

# Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics de la Creuse (SDAASP) 2020-2026

Décembre 2019

Département de la Creuse

Préfecture de la Creuse

# SOMMAIRE

---

<b>Sommaire</b> .....	<b>2</b>
<b>Présentation générale</b> .....	<b>4</b>
<i>A. Le SDAASP : une stratégie départementale pour améliorer l'accessibilité des services au public</i> ..	<b>4</b>
1. Les objectifs du SDAASP.....	4
2. Les notions portées par le SDAASP.....	4
3. Rappel du cadre réglementaire.....	5
4. L'accessibilité des services au public au cœur des enjeux du territoire.....	5
<i>B. Méthodologie d'élaboration du SDAASP - les temps forts de la concertation et de l'élaboration du Schéma</i> .....	<b>6</b>
Phase 1 : Réalisation du diagnostic.....	7
Phase 2 : Élaboration d'un plan d'actions.....	10
<b>RAPPORT DE DIAGNOSTIC</b> .....	<b>11</b>
<b>I- Caractéristiques générales du département de la Creuse</b> .....	<b>12</b>
<i>A. Caractéristiques géographiques, physiques, organisationnelles du département de la Creuse</i> .....	12
1. Le relief et le climat.....	12
2. Le découpage territorial.....	13
<i>B. La démographie</i> .....	16
1. Une déprise démographique liée au seul vieillissement de la population, atténuée par un solde migratoire positif.....	16
2. Une faible densité de population.....	19
3. 18,6% des creusois vivent sous le seuil de pauvreté.....	20
<i>C. Les bassins de vie du département</i> .....	23
1. Les limites et la composition des bassins de vie.....	23
2. Population des bassins de vie par tranche d'âge.....	24
3. La prise en compte des bassins de vie dans le cadre du SDAASP.....	25
<i>D. Le contexte socio-économique</i> .....	25
1. L'économie creusoise.....	25
2. L'emploi dans la Creuse.....	28
3. Le tissu associatif : un enjeu économique et social fort.....	30
<i>E. Le réseau routier et les déplacements domicile-travail</i> .....	32
1. Les principaux axes de communication.....	32
2. Les principaux déplacements routiers domicile- travail (A/R).....	33
<b>II- L'offre en services et équipements</b> .....	<b>34</b>
<i>A. Services et équipements par paniers</i> .....	34
1. Panier «vie courante».....	34
2. Panier «jeunes».....	39
3. Panier «parents».....	45
4. Panier «seniors».....	49
5. Comparatif des temps d'accès moyen et médian aux différents paniers d'équipement.....	52
<i>B. Les services de santé</i> .....	54
1. Panorama général de l'offre de santé en Creuse.....	54
2. Les structures d'exercice collectif.....	57
3. Le recours aux soins.....	59
4. Le plan Santé+23, un plan d'actions spécifique pour la Creuse.....	59
5. Les urgences en Creuse.....	62
6. L'accueil des personnes âgées: taux d'équipement le plus élevé de la région.....	63

<i>C. Les services au public au plus près des territoires</i> .....	67
1.La mutualisation des services au sein de 14 Maisons de services au public (MSAP).....	67
2.Des médiathèques qui évoluent de plus en plus vers des espaces tiers lieux.....	71
3.Les Tiers lieux : exemple de « La Palette » à Dun le Palestel.....	72
4.La délivrance des titres via les points et espaces numériques.....	74
5.La Poste et ses 121 points de contact.....	74
6.Les établissements d'enseignement et les établissements d'accueils collectifs préscolaires.....	76
7.Les services de sécurité publique et les centres de secours.....	78
8.Les Trésoreries.....	79
9.Les UTAS.....	81
<i>D. Mobilité et transports</i> .....	86
1.La SNCF et la Région pour l'offre TER Limousin :.....	86
2.L'Agglomération du Grand Guéret.....	87
3.Le Département.....	89
4.La Maison de l'Economie et de la Formation du Bassin Ouest Creuse.....	91
5.Les pôles ressources mobilité (PRM).....	92
6.Plusieurs dispositifs viennent compléter l'offre de transports en proposant la location ou l'acquisition de véhicules à petits prix.....	93
7.La plateforme régionale Modalis.....	93
<i>E. Aménagement numérique et téléphonie</i> .....	94
1.L'accessibilité au numérique sur le territoire.....	94
2.L'amélioration de l'accès au haut débit.....	94
3.Les programmes d'amélioration de l'accessibilité au réseau de téléphonie mobile.....	96
4.La Creuse, territoire d'e-inclusion.....	97
<b>III- LA STRATEGIE DES OPERATEURS</b> .....	<b>100</b>
1.CAF.....	100
2.CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail).....	101
3.CDAD (Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Creuse).....	102
4.CPAM.....	102
5.La Poste.....	103
6.MSA (Mutualité Sociale Agricole).....	103
7.Pôle emploi.....	104
8.La Mission locale.....	105
9.Le Délégué au Défenseur des Droits.....	106
<b>PROGRAMME D' ACTIONS</b> .....	<b>107</b>
<b>I-Les axes stratégiques du Schéma</b> .....	<b>108</b>
<b>II-Présentation du programme d'actions</b> .....	<b>110</b>
AXE 1 : Structurer et mutualiser le réseau d'accueil de proximité.....	111
AXE 2 : Favoriser l'accès à l'information et accompagner les usages du numérique.....	123
AXE 3 : Soutenir l'attractivité territoriale.....	143
<b>III-Gouvernance, suivi et animation du SDAASP</b> .....	<b>163</b>
A.Le schéma de gouvernance.....	163
B.Les instances de suivi et de pilotage du SDAASP.....	163
C.L'évaluation préalable à la révision du schéma.....	164

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

---

## A. Le SDAASP : Une stratégie départementale pour améliorer l'accessibilité des services au public

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République, dite loi NOTRe, et se concrétise dans tous les départements par l'élaboration de **Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public**, pilotés conjointement par les Préfets et les Présidents des Conseils départementaux. Ce travail doit aboutir à une vision partagée des enjeux et priorités en matière de services par tous les acteurs du département.

### 1. Les objectifs du SDAASP

Le SDAASP est un outil pour renforcer **l'égalité** des territoires. Il s'agit d'élaborer une stratégie départementale d'amélioration de l'accessibilité des services au public, s'appuyant sur une vision partagée des enjeux et priorités en matière de services.

Sur la base d'un diagnostic des offres et besoins de services, un programme d'actions pour 6 ans est défini :

- pour apporter des réponses aux principaux déséquilibres repérés entre l'offre de services et les besoins des habitants ;
- en privilégiant les coopérations et mutualisations entre acteurs et territoires.

### 2. Les notions portées par le SDAASP

1. Les services au public : bien plus large que les seuls services publics, la notion de « services au public » peut être considérée comme l'ensemble des services marchands et non marchands qui répondent à des besoins individuels et/ou collectifs à caractère économique ou social, rendus directement ou indirectement aux personnes et/ou aux familles afin de leur permettre de vivre sur leur territoire.
2. L'accessibilité dans toutes ses dimensions : l'accessibilité d'un service ne se résume pas à la présence d'une structure offrant ce service sur un territoire. L'accès peut être physique ou dématérialisé. La qualité de l'accessibilité peut être analysée à partir de sept dimensions :
  - le maillage territorial ;
  - l'information de l'offre de service ;
  - sa dimension temporelle, dont le temps et la facilité d'accès (temps de trajet et temps d'attente sur place) ;
  - la disponibilité du service (délai compatible avec les besoins) ;
  - le coût du service ;
  - le niveau du service (qualité du service et amplitude horaire), la possibilité de choix ;
  - l'accessibilité culturelle et sociale (complexité des dispositifs, des démarches, orientation et accompagnement facilités dans le lieu d'accueil).
3. L'amélioration de l'accessibilité : par amélioration de l'accessibilité, on entend à la fois l'optimisation, la coordination, la mutualisation de l'offre existante et les compléments nécessaires à proposer, en particulier dans les zones qui sont reconnues comme déficitaires.

### 3. Rappel du cadre réglementaire

La loi NOTRe instaure un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (article 98).

Ce schéma est élaboré sous la responsabilité conjointe de la Préfète du département et de la Présidente du Conseil départemental, pilotes de la démarche, en concertation avec les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) à fiscalité propre.

Le schéma comprend :

- pour l'ensemble du département, un **bilan de l'offre existante**, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;
- pour les territoires présentant un tel déficit, un **programme d'actions** d'une durée de 6 ans, comportant d'une part des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public, et d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- un **plan de développement de la mutualisation** des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi à l'issue de l'inventaire des mutualisations existantes.

Il est soumis :

- pour avis, aux Conseils communautaires puis au Conseil régional et à la Conférence territoriale de l'action publique ;
- pour approbation au Conseil départemental.

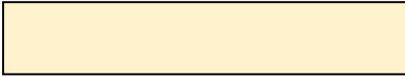
Il est ensuite définitivement arrêté par la Préfète de département, puis mis en œuvre par convention(s) conclue(s) entre les parties intéressées.

### 4. L'accessibilité des services au public au cœur des enjeux du territoire

Améliorer l'accessibilité du public aux services et aux équipements est un véritable enjeu pour le département de la Creuse et forme un vecteur de développement territorial avéré.

La pérennisation, l'adaptation des services aux besoins de la population et l'amélioration de leur accès sur tout le territoire creusois, en prenant en compte la dimension rurale et la problématique du vieillissement de la population, sont des éléments essentiels pour améliorer la qualité de vie et renforcer l'attractivité de notre département. La mutualisation et la dématérialisation de certains services peuvent dans l'avenir jouer un rôle prépondérant.

