rencontrées pour équiper les territoires,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer l'ensemble des EPCI sur les investissements réalisés au travers des conventions annuelles opérationnelles et des conférences des exécutifs à l'aide d'une cartographie, Les territoires intercommunaux constituent un premier relais pour informer les communes et la population des actions d'aménagement numérique menées (type de technologie employé) et de leur calendrier,</li> <li>• Informer le grand public (particuliers, entreprises) sur support papier (revue départementale Atout Tarn, communication réalisée par le Département et mise à disposition des intercommunalités pour un relais sur les journaux intercommunaux), numériques (sites internet fixe et mobile (à développer), réseau sociaux (à développer) et panneaux de chantier.</li> </ul> </li> <li><b>3. Expérimenter le droit au maintien de la connexion dans le cadre de la Loi pour une République numérique</b> <p>Permettre aux plus démunis de bénéficier de la continuité de leur connexion, grâce à une prise en charge allant jusqu'à 100 euros par an et par ménage (département test signataires Seine Saint Denis et Haute Saône)</p> </li> </ol>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	<p>Conseil départemental</p>
<b>Principaux partenaires</b>	<p>Opérateurs / EPCI / Agence du Numérique / Etat / Région / Europe</p>
<b>Calendrier</b>	<p>2018-2023</p>
<b>Etat d'avancement</b>	<p>Engagé dans le cadre du SDTAN , à poursuivre et conforter</p>

## 2.2

### Développer la politique de numérisation des services

<b>Objectif</b>	Développer les services numériques et leurs usages pour faciliter l'accès aux services (Accès en continu (7j/7 et 24h/24) et à distance) tout en s'assurant de la poursuite et du renforcement de l'accompagnement « humain » via les MSAP (action 3.1), le réseau de médiation numérique (action 2. 3) et l'accueil inconditionnel de proximité (action 3.3)
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>Mettre en place une veille active et communiquer autour des téléservices disponibles et à venir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les téléprocédures des principaux opérateurs de services, notamment les collectivités et les organismes sociaux (maladie, retraite, famille et insertion sociale et professionnelle). A cette fin, interroger tous les ans les opérateurs concernés (via un questionnaire en ligne par exemple),</li> <li>• Communiquer autour des téléprocédures et accompagner à leur usages (médiateurs numériques (action 2.3) ; tutoriels).</li> </ul> <p><b>Optimiser et améliorer les services numériques des collectivités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiquer les téléprocédures existantes et à venir pour proposer et permettre leur amélioration, mutualisation, coordination dans l'élaboration</li> <li>• Encourager et accompagner (financement, ingénierie, communication...) les EPCI à développer ce type de services.</li> </ul> <p><b>Faciliter et sécuriser les usages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter des importants enjeux de l'entretien des bornes, de maîtrise des usages, de sécurisation des informations,</li> <li>• Développer les objets immatériels du numérique (Coffre fort pour enregistrer les données personnelles relatives aux organismes/collectivités locales ...) dans le cadre de la loi pour une République Numérique (décrets à venir),</li> <li>• Créer des téléprocédures légères, intuitives, sécurisées et « rassurantes ».</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental / Etat / Agence du Numérique
<b>Principaux partenaires</b>	EPCI, opérateurs de services
<b>Calendrier</b>	2018-2020
<b>Etat d'avancement</b>	A engager



# Axe 3 – DEVELOPPER ET PROMOUVOIR LA MUTUALISATION DES SERVICES AU PUBLIC

## 4 Fiches Actions

#### Justification de l'axe

Par les logiques de numérisation et/ ou de structuration de l'offre de services autour d'une multitude d'organismes et de prestataires, il existe un **véritable risque** de décrochage, d'isolement et de non recours à l'offre de services pourtant existante mais parfois **distante géographiquement, administrativement et/ ou technologiquement**.

Ces enjeux sont plus ou moins marqués selon les territoires car ils sont essentiellement liés à trois facteurs :

- La **densité démographique** qui détermine l'efficacité du service et ainsi la possibilité ou non de son existence/ maintien sur le territoire
- L'**attractivité territoriale** qui oriente les choix individuels d'implantation des professionnels libres de leur installation
- La **présence de publics fragiles** qui demandent une attention et un accompagnement spécifiques.

C'est dans un souci permanent de **limiter ou compenser** les effets de ces logiques conjoncturelles et systémiques, que l'action publique et notamment du Conseil départemental, **chef de file de la solidarité sociale et territoriale**, recherche des solutions autour de la **mutualisation des services, encouragée par la loi NOTRe**.

Cette pratique, quels que soient ses degrés (mise en commun de matériel, d'espaces de travail, d'agents, de ressources financières, de services proprement dit, ...), permet de :

- **garantir sur les territoires de proximité la présence d'interlocuteurs** qui accueillent, accompagnent, rassurent les usagers et participent directement au maintien du lien social ;
- **mettre en cohérence et améliorer la lisibilité des services** qui sont ainsi réunis dans un même lieu et autour d'une même personne dans une logique de guichet unique ;
- **mutualiser les dépenses** en partageant entre services des locaux, des solutions, de l'information, du matériel, des compétences, des personnels,...

Dans le département du Tarn, la mutualisation de services se décline actuellement par le biais de **plusieurs structures de proximité** : Maisons du Département, Maisons de services aux publics (MSAP), Maisons de santé pluridisciplinaire (MSP).

Le maillage de proximité couvrant l'ensemble du Tarn est en cours, et il est **désormais nécessaire d'en assurer l'animation, la coordination et de mobiliser les moyens humain et financiers** nécessaires pour un fonctionnement optimal.

Par ailleurs, pour répondre à **l'hyper proximité et compléter ce réseau** il apparaît utile de promouvoir, tel que le préconise la loi NOTRe, la mise en place d'un **accueil inconditionnel de proximité** qui appellerait les territoires de proximité à s'organiser pour être en mesure de renseigner n'importe quel usager de services.

#### Plan d'actions

DEVELOPPER LA MUTUALISATION DES MOYENS	LEVIER 1,2,4	3.1	Développer et accompagner le réseau de MSAP (Maisons de Services Au Public)
		3.2	Consolider les missions des Maisons du Département
		3.3	Structurer le premier accueil inconditionnel de proximité
		3.4	Favoriser la mutualisation des moyens entre professionnels de santé via les MSP (Maisons de Santé Pluridisciplinaires)

#### Gouvernance de la mise en œuvre des actions

La mise en place de logiques de mutualisation nécessite :

- Une gouvernance efficace, possiblement étayée par la création d'instances dédiées à la supervision de ces mutualisations afin de veiller à la bonne coordination des acteurs et moyens.
- La définition d'une échelle pertinente : une démarche prospective en amont doit permettre de choisir l'échelle la plus adéquate pour réaliser la mutualisation.