La réalisation préalable d'un diagnostic du territoire creusois, présenté sous forme de photographie de l'existant, permet de disposer d'une **vision partagée** des enjeux et des priorités en matière de services sur le département. Sur cette base, le plan d'actions élaboré au profit d'une meilleure accessibilité des services et équipements à tous les publics pourra être mis en œuvre.



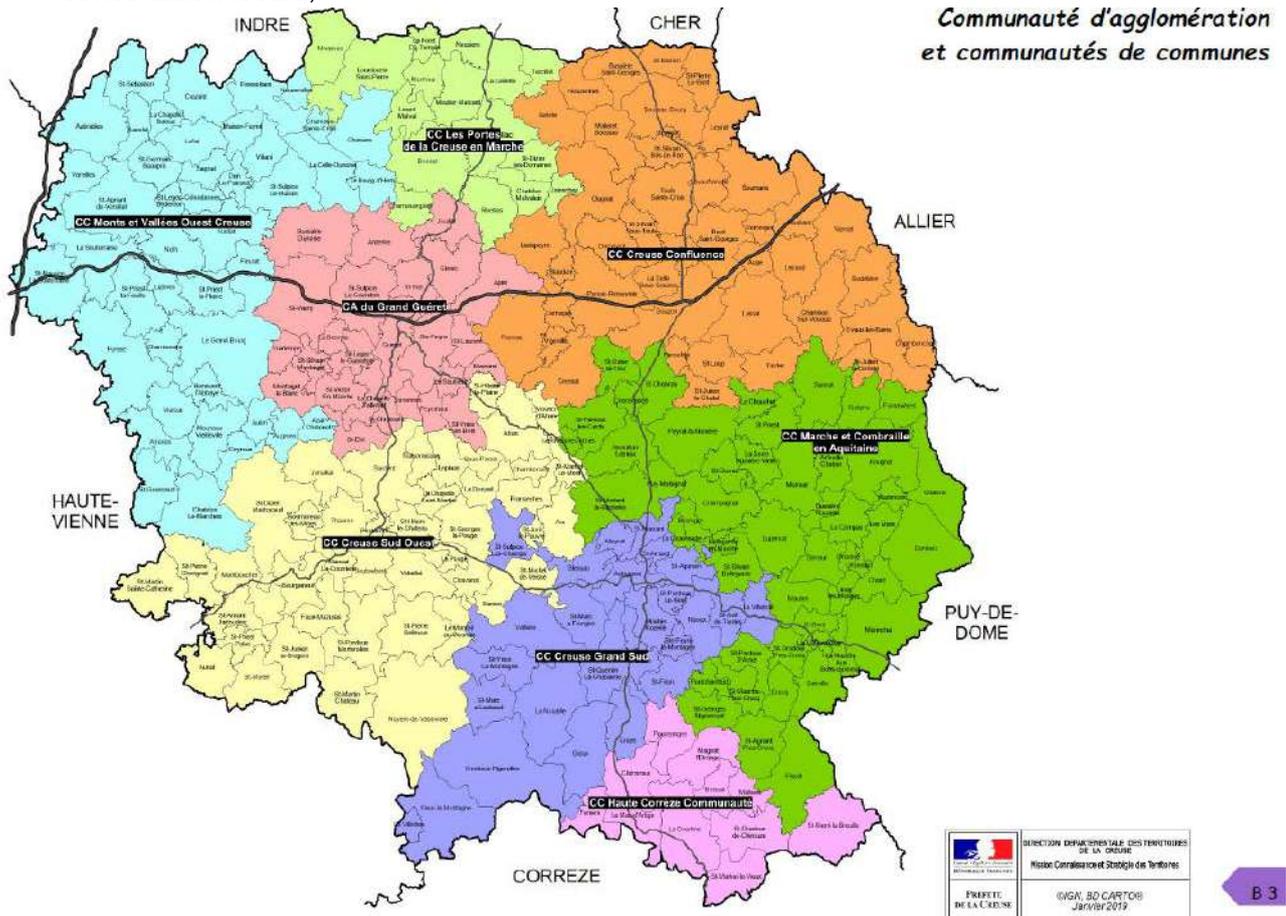
## B. Méthodologie d'élaboration du SDAASP - les temps forts de la concertation et de l'élaboration du Schéma

Le périmètre défini pour le diagnostic quantitatif et qualitatif du SDAASP a été fixé suivant une double entrée :

- une entrée thématique, visant à identifier les enjeux d'accessibilité relatifs aux 10 principales « familles » de services au public, suivant le découpage suivant :

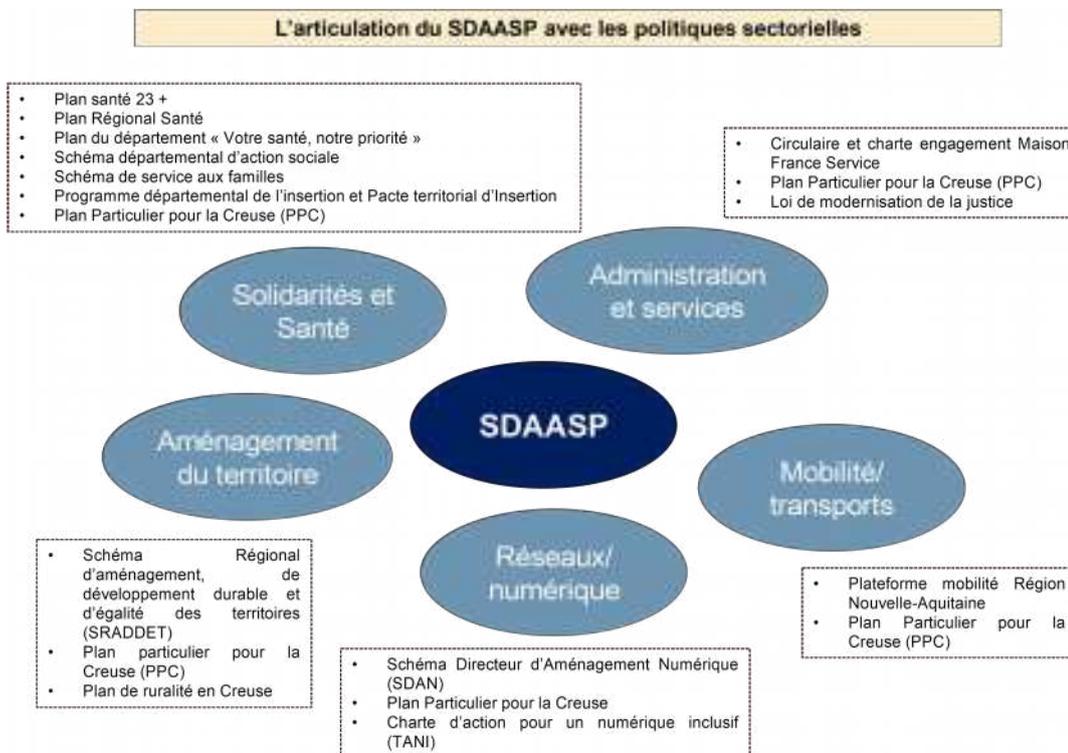
Services publics à usage ponctuel	Prévention santé et offre de soins	Sécurité et protection civile	Action et protection sociale	Emploi et insertion professionnelle
Petite enfance	Transports, communication et TIC	Education et formation	Culture, sports et loisirs	Services marchands et vie quotidienne

- une **entrée territoriale** fondée sur le périmètre des territoires des EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale), échelle retenue pour engager des analyses particulières aux territoires et organiser des démarches de concertation locale;



Si ce Schéma permet d'investir une nouvelle politique publique, celle de l'accessibilité des services au public, il s'inscrit dans son environnement et dans une logique prospective, en interaction avec les démarches de planification, notamment le Plan Particulier pour la Creuse (PPC) et en prenant en compte l'évolution des offres de services.

**Le SDAASP a donc vocation à développer de nouvelles ambitions en matière d'accessibilité, qui devront irriguer l'ensemble des politiques sectorielles**

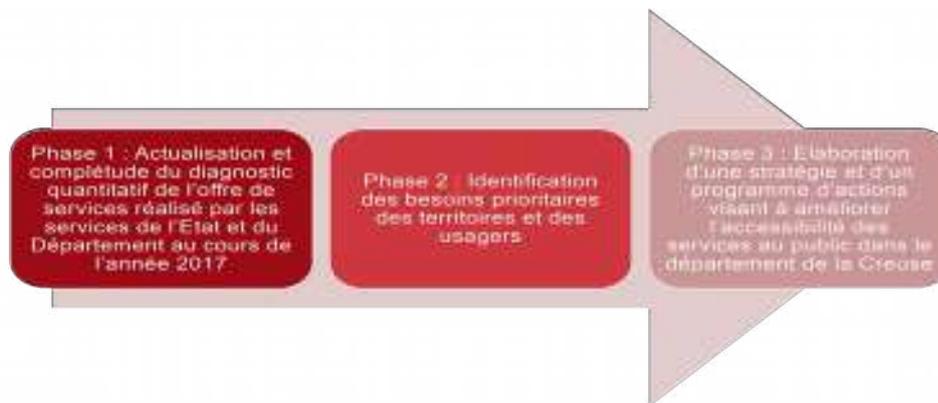


La démarche d'élaboration du présent schéma s'est étendue sur une période de deux ans à compter de l'année 2017 et s'est déroulée en deux phases : la réalisation du diagnostic (débuté dès 2017) et l'élaboration du plan d'actions (finalisé en décembre 2019).

## Phase 1 : Réalisation du diagnostic

### *Schéma récapitulatif de la démarche conduite*





Dans un 1<sup>er</sup> temps, un travail conjoint de la Préfecture et du Département a permis d'établir le cadre de travail relatif à l'établissement du SDAASP, traduit dans un cahier des charges visant à exposer les attendus d'une démarche d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

La sélection du cabinet ENEIS by KPMG dans le cadre d'un appel d'offres au terme du second trimestre 2019 a permis d'engager le travail d'analyse des enjeux liés à l'établissement du SDAASP (fin juin 2019), en se fondant notamment sur l'ensemble des ressources documentaires centralisées par les services de l'Etat et du Département.

Dans un 2<sup>ème</sup> temps, a été **poursuivie la phase de diagnostic** qui avait déjà été engagée par le département et la Préfecture en 2017, permettant de croiser les caractéristiques des territoires, l'accessibilité aux différents services et de prendre en compte la stratégie des principaux opérateurs de services au public.

Une première mise à jour quantitative a été réalisée, elle s'est notamment appuyée sur les travaux de l'INSEE concernant l'accessibilité physique à des « paniers de services », mesurés en fonction du temps de transport et de la densité de l'offre de services. Cette base de travail a permis de mettre à jour les freins matériels à l'accessibilité, et a ensuite été enrichie par l'analyse socio-économique des territoires et des capacités de mobilité individuelle des habitants (taux de motorisation).

Le versant qualitatif de l'analyse, portant sur les autres dimensions de l'accessibilité, a été alimenté par différents canaux de consultation et de concertation des principales parties intéressées.

Entre les mois de juillet et de septembre 2019, plusieurs entretiens ont été réalisés avec les principaux opérateurs de service au public :

- La Poste
- Pôle Emploi
- Maison de l'emploi
- Mission locale
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Caisse d'Allocations Familiales
- CARSAT
- Défenseur des droits
- Conseil Départemental
- Tiers lieux
- Conseil Départemental d'Accès au Droit

Durant les mois de septembre et d'octobre 2019, **7 rencontres territoriales** ont été organisées à l'échelle des EPCI, avec l'appui des directions générales des services et des élus, et animées par les consultants du cabinet Eneis by KPMG.

Ces rencontres ont réuni au total près de 120 acteurs des territoires, représentants de collectivités locales, d'associations d'usagers et d'opérateurs de services au public. Chaque EPCI a fait le choix de travailler sur différentes thématiques selon les besoins et enjeux repérés sur chacun de leur territoire.

<b>EPCI</b>	<b>Participants</b>	<b>Thématiques</b>
<b>Marche et combraille en Aquitaine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 participants (assistantes maternelles, élus, partenaires institutionnels, associations: tiers lieu, maison de la mobilité...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services publics usages ponctuels</li> <li>• Petite enfance</li> <li>• Insertion et formation professionnelle</li> <li>• Services marchands et vie quotidienne</li> </ul>
<b>Creuse Confluence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 participants (MSAP, partenaires institutionnels, élus, techniciens)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSAP</li> <li>• Mobilité, communication, transport</li> <li>• Service marchands et vie quotidienne</li> <li>• Education</li> </ul>
<b>Haute Corrèze communauté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 participants (comité des habitants, élus, techniciens)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services administratifs et techniques de l'Etat et des collectivités</li> <li>• Prévention santé et offre de soins</li> <li>• Transports, communication et TIC</li> <li>• Service Marchands et vie quotidienne</li> </ul>
<b>Creuse Grand Sud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 participants (Elus, Techniciens, partenaires: ARS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petite enfance</li> <li>• Santé</li> </ul>
<b>Portes de la Creuse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 participants (Elus, Techniciens)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture/Sports/loisirs;</li> <li>• Transports/Communication/TIC;</li> <li>• Emploi/insertion professionnelle</li> <li>• Santé</li> </ul>
<b>Creuse Sud Ouest</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 participants (élus, techniciens, partenaires, associations)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé</li> <li>• Transports/Communication/TIC</li> <li>• Services publics à usage ponctuels</li> </ul>
<b>CA Grand Guéret</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 participants (élus, ARS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé</li> </ul>

Pour l'EPCI **CC Monts et Vallée Ouest Creuse**, au regard du contexte de dé-fusion, la collectivité n'a pas souhaité organiser d'ateliers dédiés avec les élus et les acteurs du territoire.

Néanmoins des entretiens téléphoniques ont été réalisés avec les élus des anciennes communautés de communes : CC du Pays Sostranien, CC du Pays Dunois, CC Bénévent/Grand Bourg. Les éléments recueillis lors de ces entretiens ont été analysés et intégrés au présent rapport.

En complément, des ateliers territoriaux, **une consultation des usagers des MSAP** a été réalisée au sein des territoires. L'ensemble des éléments et points de vue recueillis auprès des usagers lors de ces temps d'échanges sont intégrés au présent rapport de diagnostic.

## RETOUR SUR LA CONSULTATION AU SEIN DES TERRITOIRES

<p><b>MSAP Chénérailles</b>            Portage : La Poste            Entretien : animateur et responsable exploitation La Poste            Personnes interrogées : 8</p>	<p><b>MSAP Boussac</b>            Portage : Mairie            Entretien : animateur            Personnes interrogées : 3</p>	<p><b>MSAP Royère de Vassivière</b>            Portage : La Poste            Entretien : animateur et responsable exploitation La Poste            Personnes interrogées : 4</p>
<p><b>MSAP Bourganeuf</b>            Portage : Mairie, gestion associative            22 octobre : 14h-17h            Entretien : animateur et Directeur association AGORAM (28 octobre)            Personnes interrogées : 0</p>	<p><b>MSAP Bonnat</b>            Portage : CC Portes de la Creuse en Marche            23 octobre : 9h-12h            Entretien : animateur            Personnes interrogées : 0</p>	<p><b>Profil des personnes rencontrées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 ans et plus</li> <li>• 1<sup>er</sup> utilisation de la MSAP</li> <li>• Méconnaissance du système</li> <li>• Public éloigné du numérique</li> </ul>

L'ensemble de ces travaux ont alimenté la démarche de diagnostic et d'identification des enjeux du SDAASP, visant notamment à mettre en exergue les territoires déficitaires, les publics cibles et les pistes d'actions envisageables pour répondre aux enjeux identifiés.

## Phase 2: Elaboration d'un plan d'actions

Suite à ces rencontres territoriales, une structuration de plan d'action a été travaillée en partenariat avec le Département et la Préfecture de la Creuse.

La rédaction du plan d'action s'est appuyée sur le diagnostic ainsi que sur les pistes de travail proposées et formulées lors des différents ateliers territoriaux. Des entretiens techniques complémentaires avec certains opérateurs ont également été réalisés pour compléter/préciser certaines fiches actions.

Ce plan d'action a été construit en cohérence avec les politiques sectorielles en cours sur le territoire (Plan santé + 23, SDAN, Schéma des services aux familles...) et le Plan Particulier pour la Creuse (PPC).

# Schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public

## **RAPPORT DE DIAGNOSTIC**

---

## I- CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU DÉPARTEMENT DE LA CREUSE

### A. Caractéristiques géographiques, physiques, organisationnelles du département de la Creuse

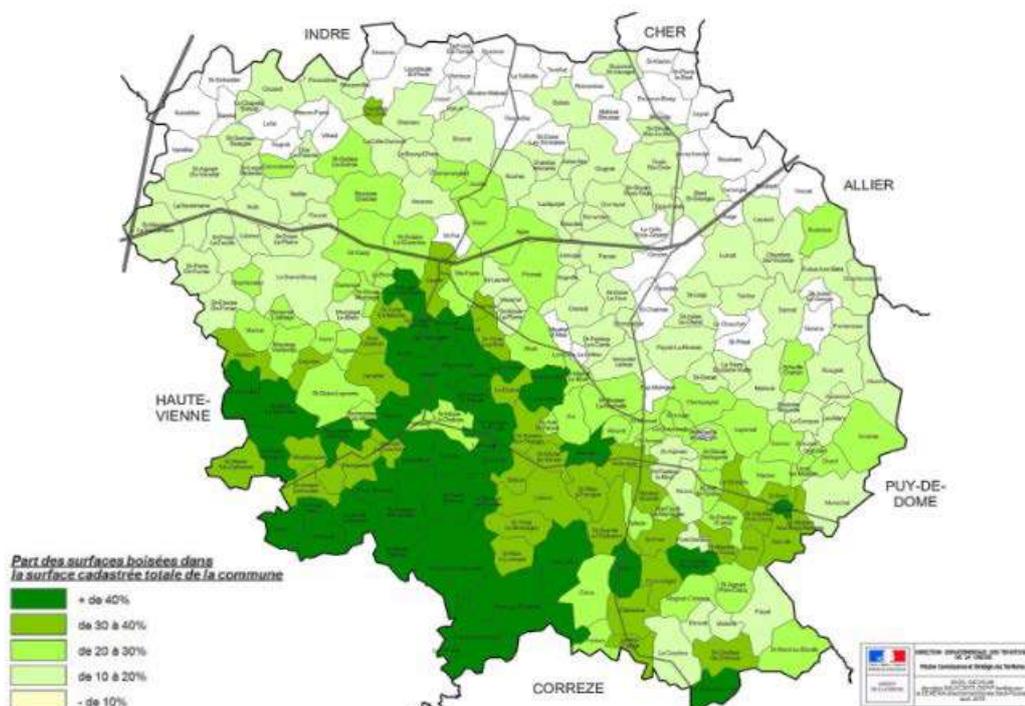
#### 1. Le relief et le climat

Le département de la Creuse dont la superficie s'étend sur 5565 km<sup>2</sup>, occupe une situation très centrale (350 km au sud de Paris, 350 km à l'ouest de Lyon, 315 km au nord-est de Bordeaux). La Creuse est un territoire rural, et situé au centre-ouest de la France sur les contreforts du Massif Central.