#### Pour les services sociaux, avec élargissement à tous les services :

Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, le Tarn compte 12 Maisons du Département et 14 MSAP qui permettent de maintenir des services déconcentrés du Département (travailleurs sociaux, PMI, ...) et des organismes nationaux (CAF, CPAM, Pôle Emploi,...). En complémentarité de ce réseau, les points d'accueil inconditionnel de proximité seront à créer.

Le Conseil départemental et l'Etat piloteront, coordonneront, animeront et assureront la cohérence du maillage et des missions en partenariat étroit avec les collectivités locales et les EPCI, les communes et leurs groupements étant fréquemment maîtres d'ouvrage.

#### Pour les services de santé :

Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, le Tarn compte 8 Maisons de Santé Pluridisciplinaires en fonctionnement (plus une en travaux, et deux en cours de finalisation), qui offrent des conditions de travail collectives, mode d'exercice recherché par les professionnels, et qui participent directement à renforcer l'attractivité des territoires.

Le Département, l'Etat et l'ARS garantiront la cohérence du maillage et assureront le respect des conditions techniques et du cadre réglementaire. Les communes et les EPCI impulseront et/ou accompagneront les dynamiques collectives des professionnels de santé et pourront proposer des locaux (MSP par exemple).

La CPTS (Commission Professionnelle Territoriale de Santé) qui a pour mission d'assurer une meilleure coordination des professionnels de santé (en vue de contrats territoriaux de santé) et de concourir ainsi à la structuration des parcours de santé, sera à associer aux réflexions.

#### Outils et Indicateurs de suivi

Afin de mesurer les actions conduites dans le cadre de cet axe stratégique, la commission départementale de suivi du schéma devra :

- Déterminer le but et la portée du système de suivi et d'évaluation
- Planifier la collecte et la gestion des données
- Planifier l'analyse des données
- Planifier le compte rendu et l'utilisation des informations
- Planifier les ressources humaines nécessaires et le renforcement des capacités
- Établir le budget du suivi et de l'évaluation

Au fur et à mesure de la formalisation des actions, et en amont de leur mise en œuvre effective, il sera nécessaire de définir les indicateurs d'évaluation et de suivi permettant de juger ses impacts et de mesurer les éventuels besoins d'ajustement.

*A titre d'exemple les indicateurs suivants pourraient être retenus*

Pour l'amélioration des services rendus :

- Nombre de visites
- Horaires d'ouverture
- Motifs des visites
- Enquêtes de satisfaction
- ...

Pour le maintien voir le développement des services :

- Evolution du nombre des services proposés
- ...

3.1	Développer et accompagner le réseau de MSAP (Maisons de services aux publics)
Objectif	Valoriser et renforcer le rôle des MSAP
Présentation de l'action	<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 et Consignations qui assure l'animation du réseau national.</li> <li>• Constituer un plan de communication départemental et organiser un relai local par la mobilisation des gestionnaires des MSAP et les opérateurs qui offrent leurs services dans les MSAP.</li> </ul> <p><b>2. Promouvoir le réseau des MSAP, conforter le réseau des structures et assurer une meilleure lisibilité et coordination à l'échelle départementale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualiser les pratiques, développer les actions de formation, renforcer les partenariats, organiser collectivement la délivrance de services et lancer une dynamique certaine avec des échanges d'expérience porteurs</li> <li>• Créer des moments et des outils d'échanges entre les agents des MSAP et avec les partenaires (hors le traitement des dossiers d'utilisateurs) en s'appuyant sur l'espace professionnels proposé par la Caisse des dépôts</li> <li>• Assurer la mutualisation de personnel en cas d'absence de l'agent pour permettre d'assurer la continuité du service.</li> </ul> <p><b>3. Former les animateurs et garantir une plus forte implication des opérateurs partenaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer les relations et processus avec les opérateurs/partenaires (réfèrent / modalités collaboratives...).</li> <li>• Renforcer le conventionnement avec les opérateurs afin de penser le niveau national, départemental et local.</li> <li>• Formaliser le partenariat entre les MSAP et le Département, notamment dans le cadre des conventions le liant aux EPCI pour l'exercice de ses politiques publiques</li> <li>• Encourager la mobilisation de l'offre de formation nationale proposée par la Caisse des Dépôts et Consignations</li> <li>• Encourager les sessions d'auto-formation entre animateurs des MSAP du département</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 aux besoins matériels et humains nécessaires</li> </ul>
Coordinateur/ Pilote	Etat / Caisse des Dépôts et Consignations (animation du réseau, formation des agents, évaluation du dispositif, ingénierie de mise en place du programme)
Principaux partenaires	Conseil départemental/Gestionnaires des MSAP/ CGET (Commissariat général à l'Égalité des Territoires)
Calendrier	2017-2023
Etat d'avancement	A l'initiative du sous-préfet référent : 1 <sup>ère</sup> réunion des MSAP et des organismes partenaires organisée le 23 février 2017 à Réalmont, 1 <sup>ère</sup> formation des agents d'accueil organisée le 1 <sup>er</sup> juin 2017 à Réalmont

3.2	<b>Consolider les missions des Maisons du Département</b>
<b>Objectif</b>	Renforcer la présence des travailleurs sociaux et des médecins de la PMI sur les territoires en renforçant les complémentarités avec les structures en présence (Maisons du département, MSAP, MSP, ...)
<b>Présentation de l'action</b>	<p>La loi NOTRe a conforté le rôle du Conseil départemental en tant que chef de file de l'action sociale. Cette responsabilité réaffirmée le conduit à agir sur deux aspects essentiels : <b>la territorialisation de l'action départementale et la coordination de son action avec ses partenaires.</b></p> <p>Par ailleurs, il engage actuellement une démarche d'actualisation du projet de service de sa Direction Générale Adjointe de la Solidarité, qui s'appuyait jusqu'alors sur une approche sectorielle par thématique d'intervention (enfance-famille, vie sociale-insertion, personnes âgées – personnes handicapées) et sur une approche territoriale (3 pôles et 12 maisons du Département).</p> <p>Dans ce contexte, avec pour objectif premier de <b>garantir la proximité de son intervention auprès des citoyens tarnais</b>, le Département :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisera la présence territoriale de ses services en cohérence avec l'offre de services existante sur les territoires (MSAP, MSP, etc.) ;</li> <li>- renforcera pour ce faire sa coopération avec les collectivités tarnaises, notamment les EPCI, avec lesquels il contractualisera par le biais d'une convention territoriale qui inclura un volet solidarité qui indiquera notamment les engagements du Département en matière d'implantation territoriale (lieux d'accueil permanents, périodiques, ou à la demande) ;</li> <li>- articulera les horaires d'ouverture et l'intervention des travailleurs sociaux et professionnels de santé avec les situations et temps de vie du public.</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	Gestionnaires des MSAP, Etat, EPCI, Fédération des MSP, CCAS
<b>Calendrier</b>	2017-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Réflexion en cours au Département, et à engager avec les partenaires concernés