Le climat est océanique dégradé dans la partie nord-ouest et plus rude et montagnard dans le sud du département.

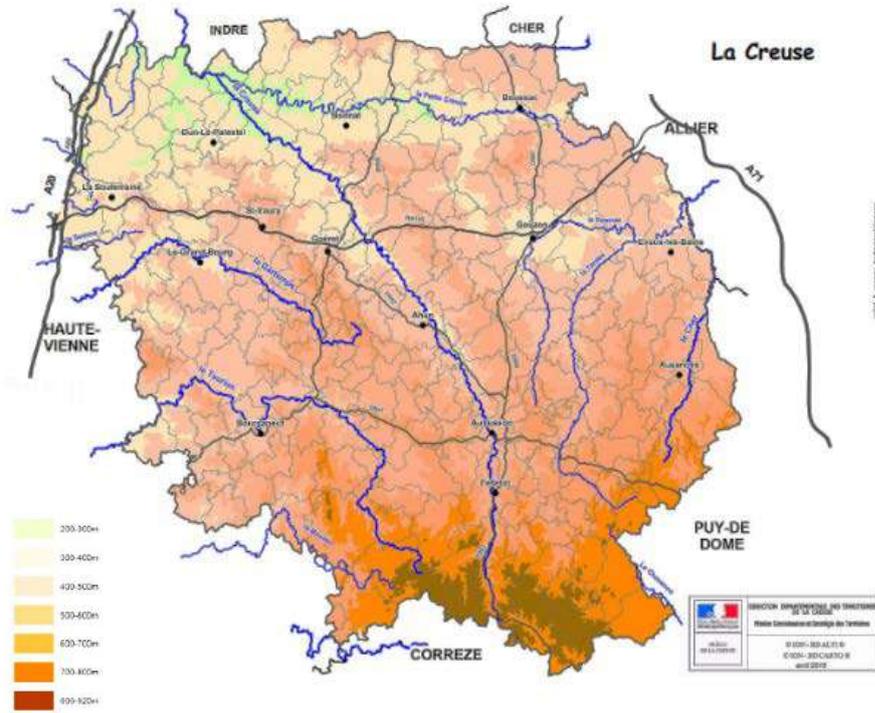
Un territoire fortement boisé avec de nombreux plans d'eau  
La Creuse compte 153 300 ha de forêts, soit 30% de la superficie du département et près de 6% de la surface forestière de la région Nouvelle-Aquitaine.

La forêt, dont 95 % de sa surface est détenue par des propriétaires privés, occupe surtout le sud-ouest du territoire creusois. Le territoire compte 3800 km de ruisseaux et de rivières, et 3000 ha d'étangs et de lacs.



La Creuse est un territoire de moyenne montagne avec une altitude comprise entre 193 mètres et 932 mètres.

Au sud du département, La Croix de Barbe culmine à 932 m à deux pas de la Corrèze, alors que la rivière Creuse ne s'écoule qu'à 193 mètres d'altitude lorsqu'elle entre dans le département de l'Indre.



## 2. Le découpage territorial

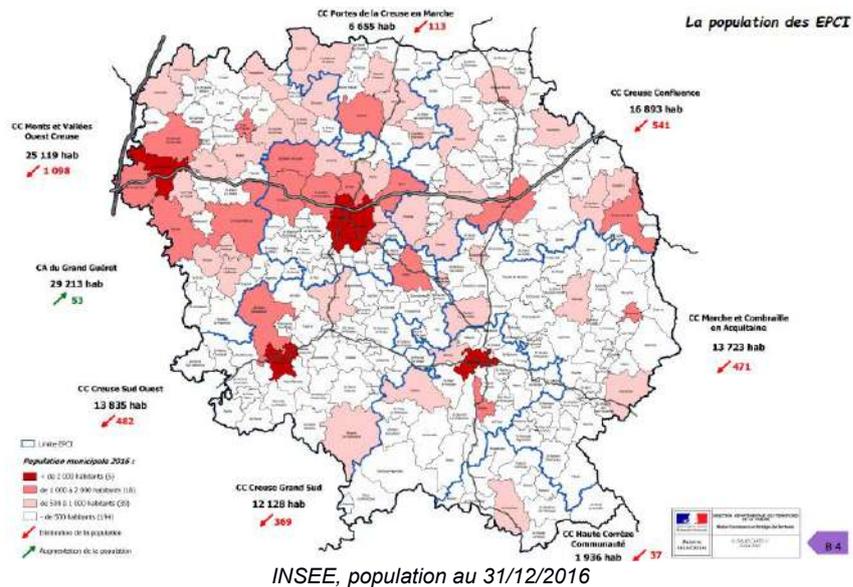
Le département s'organise autour de deux arrondissements: l'arrondissement de Guéret et l'arrondissement d'Aubusson, 7 EPCI et 256 communes.

256 communes peu peuplées

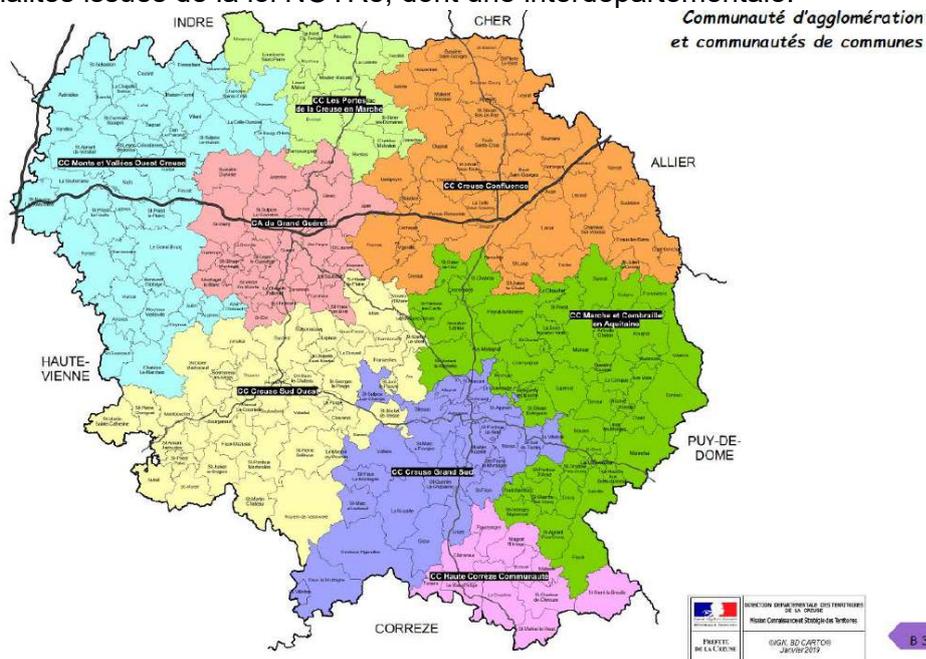
Le département de la Creuse compte 256 communes dont plus des trois-quarts (75,8%) ont moins de 500 habitants. Ces dernières sont majoritairement situées au sud du département.

Les communes les plus peuplées se situent dans le quart nord-ouest du département, et longent la RN 145.

Nombre d'habitants	Nombre de communes
Plus de 10 000 habitants	1 (Guéret)
De 3500 à 9 999 habitants	1 (La Souterraine)
De 2000 à 3499 habitants	3 (Aubusson, Bourgueuf, Sainte-Feyre)
De 1000 à 1999 habitants	18
De 500 à 999 habitants	39
De 100 à 499 habitants	171
Moins de 100 habitants	23



8 intercommunalités issues de la loi NOTRe, dont une interdépartementale.



En application de la loi NOTRe, les 15 EPCI que comptait le département de la Creuse ont fusionné. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le département s'organise désormais autour des sept EPCI suivants:

- la Communauté de communes Creuse Confluence ;
- la Communauté de communes Les Portes de la Creuse en Marche ;
- la Communauté d'agglomération du Grand Guéret ;
- la Communauté de communes Monts et Vallées Ouest Creuse ;
- la Communauté de communes Creuse Sud-Ouest ;
- la Communauté de communes de Creuse Grand Sud ;
- la Communauté de communes de Marche et Combraille en Aquitaine ;

Par ailleurs, l'ex- communauté de communes « Les Sources de la Creuse » est désormais rattachée à Haute-Correz Communauté.

Δ ! A la date de l'élaboration de ce diagnostic (septembre 2019), la communauté de commune Monts et Vallées Ouest Creuse est en cours de dé-fusion.

### Deux arrondissements

La mise en cohérence des limites territoriales des deux arrondissements du département au regard des nouveaux périmètres des EPCI à fiscalité propre s'est imposée. Elle a été actée par arrêté du Préfet de Région du 6 mars 2017.

En 2019, l'arrondissement de Guéret compte 127 communes et l'arrondissement d'Aubusson 129 communes.



Vingt-huit communes de l'arrondissement de Guéret appartiennent désormais à l'arrondissement d'Aubusson. Inversement, 18 communes de l'arrondissement d'Aubusson ont intégré l'arrondissement de Guéret.