# AXE 3 – DÉVELOPPER ET PROMOUVOIR LA MUTUALISATION DES SERVICES AU PUBLIC

3.3	Structurer le premier accueil inconditionnel de proximité
Objectif	Apporter un premier niveau de réponse à toute personne ayant besoin d'un renseignement pour accéder à un service quel qu'il soit.
Présentation de l'action	<p><b>1-Définir l'objectif et les conditions de mise en œuvre du service de proximité</b>            Avant de procéder à la mise en place et au développement du service de proximité, il convient de préciser et de partager collectivement au niveau départemental, les attendus et les exigences d'un tel service. Pour cela il conviendra de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la notion du 1<sup>er</sup> accueil inconditionnel de proximité</li> <li>• Définir la liste des services essentiels et minimum sur lesquels les agents d'accueil devront être en capacité d'apporter une informations de premier niveau</li> </ul> <p><b>2-Identifier sur le territoire les structures remplissant les conditions de mise en œuvre de ce premier accueil pour construire un maillage de proximité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les acteurs qui font d'ores et déjà de l'accueil premier niveau</li> <li>• Valoriser l'existant et le faire connaître</li> </ul> <p>Parmi ces structures figureront les propres services sociaux de polyvalence du conseil départemental, ainsi que les CCAS et les CIAS, les MSAP, les Maisons Communes Emploi Formation, les mairies et nombreuses associations souvent déjà engagés dans l'accueil généraliste des publics. Les acteurs de l'accueil inconditionnel de proximité seront différents et spécifiques à chaque territoire</p> <p><b>3-Créer une culture et connaissance communes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un guichet unique numérique pour les accueillants avec des entrées thématiques et des liens internet vers les services compétents, base commune vivante , actualisée avec 2 niveaux d'informations - généralistes (1<sup>er</sup> niveau), et plus complet autour de l'accompagnement (2<sup>ème</sup> niveau)</li> <li>• Désigner un référent dans chaque organisme, passer une convention partenariale pour un contact privilégié et facilité</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 le réseau de médiation numérique</li> </ul> <p><b>4-Former les agents en charge de cet accueil</b>            Ecoute, médiation, détection des besoins, vérification de l'effectivité des droits ouverts (législation sociale), capacité de prise de décision et à réorienter vers le bon organisme, médiation numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des partenariats avec les organismes tels que la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT, ... pour former le personnel accueillant (présentation de leurs missions), pour orienter aux mieux les publics</li> <li>• Identifier tous les organismes de formation pour labelliser les lieux d'accueil inconditionnel de proximité</li> <li>• Habilitier (via la formation) des accueillants de proximité à manipuler des données personnelles afin de dégager à la fois l'accueil et les travailleurs sociaux</li> <li>• Créer un label logo pour accréditation minimale de ce service (déontologie, secret professionnel, habilitations)</li> </ul>
Coordinateur/ Pilote	Conseil départemental / Etat
Principaux partenaires	EPCI, Communes / CCAS et CIAS/ les MSAP/Maisons Communes Emploi Formation/Organismes sociaux (CAF notamment)/ Organismes de formation
Calendrier	1 et 2 : 2018-2019 3: 2019-2023
Etat d'avancement	A engager, réflexion en cours au niveau national porté localement par la CAF81

3.4	Favoriser la mutualisation des moyens entre professionnels de santé via les MSP (Maisons de santé pluridisciplinaires)
Objectif	Accompagner la mise en place des MSP
Présentation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler avec les professionnels de santé, <b>impulser un projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emporter l'adhésion des professionnels concernés : Organiser des réunions de travail, des entretiens individuels, identifier un leader naturel ...</li> <li>- Mobiliser des associations de formation proposant des séminaires d'analyse de problématique, de motivation de l'équipe ou des accompagnements personnalisés.</li> <li>- Accompagner les professionnels à définir leur projet de santé en cohérence avec le Projet Régional de Santé porté par l'ARS</li> </ul> </li> <li>• Accompagner le déploiement des <b>systèmes d'information partagés</b> entre divers professionnels libéraux et avec les hôpitaux             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encourager les professionnels de santé à mettre en place un système d'information au sein de la MSP et en relation avec les pôles de santé et le GHT, en s'appuyant sur l'Agence des systèmes d'information partagés de santé (ASIP Santé).</li> <li>- Mobiliser les compétences et les solutions développées par l'École ISIS</li> </ul> </li> </ul>
Coordinateur/ Pilote	Conseil départemental / ARS
Principaux partenaires	Fédération des MSP/ ARS Ordre des médecins / UR des médecins libéraux / EPCI, communes ASIP/ ISIS
Calendrier	2018-2023
Etat d'avancement	Conduit par la Fédération Occitanie Roussillon des MSP et l'ARS, à poursuivre

# Axe 4 - FACILITER LES DEPLACEMENTS DES PERSONNES PEU MOBILES

6 Fiches Actions

## B – Fiches-actions

### Axe 4 – Faciliter les déplacements des personnes peu mobiles

#### Justification de l'axe

L'accessibilité aux services ne peut manifestement être améliorée sans traiter des questions de déplacements et de mobilité, et notamment pour les personnes non motorisées, en menant une réflexion sur les solutions alternatives à l'usage du véhicule personnel.

Les transports en commun ne sont utilisés qu'à la condition que les cadencements soient suffisants pour offrir une réelle flexibilité aux usagers. Si les réseaux urbains relayés du réseau départemental **Tarn'Bus** apparaissent **performants depuis les principaux pôles de services** (maillage relativement fin, cadencements intéressants), les prestations sont à conforter en milieu rural.