Communes retirées de l'arrondissement de Guéret et ajoutées à l'arrondissement d'Aubusson	Communes retirées de l'arrondissement d'Aubusson et ajoutées à l'arrondissement de Guéret
Bétête	Ars
Blaudeix	Banize
Bord-Saint-Georges	Chamberaud
Boussac	Chavanat
Boussac-bourg	Fransèches
Bussière-Saint-Georges	Le Donzeil
Clugnat	Le Monteil-au-Vicomte
Cressat	Royère-de-Vassivière
Domeyrot	Saint-Avit-le-Pauvre

Gouzon	Saint-Junien-la-Bregère
Jarnages	Saint-Martial-le-Mont
La Celle-Sous-Gouzon	Saint-Martin-Château
Ladapeyre	Saint-Michel-de-Veisse
Lavaufranche	Saint-Moreil
Leyrat	Saint-Pardoux-Morterolles
Malleret-Boussac	Saint-Pierre-Bellevue
Nouzerines	Saint-Pierre-Chérignat
Parsac-Rimondeix	Sous-Parsat
Pierrefitte	
Pionnat	
Saint-Marien	
Saint-Pierre-le-Bost	
Saint-Silvain-Bas-le-Roc	
Saint-Silvain-sous-Toulx	
Soumans	
Toulx-Sainte-Croix	
Trois-Fonds	
Vigeville	

## B. La démographie

La Creuse, qui comptait 287 000 habitants au milieu du 19ème siècle, connaît depuis plusieurs décennies un dépeuplement régulier, longtemps marqué par un exode rural massif. En un siècle et demi, le département a perdu la moitié de sa population.

Avec **119 502 habitants au 1er janvier 2016** et une estimation à **117 200 habitants pour 2019**, soit 2% de l'ensemble de la population de la Nouvelle Aquitaine, la Creuse est le département le moins peuplé de la région et le deuxième moins peuplé de France derrière la Lozère.

### 1. Une déprise démographique liée au seul vieillissement de la population, atténuée par un solde migratoire positif

#### Une moyenne d'âge élevée et un solde naturel largement déficitaire

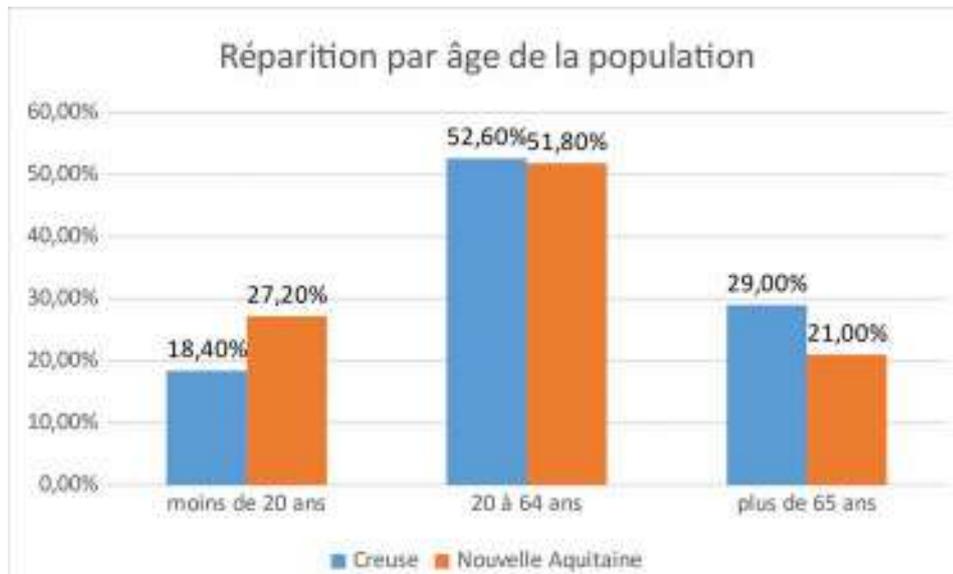
Les moins de 20 ans représentent 18,4% de la population, soit le taux le plus faible de la région (27,2%). Les 20-64 ans représentent 52,6% de la population creusoise.

Les 65 ans et plus représentent 29 % de la population creusoise (19,2% pour la France).

L'indice de vieillissement (rapport entre la population de 65 ans ou plus et celle de moins de 20 ans) s'établit à 1,58 contre 0,84 en Nouvelle Aquitaine).

Entre 2011 et 2016, la population se contracte en moyenne de 0,5% par an, soit une diminution annuelle de près de 600 habitants.

Aujourd'hui, la déprise démographique du département est liée au seul solde naturel, largement déficitaire (-0,8% par an) bien que ralenti dans les années 1990. Chaque année, le département dénombre en moyenne 1000 décès de plus que de naissances.

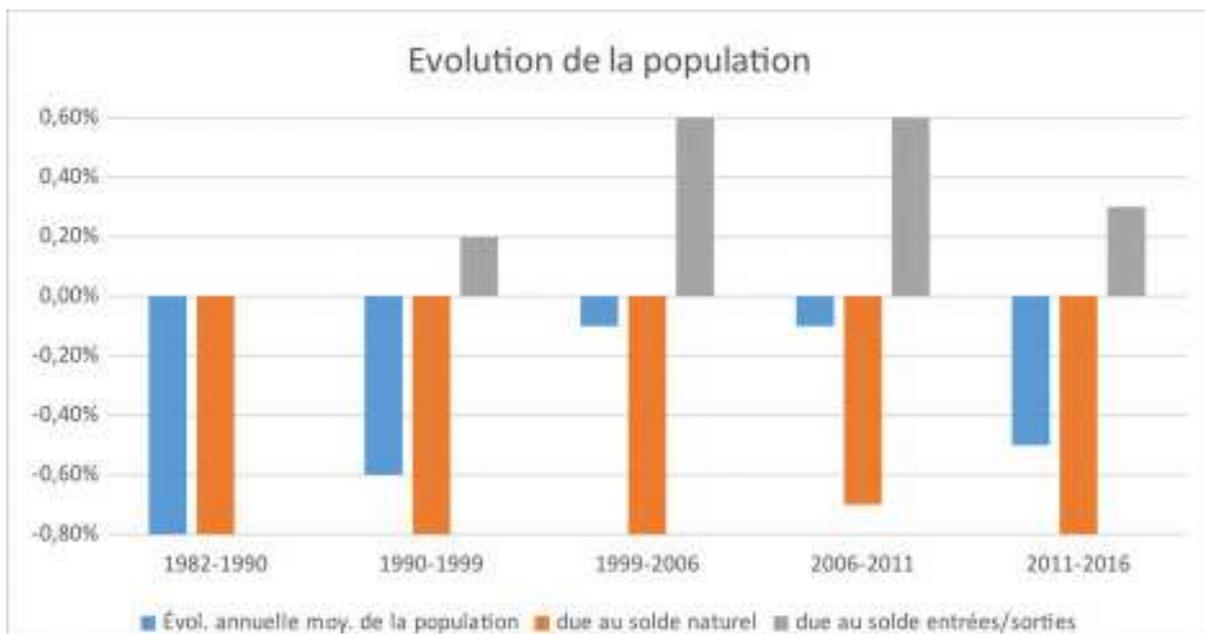


Source: INSEE RGP 2011-2016

### La Creuse est aussi un territoire attractif marqué par un solde migratoire positif

L'exode rural n'est plus la cause de la déprise démographique du département qui enregistre aujourd'hui un solde migratoire positif (+0,3% entre 2011 et 2016).

L'attractivité du département lui permet de gagner 350 habitants par an au jeu des arrivées et des départs.



Source: INSEE RGP 2011-2016

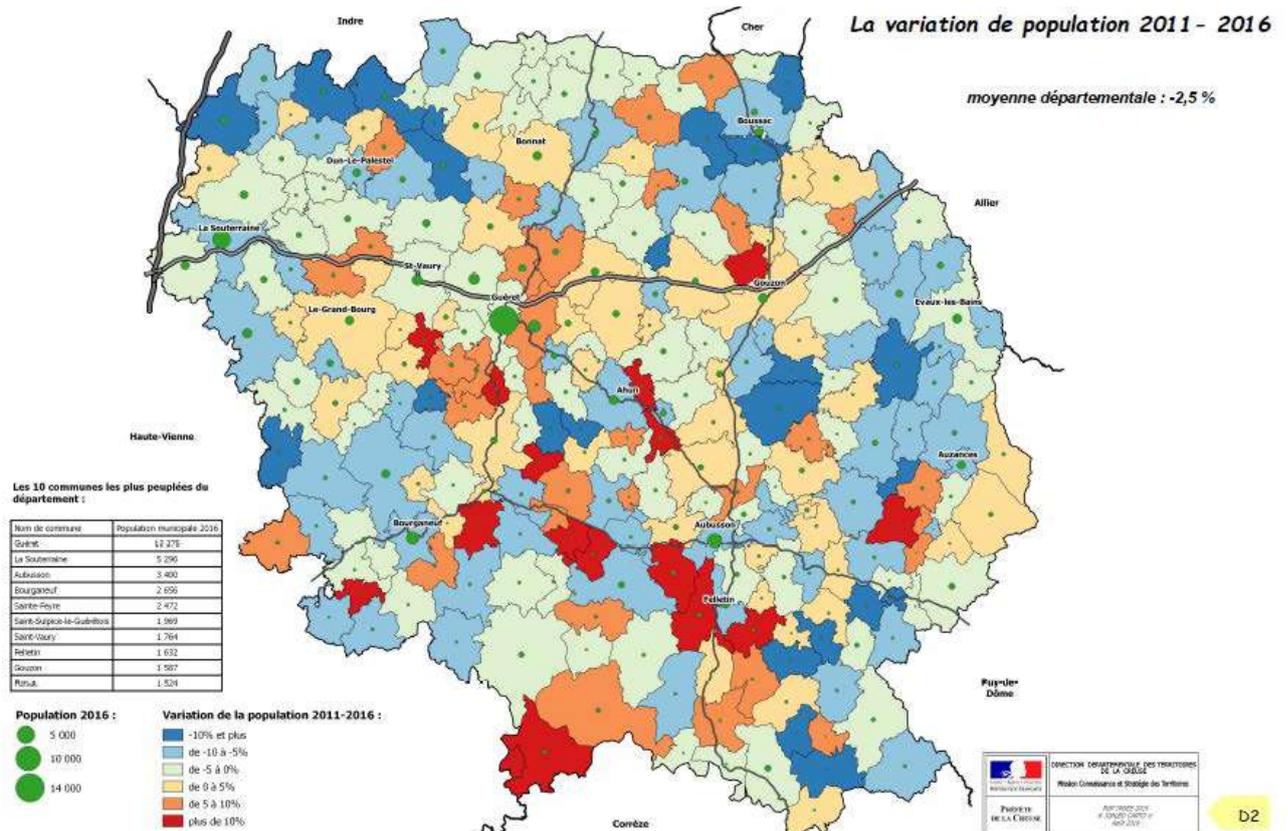
## Répartition de l'évolution démographique entre 2011 et 2016