De fait, les déplacements vers les services (commerces, médecins, organismes administratifs et sociaux,...) qui sont **ponctuels, sur des horaires très variables et propres à chacun** sont bien **moins aisés pour les personnes non motorisées** dès lors que le réseau de transport se distend.

Alors que le **droit au transport** s'applique partout, y compris dans les zones les plus rurales, il est difficile pour les autorités organisatrices de transports d'assurer cette obligation. Compte tenu des coûts engendrés, ces dernières se tournent vers des **solutions plus souples et complémentaires**, et notamment vers le développement du transport à la demande (TAD) et le covoiturage dont les pratiques demandent à être davantage accompagnées.

#### Plan d'actions

FACILITER LES DEPLACEMENTS DES PERSONNES PEU MOBILES	LEVIER 1 : Développer, adapter ou maintenir l'offre	2.1	Recenser l'offre, la soutenir et davantage communiquer auprès du grand public
		2.2	Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles non motorisés
		2.3	Développer le transport à la demande (TAD)
		2.4	Favoriser le co-voiturage et les autres modes de déplacement collaboratifs et durables
	LEVIER 2 : Coordonner l'offre de services existante et porter une communication claire et commune	2.5	Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département
	LEVIER 4 : Accompagner aux usages	2.6	Faciliter l'accès aux transports et accompagner vers l'autonomie

#### Gouvernance de mise en œuvre

L'accès aux services concerne essentiellement des déplacements de proximité (à l'échelle d'un bassin de vie), et de manière plus ponctuelle sur de plus longues distances pour accéder à des services de types supérieurs ou métropolitains (certaines spécialités de médecine par exemple).

La loi NOTRe ayant maintenu la clause de compétence générale au bloc communal (communes/EPCI), ce dernier continuera d'intervenir pour organiser les transports urbains et de proximité.

Ainsi, l'essentiel des actions proposées dans cet axe fait appel à la mobilisation du bloc communal et notamment des EPCI.

En revanche, depuis le 1er janvier 2017, les régions ont la compétence, en lieu et place des départements, de l'organisation des services non urbains, réguliers ou à la demande.

La position du Conseil départemental ainsi que de l'Etat, copilotes de ce schéma, concernera davantage la mise en cohérence, la communication autour de l'offre et l'encouragement et l'accompagnement des territoires dans la mise en œuvre de solutions locales adaptées.

La communication et le partage des enjeux avec les territoires sont donc un préalable à la réalisation des actions de cet axe. Dans ce but, il apparaît utile de mobiliser la Conférence des exécutifs des EPCI sur la thématique de la mobilité.

L'instance permettra de partager les expériences et de faire connaître les projets et les besoins rencontrés pour les mener à terme. Elle est force de propositions auprès des copilotes du schéma et de la Région, désormais compétente en matière de déplacements interurbains. Bien que s'inscrivant dans le cadre général du schéma, les actions concrètes seront définies au cas par cas selon les problématiques rencontrées sur les territoires, leurs indicateurs de suivi et d'évaluation seront alors déterminés en conséquences par cette instance.

#### Outils et Indicateurs de suivi

Afin de mesurer les actions conduites dans le cadre de cet axe stratégique, la commission départementale de suivi du schéma devra :

- Déterminer le but et la portée du système de suivi et d'évaluation
- Planifier la collecte et la gestion des données
- Planifier l'analyse des données
- Planifier le compte-rendu et l'utilisation des informations
- Planifier les ressources humaines nécessaires et le renforcement des capacités
- Établir le budget du suivi et de l'évaluation

Au fur et à mesure de la formalisation des actions, et en amont de leur mise en œuvre effective, il sera nécessaire de définir les indicateurs d'évaluation et de suivi permettant de juger ses impacts et de mesurer les éventuels besoins d'ajustement.

#### *A titre d'exemple les indicateurs suivants pourraient être retenus*

Actions de communication et de coordination :

- Exhaustivité et fréquence d'actualisation des données communiquées par les diverses AOT (Autorités Organisatrices de Transports) et associations
- Nombre de conventionnements et partenariats établis
- ...

Actions d'accompagnement aux AOT ou associations mettant en place une nouvelle offre de mobilité :

- Montant des cofinancements accordés
- ...

4.1	Recenser l'offre, la soutenir et davantage communiquer auprès du grand public
<b>Objectif</b>	Promouvoir les offres de mobilités existantes auprès du grand public
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Répertoire l'ensemble de l'offre tant publique qu'associative.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une fine connaissance des nombreuses actions d'accompagnement et de soutien à la mobilité, existant sur le territoire, et notamment par les dispositifs portés par le secteur associatif, parfois insuffisamment identifiés par les acteurs publics et les usagers potentiels</li> <li>• Recenser toute la diversité de l'offre :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- classiquement les transports en commun, les transports à la demande</li> <li>- les transports à la demande bénévoles, les partages, prêts de véhicules, aide à passer le permis, garage solidaire, ...</li> <li>- les mobilités douces et émergentes, et notamment le vélo et les glisses urbaines (skates, trottinettes, overboards, etc.)</li> </ul> </li> <li>• S'assurer de la fiabilité et de l'actualisation de l'information</li> </ul> <p><b>2. Valoriser et communiquer autour de la diversité des offres existantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer sur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- la diversité de l'offre</li> <li>- les transports commerciaux du réseau départemental</li> <li>- les déplacements doux (pistes cyclables, zone piétonnes, zones praticables pour les activités de glisse, ...).</li> </ul> </li> <li>• Mobiliser tous les canaux de communication :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- les MSAP et les accueils inconditionnels de proximité</li> <li>- Répertoire l'ensemble des applications utiles aux déplacements sur le territoire, pour faciliter la recherche de l'offre par les usagers (Blablacar, mobimipy, Tarn 'bus, RézoPouce, etc.).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. Poursuivre le soutien apporté à la mise en œuvre d'offres de déplacements et d'actions d'aide à la mobilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier les possibilités de poursuite du soutien du CD aux EPCI, dans le cadre de la compétence aménagement et cohésion territoriale</li> <li>• Etudier les aides à mobiliser auprès du Conseil régional, compétent en matière de transport (loi Notre), de l'Europe dans le cadre des programmes régionaux - FEDER-FSE-IEJ</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil régional / EPCI
<b>Principaux partenaires</b>	Conseil départemental / SNCF / Associations
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Actions départementales existantes, discussion à engager avec la Région pour étudier les possibilités de continuité et de consolidation