Faible croissance de la couronne du pôle urbain de Guéret	▲ +0,3% par an
La décroissance est portée principalement par 7 communes, une décroissance ralentie par rapport aux années précédentes : Guéret, Aubusson, La Courtine, Bourgneuf, Evaux-les-Bains, Felletin et Bussac	▼ De -0,3% à -1,8% par an
Communes de plus de 1000 habitants en croissance appréciable : Sainte-Feyre, Gouzon, Saint-Maurice-la-Souterraine	▲ +0,8 % par an (+295 habitants sur la période)
Petits pôles : population globalement en baisse : Bourgneuf, Aubusson	▼ -1,9 % par an (- 649 habitants sur la période)
Les communes isolées hors influence des villes	▼ -0,4% par an (- 1209 habitants sur la période)

Source : INSEE

Au cours de la période 2011-2016, **41,7% des communes du département ont connu une croissance de leur population**. Ces communes concentrent 29 % de la population creusoise.

## Variation de la population entre 2011 et 2016

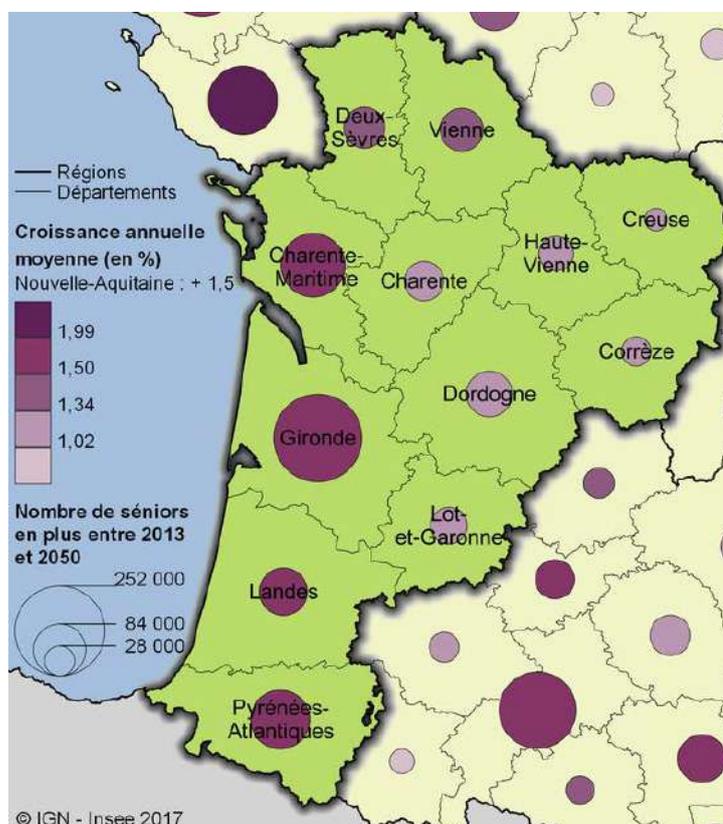


## A l'horizon 2050, des évolutions démographiques différenciées dans l'espace

A l'horizon 2050, la Creuse devrait continuer son vieillissement, avec un âge moyen de ses habitants de **52,8 ans** et **40% de sa population qui aura plus de 65 ans**.

Selon ces projections faites par l'INSEE, le département aura le plus fort pourcentage de 65 ans et plus de France métropolitaine (dont le taux se situe à 28,7%)

### Croissance annuelle moyenne des 65 ans ou plus par département entre 2013 et 2050



## 2. Une faible densité de population

Le département de la Creuse se caractérise par une **multitude de communes à faible population** et souvent éparpillée au sein d'une multitude de villages et hameaux.

La densité moyenne de population du département est de **21,5 habitants/km<sup>2</sup>** contre 70,6 habitants/km<sup>2</sup> pour la Nouvelle Aquitaine. Les trois-quarts des communes creusoises disposent d'une densité de population inférieure à la moyenne départementale.

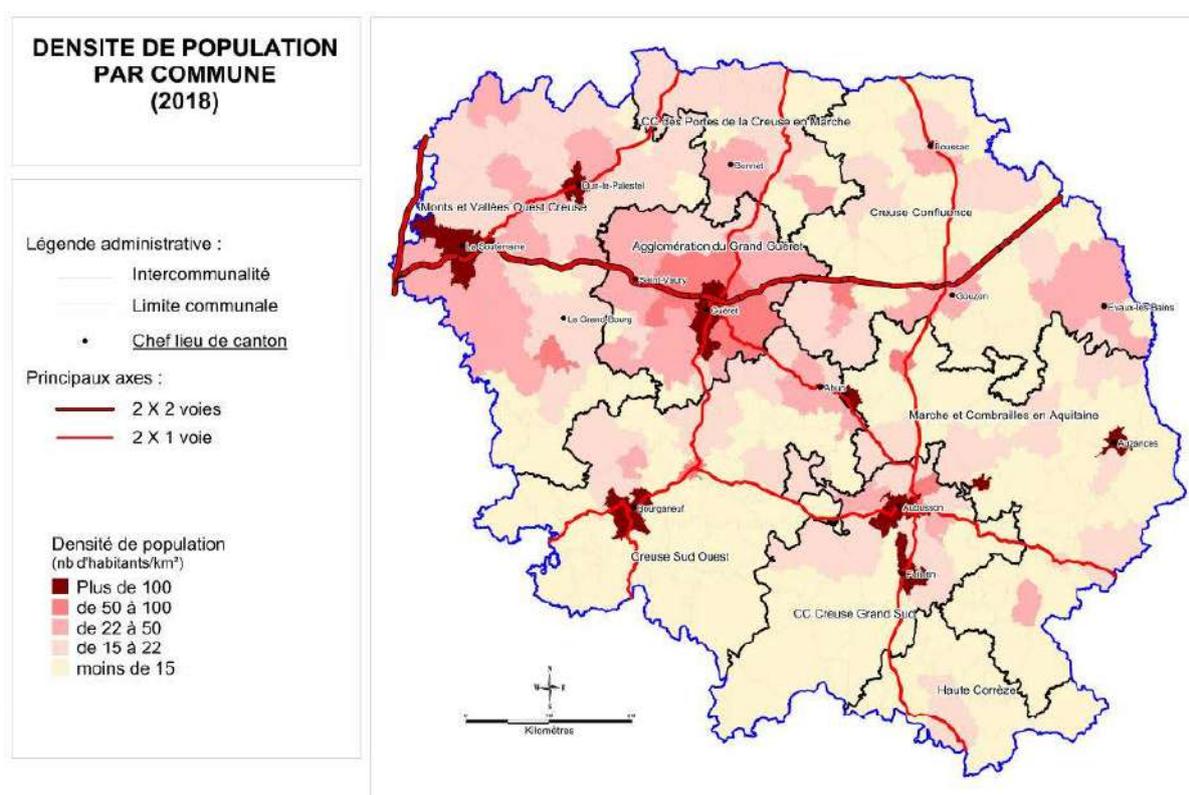
La population se concentre essentiellement dans le **quart nord-ouest** du département, principalement sur les communes de Guéret (506 hab/km<sup>2</sup>) et La Souterraine (142 hab/km<sup>2</sup>) qui profitent de la desserte de la RN 145. Dans l'aire d'influence de ces deux zones urbaines longées par la RN 145, la commune de Dun-le-Palestel concentre également plus de 100 habitants au km<sup>2</sup> (114 hab/km<sup>2</sup>)

Au-delà de ce quart nord-ouest, le département compte des foyers de population plus denses autour **d'Aubusson** (176 hab/km<sup>2</sup>), **Felletin** (118 hab/km<sup>2</sup>) au sud du département, **Bourganeuf** (117 hab/km<sup>2</sup>) au sud-ouest.

A l'est du département, la population est de très **faible densité et éparpillée** au sein d'une multitude de villages et hameaux. Les communes de Boussac (856 hab/km<sup>2</sup>) et Auzances (175 hab/km<sup>2</sup>) constituent les pôles de population à l'est du département.

Les zones les moins densément peuplées (moins de 15 habitants au km<sup>2</sup>) du **sud** du département sont localisées dans le Parc Régional de Millevaches.

### Densité de population par communes (2018)

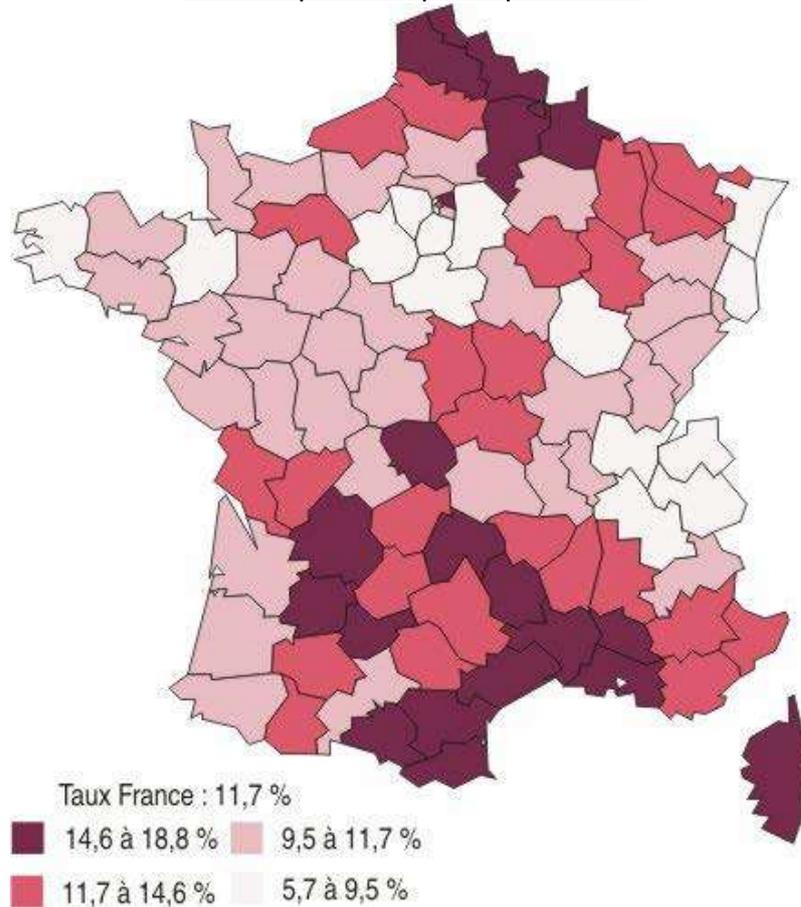


### 3. 18,6% des creusois vivent sous le seuil de pauvreté

La Creuse se place au 12e rang des départements de métropole où la pauvreté monétaire est la plus élevée (en 2015).

En 2015, près d'un creusois sur 5 vit sous le seuil de pauvreté, soit 18,6 % de la population creusoise (13,7 % en Nouvelle Aquitaine et 14,8 % en France .

### Taux de pauvreté par département



(1) Le taux de pauvreté correspond à «la proportion d'individus dont le niveau de vie est inférieur pour une année au seuil de pauvreté», définit l'Insee. Ce seuil de pauvreté correspond à un pourcentage du niveau de vie médian. La France, tout comme l'Union européenne, utilise un seuil à 60% de ce niveau » (Définition INSEE).

En Creuse, 1/3 des familles monoparentales, 1/4 des personnes vivant seules, 1/5 des couples avec enfants et 1/8 des couples sans enfants vivent sous le seuil de pauvreté.

Cette répartition de la pauvreté est conforme aux tendances nationales. Néanmoins, **pour chaque type de ménage, le taux de pauvreté est plus élevé en Creuse qu'au plan régional ou qu'en France.**

Le revenu annuel médian par unité de consommation (**18 354 €**) est dans le département inférieur de 10% à celui constaté en Nouvelle-Aquitaine (20 148 €).

Toutes les classes d'âge sont concernées par la pauvreté, mais ce sont les ménages dont le référent fiscal à **moins de 30 ans qui sont les plus vulnérables.**

Le taux de pauvreté dans le département de la Creuse est supérieur de 3 points à celui de la même tranche d'âge enregistré pour la France métropolitaine.

## Taux de pauvreté par tranches d'âge du référent fiscal en Creuse en 2015

	Tranche d'âge du référent fiscal du ménage				
	Moins de 30 ans	30-49 ans	50-59 ans	60-74 ans	75 ans et plus
<b>Taux de pauvreté</b>	26,4%	22,7%	19,9%	11,9%	16,5%

Source : INSEE

Les ménages dont le référent fiscal a 75 ans ou plus sont davantage touchés par la pauvreté que leurs cadets immédiats, bien que la situation de cette génération qui comprend moins d'agriculteurs et bénéficie davantage des régimes de retraite s'est améliorée ces dernières années avec un taux de pauvreté en diminution constante (24,40% en 2010, 20,6% en 2012, 18,8% en 2013, 16,5% en 2015). Ce dernier reste cependant largement supérieur à celui constaté en France métropolitaine (8,8%).

Au-delà de la pauvreté monétaire, **certaines situations ou risques de précarité sont davantage marqués en Creuse qu'en France.**

L'éloignement des équipements et des services pèse sur le budget **transport** de nombreux creusois et pour les moins aisés qui ne disposent pas d'un moyen de transport personnel ou qui n'ont pas accès aux transports collectifs, cela contribue à leur **isolement**.

La relative faiblesse de coût du logement dans le département atténue cependant les effets financiers du coût des déplacements induits par l'éloignement aux services.

72,3% des creusois sont propriétaires de leur résidence principale contre 59,1% en France, et 24,6% sont locataires contre 38,5% en France.

La majorité du **parc de logement est très ancien** (près d'un siècle et plus). La rénovation et la mise aux normes sanitaires, énergétiques ou électriques de ces logements nécessitent de gros travaux que les propriétaires les plus modestes ne peuvent faire réaliser.

Dans les territoires les plus ruraux du département, une part encore trop importante des habitations, souvent occupées par des propriétaires âgés, ne disposent pas du confort de base (WC intérieur, eau chaude, douche ou baignoire).

## C. Les bassins de vie du département

### 1. Les limites et la composition des bassins de vie

Chaque bassin de vie est construit autour d'un **pôle de services**, une commune ou une unité urbaine, disposant au moins de la moitié des trente et un équipements dits de la « gamme intermédiaire » : par exemple un collège, un supermarché ou un grand magasin.

L'attraction que ces pôles exercent sur les communes environnantes non dotées de ces équipements ou services permet de définir les périmètres des bassins de vie. Reflet de l'offre effective de services au plus proche des habitants, ce découpage s'affranchit des limites administratives.

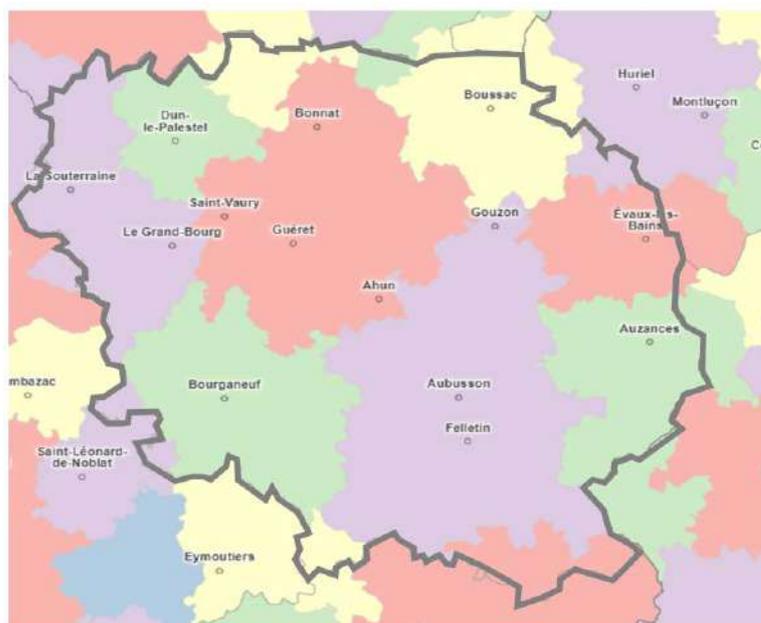
Le bassin de vie est défini par l'INSEE comme étant le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants (parmi les services aux particuliers, commerce, enseignement, santé, sport, loisirs, culture et transports). Cette dénomination ne prend pas en compte la dimension emploi.

La délimitation des bassins de vie a été réalisée pour la dernière fois en 2012 par l'INSEE.

Les communes creusoises sont réparties sur **quatorze bassins de vie** : Montluçon, Châteaumeillant, Ussel, Aubusson, Auzances, Bourganeuf, Boussac, Dun-le-Palestel, Evaux-les-Bains, Guéret, La Souterraine, Aigurande, Eymoutiers et Saint-Léonard-de-Noblat.

Sur ces quatorze bassins de vie, dix dépassent les limites départementales, dont six ont un pôle de services dans un autre département.