4.2	<b>Réétudier les besoins en déplacements notamment des publics cibles non motorisés</b> (âgés, précaires, demandeurs d'emploi, jeunes)
<b>Objectif</b>	Les habitants utilisent davantage et plus facilement leur véhicule personnel. Face à ce constat et aux coûts que représentent la mise en place d'une offre de transport, les priorités doivent être ciblées et les besoins préalablement identifiés et définis au risque de proposer des services inadaptés et sous-utilisés.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>Interroger les services au contact des personnes pouvant rencontrer des difficultés à se déplacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser les enquêtes et études d'ores et déjà réalisées (CEREMA)</li> <li>• Mobiliser les bases de données (données quantitatives) des organismes et prestataires sociaux (CPAM, CARSAT,...), et des observatoires (INSEE) pour mener des analyses complémentaires</li> <li>• Mobiliser la connaissance des services sociaux (CCAS,...), services d'aides à la personne (ADMR,...), organismes d'insertion professionnelle (Pôle Emploi, MLI, ...) qui accompagnent les personnes pouvant rencontrer des difficultés de mobilité.</li> </ul> <p><b>Mener une enquête auprès de la population ciblée en fonction des besoins soulevés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener une/des enquêtes très ciblées (publics et territoires cibles) pour disposer de données précises permettant d'identifier le besoin de mise en œuvre d'actions très concrètes et opérationnelles</li> <li>• Travailler à l'échelle des bassins de vie dont certains sont interdépartementaux</li> <li>• Prendre en compte les pratiques de mobilités nocturnes (par exemple : ouvriers faisant les 3/8, infirmiers, ou tout autre métier qui nécessite de se déplacer la nuit)</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental / EPCI
<b>Principaux partenaires</b>	Conseil régional Organismes et associations d'aides à la personne, d'accompagnement à l'insertion, d'animation jeunesse
<b>Calendrier</b>	1: 2018-2019 2: 2020-2023
<b>Etat d'avancement</b>	A engager

4.3	Développer le transport à la demande (TAD)
<b>Objectif</b>	Accompagner les territoires qui souhaitent se doter d'un service répondant aux exigences de souplesse et de réactivité, tout en assurant un modèle économique viable.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>Accompagner les EPCI à mettre en place un modèle adapté aux besoins spécifiques de leur territoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager le TAD sur les territoires où aucune offre de transport publique ou privée ne répond aux besoins locaux, d'où la nécessité de bien identifier l'offre en présence et la demande locale des publics cibles (actions 4.1 et 4.2).</li> <li>• Accompagner les EPCI à faire appel à une ingénierie de projet</li> <li>• Encourager à la prise d'initiative proactive : créer une offre de service pour susciter le besoin puis adapter l'offre au regard des demandes et pratiques alors constatées.</li> </ul> <p><b>Assurer l'attractivité du TAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser l'ensemble de la population et notamment les jeunes à cette possibilité de déplacement qui pâtit d'une image de service limité aux personnes âgées ; communiquer auprès des activités pour les citoyens (Exemples : club de sports, associations, clubs de loisirs, salle de sport, etc.).</li> <li>• Etudier les modalités de fonctionnement et les modèles économiques qui mobilisent des financements (publicité sur les véhicules, bénévoles) et optimisent les déplacements notamment en encourageant la mutualisation :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des tarifications préférentielles aux heures où le véhicule est le plus rempli</li> <li>- Conventionner avec les taxis locaux pour qu'il assurent ce service</li> <li>- Optimiser les déplacements remboursés par l'assurance maladie. Etudier les partenariats possibles avec la CPAM et les transporteurs pour utiliser les places et les trajets vides. Permettre l'identification des places libres et la mise en relation avec les potentiels usagers intéressés.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil régional
<b>Principaux partenaires</b>	EPCI/ ADEME Fédération des taxi/ CPAM/ Caisses de retraites
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	

<b>4.4</b>	<b>Favoriser le covoiturage et les autres modes de déplacement collaboratifs et durables</b>
<b>Objectif</b>	Favoriser le développement du covoiturage notamment sur les courts trajets, domicile-travail par exemple
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Recenser les aires de covoiturage et définir les maîtrises d’ouvrage pour accompagner les EPCI à l’aménagement des aires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser et dresser une cartographie des aires de covoiturage aménagées et de leur maitre d’ouvrage</li> <li>• Identifier les aires sauvages pour étudier les possibilités / opportunités d’aménagement</li> <li>• Quantifier et qualifier les fréquentations des aires et les besoins d’extension ou d’aménagement</li> <li>• Soutenir les EPCI dans l’aménagement des aires (sécurisation, équipement (stationnement vélo, ...))</li> <li>• Mobiliser les aires de covoiturage comme plaques tournantes des services de transports : plateformes intermodales, espaces dédiés à la communication sur l’offre, etc.</li> <li>• Diffuser une information grand public sur les aires et leur localisation</li> </ul> <p><b>2. Etudier les partenariats possibles avec les espaces de stationnements privés (exemple : parking de supermarché) pour mutualiser ces espaces et créer/officialiser de nouvelles aires de covoiturage</b></p> <p><b>3. Etudier l’opportunité de maintenir la plateforme de mise en relation des covoitureurs pour les courts trajets</b> Sur les longs trajets, les plateformes privées fonctionnent très bien.</p> <p><b>4. Soutenir les démarches de mobilité solidaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rézo pouce</li> <li>• TAD bénévole</li> <li>• Mise à disposition de véhicules par des associations, des collectivités</li> <li>• Garage solidaire</li> </ul> <p><b>5. Encourager le développement de la mobilité électrique par le déploiement d’un réseau de bornes de recharge (en cours par le SDET) et des portes vélo</b></p>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	EPCI /Conseil régional
<b>Principaux partenaires</b>	Etat/ Conseil départemental / Associations de la mobilité solidaire et de covoitureurs / SDET
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d’avancement</b>	A engager

4.5	<b>Favoriser l'intermodalité et centraliser l'information sur les divers modes de déplacement proposés sur le département</b>
Objectif	Faciliter les déplacements des usagers en coordonnant les offres de mobilité
Présentation de l'action	<p><b>1. Développer un outil de type plateforme en y intégrant l'ensemble de modes de déplacement proposés dans le Tarn et en relation avec les départements voisins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier avec le Conseil régional, désormais compétent, le maintien et le développement de cet outil notamment en interaction avec la plateforme régionale (mobimipi)</li> <li>• Centraliser l'information sur les divers modes de déplacement présents dans les territoires tarnais et en interface avec les territoires des départements voisins (différentes AOM : Tarn Bus, TAD, transport urbains,...)</li> <li>• Développer un calculateur d'itinéraire intermodal permettant de proposer un parcours de déplacement d'un point de départ à un point d'arrivée</li> <li>• Créer une extension de cette plateforme en application smartphone</li> </ul> <p><b>2. Tendre vers la coordination des lieux et horaires de desserte et l'intégration tarifaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser l'ensemble des pratiques qui sont très disparates</li> <li>• Communiquer davantage pour améliorer la lisibilité des tarifs (gratuité, tarifs uniques,...) et horaires avec le souci d'actualisation de l'information</li> <li>• Etudier les voix d'harmonisation en réponse aux logiques de déplacement (étude auprès des personnes pour analyse fixe et volatile des besoins, les évolutions,...)</li> </ul> <p><b>3. Poursuivre les évènements autour de la pratique des divers modes de déplacement (par ex. lors de la semaine européenne de la mobilité)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre, par le relais du Conseil régional, les animations jusqu'alors conduites par le Département (voyage gratuit de découverte, questionnaire dans le bus, animations festives, jeu concours, stands foires économiques, accompagnement à l'usage du transport, etc.)</li> <li>• Poursuivre et développer l'exemplarité des services publics et collectivités : encourager les agents à se déplacer par un autre moyen que la voiture</li> <li>• Encourager les EPCI à poursuivre ou créer ce type d'opération</li> </ul>
Coordinateur/ Pilote	Conseil régional
Principaux partenaires	EPCI, Conseil départemental, SNCF, Etat
Calendrier	2018-2023
Etat d'avancement	

4.6	Faciliter l'accès aux transports et accompagner vers l'autonomie les personnes en fragilité
<b>Objectif</b>	Mener une action plus ciblée pour accompagner de manière spécifique les publics en situation de fragilité économique et sociale. Actions à mettre en parallèle du Plan départemental d'insertion.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>Encourager le développement des logiques de tarification différenciée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier avec le Conseil régional, la poursuite de la carte de transport gratuite mise en place par le Département pour les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires du RSA</li> <li>• Poursuivre et étendre l'aide au financement des trajets de TER et autocar inter et intra départementaux pour les ménages les plus précaires, dans le but de favoriser l'insertion et le retour à l'emploi.</li> </ul> <p><b>Poursuivre l'accompagnement à l'acquisition et à l'entretien des véhicules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au financement de l'assurance</li> <li>• Soutien aux garages solidaires</li> </ul> <p><b>Poursuivre l'accompagnement au passage du permis de conduire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer au financement du permis</li> <li>• Faciliter les modalités de passage du code (partenariat avec les structures agréées)</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental / Conseil régional
<b>Principaux partenaires</b>	EPCI, Associations
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Engager au niveau départemental, étudier les transitions au niveau régional

# Axe 5 – DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE LOCALE

4 Fiches Actions

#### Justification de l'axe

Le département bénéficie d'un **maillage de pôles de services de proximité et de pôles commerciaux secondaires relativement développé** avec (comparativement à la moyenne nationale) une bonne fréquentation des petits commerces alimentaires de proximité, favorable à leur maintien. Cependant, cet équilibre est fragilisé d'une part par le développement des **centres commerciaux de périphérie** qui concurrencent les centres-bourgs et d'autre part par **les évolutions démographiques** peu favorables dans les espaces les plus ruraux.

Des secteurs sont tout particulièrement concernés à **l'est, au sud et au nord du département** ; ils présentent une densité de population plus faible, une plus grande dispersion et des population plus âgées. Ainsi, les bourgs centres situés prioritairement dans les zones de montagne - Massif Central - et du nord ont besoin d'être renforcés.

Les élus des territoires ruraux attachent une grande importance à ces services dont les fermetures impactent significativement la **qualité de vie et l'attractivité des territoires**. En effet la question de la vie commerciale s'inscrit dans une **problématique plus large de redynamisation/revitalisation des centres bourgs**.

Les réflexions actuelles conduites par l'État montrent que les revitalisations des centres-bourgs sont des chantiers de longue haleine qui s'appuient sur au minimum 3 piliers : **le logement et les revenus des populations résidentes, la qualité des espaces publics et la vie commerciale du centre-bourg**. A ces problématiques s'ajoutent les questions de mobilité et d'accès, de patrimoine architectural et naturel, d'équipements culturels et sportifs, d'image, etc. L'expérience montre que le contexte local (dynamiques locales, éléments identitaires démarquant le territoire, bassin d'emploi, présence de friches, conditions de desserte, climat, etc.), influence également fortement les situations locales.

#### Plan d'actions

<b>DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE LOCALE</b>	<b>LEVIER 1 : Développer, adapter ou maintenir l'offre</b>	5.1	Conforter les centres bourgs qui permettent de desservir un bassin de vie
		5.2	Favoriser une dynamique commerciale des centres-villes et des centres-bourgs
		5.3	Encourager les EPCI à définir et conforter leur compétence « développement économique » autour du commerce
	<b>LEVIER 3 : Organiser les mobilités des usagers et des services</b>	5.4	Favoriser le rapprochement des commerces vers le domicile (itinérance, e-commerce, circuits courts)

#### Gouvernance de la mise en œuvre des actions

Les politiques publiques qui accompagnent le maintien ou le développement des activités commerciales relèvent de la compétence développement économique.

Il est donc essentiel de rappeler que la Loi NOTRe du 7 août 2015 a revu la répartition de cette compétence entre le Département et la Région, cette dernière devenant la collectivité territoriale responsable sur son territoire du développement économique et non plus seulement la collectivité cheffe de file. Dans ce cadre, **la Région** dispose notamment de la compétence exclusive pour définir des « régimes d'aides et pour décider de l'octroi des aides aux entreprises dans la région » et les actes des collectivités territoriales et de leurs groupements en matière d'aides aux entreprises devront également être compatibles avec le futur SRDEII (schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation).

Toutefois, le Département conserve la possibilité de contribuer au financement de certains projets dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par **les communes ou leurs groupements**. Les communes et les EPCI sont ainsi les premiers acteurs d'appui aux activités commerciales de proximité.

Par ailleurs, **les organismes consulaires** (CCI, CMA, voire Chambre d'agriculture) sont les partenaires privilégiés des artisans et des commerçants dans l'accompagnement à leur installation et au développement de leur activité. Bien que le plan d'actions porte davantage sur des actions générales que sur de l'accompagnement individuel, les consulaires seront des partenaires incontournables pour comprendre les enjeux, animer des groupes de réflexion avec les professionnels et définir des stratégies collectives adaptées aux problématiques rencontrées. Ils seront également un relais important pour toutes les actions de veille et d'observations des dynamiques commerciales.

**L'Etat** peut apporter un appui aux actions d'animation économique et d'accompagnement des entreprises (soutien FISAC, expertise du territoire, etc.).

**La position du Conseil départemental portera davantage sur la mise en cohérence, l'encouragement et l'accompagnement des territoires dans la mise en œuvre de solutions locales adaptées sur ce thème. Il sera le relai auprès de la Région des problématiques rencontrées dans les territoires tarnais.**

La communication et le partage des enjeux avec les territoires sont donc un préalable à la réalisation des actions de cet axe. A cette fin, il convient d'inviter la Conférence des exécutifs des EPCI à travailler sur la thématique du commerce de proximité.

L'instance permettra de partager les expériences et de faire connaître les projets et les besoins rencontrés pour les mener à terme. Elle est force de propositions auprès des copilotes du schéma et de la Région. Bien que s'inscrivant dans le cadre général du schéma, les actions concrètes seront définies au cas par cas selon les problématiques rencontrées sur les territoires, leurs indicateurs de suivi et d'évaluation seront alors déterminés en conséquence par cette instance.

#### Outils et Indicateurs de suivi

Afin de mesurer les actions conduites dans le cadre de cet axe stratégique, la commission départementale de suivi du schéma devra :

- Déterminer le but et la portée du système de suivi et d'évaluation
- Planifier la collecte et la gestion des données
- Planifier l'analyse des données
- Planifier le compte rendu et l'utilisation des informations
- Planifier les ressources humaines nécessaires et le renforcement des capacités
- Établir le budget du suivi et de l'évaluation

Au fur et à mesure de la formalisation des actions, et en amont de leur mise en œuvre effective, il sera nécessaire de définir les indicateurs d'évaluation et de suivi permettant de juger ses impacts et de mesurer les éventuels besoins d'ajustement.

*A titre d'exemple les indicateurs suivants pourraient être retenus*

Les impacts induits par la mise en œuvre des actions sont régulièrement suivi par les consulaires à travers leur propres fichiers de suivi des entreprises et l'observatoire inter-consulaire, nombre de création-suppression d'entreprises, chiffres d'affaires, ...

- Nombre de territoires se dotant d'une stratégie commerciale
- Nombre d'EPCI ayant repris les dispositifs du Conseil départemental
- Evolution du taux de vacance des locaux commerciaux
- Nombre d'événementiels commerciaux
- Evolutions de la part de la consommation dans les commerces locaux
- ...

5.1 Renforcer les centres bourgs qui permettent de desservir un bassin de vie	
<b>Objectif</b>	Renforcer les pôles de centralité et sortir de la logique communale qui peut conduire à un saupoudrage de l'action publique sans nécessairement répondre aux réalités et besoins de consommation des habitants.
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Définir une carte de référence des pôles d'équilibre et de structuration commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur la base des SCOT, définir une armature hiérarchisée des pôles de services selon le besoin de proximité nécessaire à chaque type de commerces/services.</li> <li>• Réétudier l'opportunité de définir une carte des territoires en fragilité commerciale (en s'inspirant par exemple des espaces de solidarité territoriale du Conseil départemental) en prenant en considération les dynamiques commerciales (baromètre inter consulaire : création, transmission, cessation d'activité,...) mais aussi les dynamiques territoriales (relations avec les territoires limitrophes, logiques de déplacements) et démographiques (croissance population).</li> </ul> <p><b>2. Prendre en compte les relations bourg centre – tissu rural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer les conditions pour que les centres bourgs jouent pleinement leur fonction d'animation commerciale des territoires : développement de moyens de déplacements, tournées de commerces, ...</li> <li>• Encourager les réflexions à l'échelle des territoires intercommunaux ; mettre en place de véritables stratégies commerciales pour les centres-bourgs, partagées au niveau des EPCI. Ces stratégies doivent viser à privilégier les bourgs centres et les pôles de services, tout en travaillant sur les relations entre le tissu rural et le pôle commercial ; ces relations doivent se bâtir dans les complémentarités et synergies potentielles, et non dans la concurrence et l'émiettement des moyens.</li> </ul> <p><b>3. Orienter en priorité les aides vers les pôles de services identifiés par la carte de référence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentrer les efforts sur les pôles d'équilibre et de structuration commerciale</li> <li>• Permettre l'accompagnement des opportunités d'installation hors pôle pour les derniers commerces de proximité</li> <li>• Les opérations portées par des maîtres d'ouvrage publics sont susceptibles d'être soutenues par le Département dans le cadre de son FDT – Fonds de Développement Territorial</li> </ul> <p><b>4. Veiller aux besoins de renforcement des pôles de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un outil de veille observatoire des dynamiques commerciales permettant d'identifier les risques de fragilités. A cette fin, créer un partenariat entre les consulaires, les EPCI, le Conseil départemental</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	1: Conseil départemental /Etat; 2: Conseil départemental /EPCI; 3: Conseil régional /EPCI; 4:Conseil départemental /Consulaires
<b>Principaux partenaires</b>	Associations des commerçants, consulaires, PETR, SCOT
<b>Calendrier</b>	1: 2018-2019 2,3,4: 2019-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Engagé à travers diverses démarches (SCOT notamment) à consolider au niveau départemental

## 5.2

### Favoriser une dynamique commerciale des centres-villes et des centres bourgs

<b>Objectif</b>	Renforcer l'attractivité des pôles de proximité tarnais en favorisant l'animation commerciale et la vie des centres-villes, centres-bourgs
<b>Présentation de l'action</b>	<p><b>1. Mettre en place des actions d'animation commerciale</b>            En lien avec les consulaires et les associations de commerçants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager la création d'associations de commerçants et notamment les dynamiques intercommunales dans les milieux ruraux</li> <li>• Accompagner l'animation d'associations de commerçants</li> <li>• Accompagner les collectifs des professionnels dans leur repositionnement (rôle, actions, intégration des outils numériques)</li> <li>• Impulser et accompagner l'animation d'évènementiels en centre ville/ centre bourg notamment par le soutien des marchés de plein vent</li> <li>• Valoriser le savoir faire des artisans et des commerçants et communiquer sur des labels de qualité (exemple A rouge de la CMA)</li> </ul> <p><b>2. Encourager les communes et les EPCI à valoriser le patrimoine vacant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les territoires pour réaliser un état des lieux du patrimoine vacant en développant un outil de référencement formalisé et actualisé des locaux vacants publics et privés type « Bourses aux locaux » et étudier l'opportunité de mutualiser cet outil à l'échelle départementale</li> <li>• Encourager les propriétaires à louer leurs locaux commerciaux</li> <li>• Appuyer les territoires pour mobiliser des outils (EPFL par exemple) afin d'étudier les possibilités de reconfiguration de l'offre immobilière et foncière dans les cœurs de ville ou de bourgs</li> <li>• Porter une vigilance sur les projets commerciaux susceptibles d'avoir un impact important sur l'environnement économique (périphéries et villes),</li> </ul>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	Conseil départemental /EPCI
<b>Principaux partenaires</b>	Conseil régional /Associations de commerçants/ Consulaires/ Etat
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Engagé localement à partager, généraliser et consolider au niveau départemental

5.3	Encourager les EPCI à définir et conforter leur compétence « développement économique » autour du commerce
<b>Objectif</b>	Comme rappelé précédemment, l'implantation de nouveaux commerces est très fortement liée à de nombreux facteurs locaux sur lesquels interviennent les communes et leurs groupements. Ainsi, il paraît opportun de renforcer la compétence développement économique des EPCI sur le volet commercial.
<b>Présentation de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Encourager les EPCI à définir une véritable stratégie de développement commercial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre des schémas de développement économique, inciter les EPCI à avoir une stratégie de développement commercial territorial, intégrant notamment les attentes des consommateurs, les impacts des usages du numérique, les circuits de proximité et les marchés, et les opportunités (rénovation de quartier, création de logements, de lotissements, etc.).</li> </ul> </li> <li><b>2. Proposer aux EPCI de reprendre les dispositifs d'aides aux entreprises du Conseil départemental et les accompagner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser une réunion de la Conférence des Exécutifs sur les dispositifs d'aides aux entreprises</li> <li>• Mettre à disposition une ingénierie d'accompagnement à la mise en place de ces dispositifs</li> </ul> </li> </ol>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	1: Conseil régional /EPCI; 2: Conseil départemental
<b>Principaux partenaires</b>	EPCI, associations, consulaires
<b>Calendrier</b>	2017-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Amorcé à poursuivre

# AXE 5 – DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE LOCALE

5.4	Favoriser le rapprochement des commerces vers le domicile (itinérance, e-commerce, circuits courts)
<b>Objectif</b>	Favoriser la mobilité des services vers l'utilisateur par le développement des services itinérants et non-sédentaires (marchés, tournées, circuits courts, livraison à domicile.) ainsi que des services à distances (e-commerce) pour améliorer l'accessibilité de ses services notamment dans les territoires où le maintien d'une activité commerciale traditionnelle est compliqué.
<b>Présentation de l'action</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 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 avec La Poste, les prestataires de services à domicile et les collectivités le renforcement de livraison ou services à domicile (séniors, personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ponctuelle...)</li> </ul> </li> <li><b>2. Encourager les commerçants locaux à développer les pratiques du e-commerce</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser et accompagner la professionnalisation des commerçants et artisans dans leur transformation digitale (réseaux sociaux, web, services web).</li> <li>• Etudier l'opportunité de créer un site Internet de vente à distance partagé, et des services de livraison mutualisés (nota : La Poste propose la mise en place d'une plateforme numérique aux commerçants pour accéder au e-commerce et ensuite proposer leurs solutions de livraisons en rural comme en urbain. )</li> </ul> </li> <li><b>3. Encourager le maintien ou la mise en place de tournées de commerçants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les volontés politiques pour soutenir le modèle économique : encourager et accompagner les commerçants à l'achat de véhicule et embauche mutualisés, ....</li> <li>• Mobiliser le dispositif FISAC,</li> <li>• Expérimenter des solutions innovantes : livraisons par drones (Nota: présence d'une société spécialisée dans le Tarn)</li> </ul> </li> <li><b>4. Soutenir les marchés de plein vent et le développement des circuits de proximité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre et renforcer la communication sur le consommer local : guide de circuits de proximité, annuaire des producteurs locaux, marque départementale « Saveurs du Tarn »</li> <li>• S'inscrire dans la Charte pour le développement des marchés de France</li> </ul> </li> </ol>
<b>Coordinateur/ Pilote</b>	1: Conseil départemental 2: Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) 3: Conseil régional /Etat/EPCI 4: Conseil départemental /EPCI
<b>Principaux partenaires</b>	1: SCOT, PETR, EPCI, associations de commerçants, associations de services à la personne 2:EPCI, Conseil régional, DIRECCTE, FEDER 3: Consulaires, Associations de commerçants, Conseil départemental, DIRECCTE 4: Consulaires, communes, Conseil régional, PNR, Etat
<b>Calendrier</b>	2018-2023
<b>Etat d'avancement</b>	Engagé localement à partager, généraliser et consolider au niveau départemental

# V. Glossaire

**ADEME** : Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie  
**ADIL** : Agence Départementale d'Information sur le Logement  
**AIMG-MP** : Association des Internes en Médecine Générale – Midi-Pyrénées  
**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  
**CDOM** : Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins  
**CFA** : Centre de Formation des Apprentis  
**CGET** : Commissariat Général à l'Egalité des Territoires  
**CHU** : Centre Hospitalier Universitaire  
**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  
**DUMG** : Département Universitaire de Médecine Générale

**EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes  
**EPCI** : Etablissement Public de Coopération Intercommunale  
**EPFL** : Etablissement Public Foncier Local  
**EPN** : Etablissement Public Numérique  
**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques  
**MSA** : Mutualité Sociale Agricole  
**MSAP** : Maison de Services Au Public  
**MSP** : Maison de Santé Pluriprofessionnelle  
**OSS** : Organisme de Sécurité Sociale  
**PETR** : Pôle d'Equilibre Territorial et Rural  
**RIP** : Réseau d'Initiative Publique  
**RSP** : Relais de Services Publics  
**SCOT** : Schéma de COhérence Territoriale  
**SDAASP** : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public  
**SDAN** : Schéma Départemental d'Aménagement Numérique  
**SDIS** : Service Départemental d'Incendie et de Secours  
**SSIAD** : Service de Soins Infirmiers A Domicile  
**TAD** : Transport À la Demande  
**TER** : Transport Express Régional  
**THD** : Très Haut Débit  
**URPS** : Union Régionale des Professionnels de Santé