Les limites des bassins de vie



### Nombre de communes par bassin de vie

Libellé du bassin de vie	Nombre de communes de Creuse dans le bassin de vie	Nombre total de communes dans le bassin de vie
Montluçon	2	33
Châteaumeillant	2	27
Ussel	6	44
Aubusson	66	66
Auzances	23	36
Bourgageuf	30	30
Boussac	21	27
Dun-le Palestel	14	14
Evaux-les-Bains	12	20
Guéret	51	51
La Souterraine	20	34
Aigurande	7	12
Eymoutiers	2	12
Saint-Léonard-de-Noblat	2	12
TOTAL	258	418

Source INSEE

■ : Bassins de vie n'excédant pas les limites du département

Le bassin de vie **le plus étendu est celui d'Aubusson** avec 66 communes toutes circonscrites en Creuse, suivi par le bassin de vie de Guéret qui regroupe 51 communes.

## 2. Population des bassins de vie par tranche d'âge

Code du bassin de vie	Bassin de vie au lieu de résidence	Nombre de moins de 15 ans	Nombre de 15-29 ans	Nombre de 30-44 ans	Nombre de 45-59 ans	Nombre de 60-74 ans	Nombre de 75 ans et plus	Part des moins de 20 ans	Part des 65 ans et plus
03185	Montluçon	10816	11298	11579	14381	14359	9855	21%	27%
18067	Châteaumeillant	1161	1012	1185	2013	2633	1807	16%	36%
19275	Ussel	3021	2930	3275	4415	4064	2564	20%	25%
23008	Aubusson	3034	2894	3294	4888	5077	3623	18%	30%
23013	Auzances	1093	927	1269	2034	2247	1685	15%	34%
23090	Bourgageuf	1216	1009	1260	1982	2155	1570	18%	32%
23081	Boussac	1085	864	1186	1990	2263	1406	16%	33%
23075	Dun-le Palestel	760	558	852	1279	1497	1091	17%	34%
23076	Evaux-les-Bains	1028	856	1085	1735	1573	1208	18%	29%
23096	Guéret	5998	5756	6594	8544	8158	5144	20%	25%
23176	La Souterraine	3042	2803	3247	4834	5011	3876	18%	31%
26001	Aigurande	506	446	659	1163	1333	1019	13%	36%
27064	Eymoutiers	643	597	755	1082	1315	832	16%	32%
27161	Saint-Léonard-de-Noblat	1565	1251	1774	2216	1982	1484	20%	26%

Source : INSEE

■ Bassins de vie où la part des 65 ans et plus dépasse les 30% de la population

### 3. La prise en compte des bassins de vie dans le cadre du SDAASP

Comme précisé ci-dessus, plusieurs bassins de vie dépassent les limites administratives du département. Ces bassins de vie constituent néanmoins une clé de lecture intéressante dans le cadre d'un SDAASP, puisqu'ils reflètent la réalité de l'offre de services sur une zone donnée.

La problématique de bassins de vie interdépartementaux n'a pas été prise en compte lors de l'élaboration du SDAASP de département limitrophe (Indre) ou est mentionnée et représentée sous forme de cartographie dans les autres cas (Haute-Vienne, Puy-de-Dôme, Corrèze, Allier).

## D. Le contexte socio-économique

### 1. L'économie creusoise

La Creuse comptait 12 884 établissements, tous secteurs d'activité confondus au 31 décembre 2015. La taille de ces unités est réduite: sept sur dix n'ont pas de salariés et seulement 4,7% d'entre elles emploient dix salariés ou plus.

- **L'artisanat creusois, fortement marqué par la ruralité, joue un rôle important dans l'aménagement du territoire,**

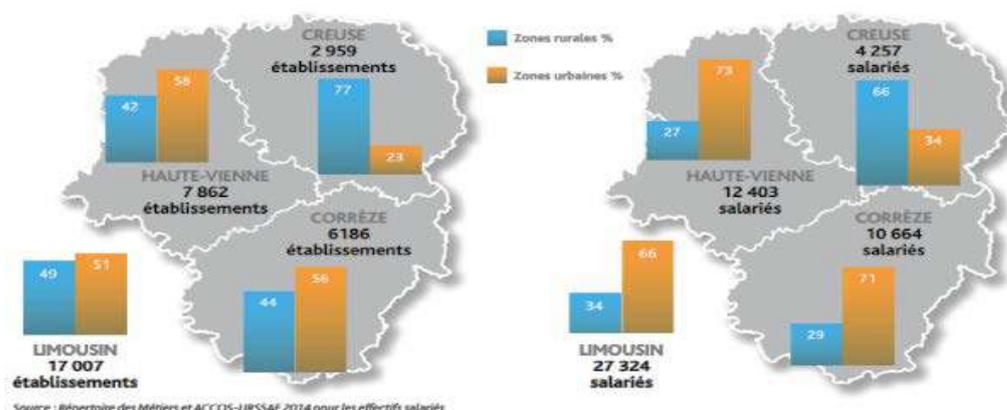
L'artisanat creusois est fortement marqué par la ruralité.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, sur les 2 959 entreprises artisanales implantées dans le département de la Creuse, 77% d'entre elles sont situées en zones rurales contre 23% en zones urbaines.

Ces entreprises forment un maillage équilibré du territoire, jouant un rôle majeur dans l'aménagement du territoire creusois. Elles permettent à des populations de travailler au plus près de leur domicile et apportent dynamisme et attractivité aux zones rurales.

23% des entreprises artisanales sont implantées sur le Pays Combraille en Marche, 25,5% sur le Pays de Guéret, 22,5% sur le Pays de l'Ouest Creusois, et près de 28% sur le Pays du sud creusois.

La majorité des entreprises artisanales creusoises sont de petite taille, et n'emploient aucun salarié. Les autres ont généralement un ou deux salariés. Elles permettent néanmoins à plus de 7 200 personnes dont 4 257 salariés de vivre de leur métier au plus près des territoires.

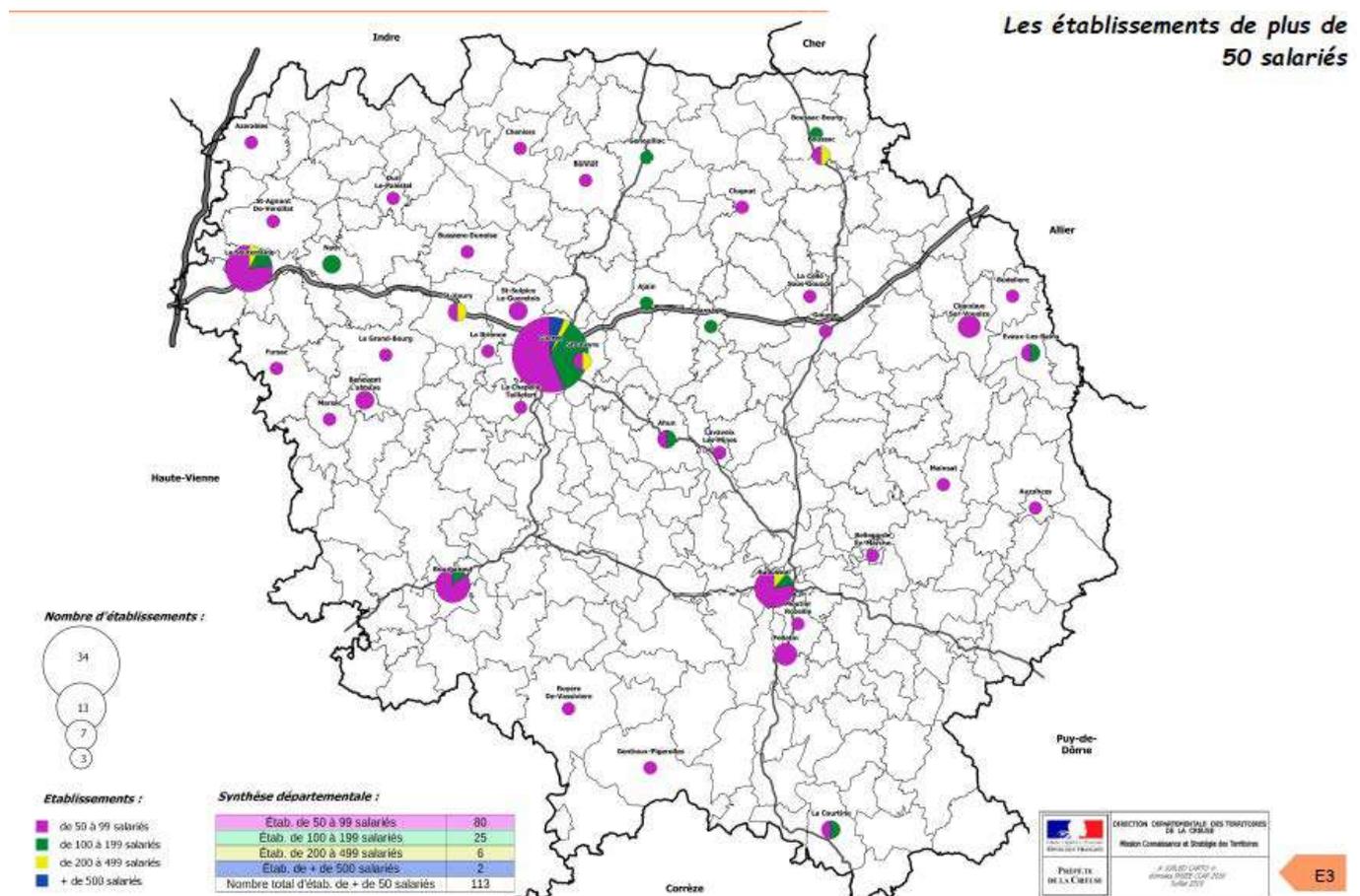


66% des effectifs salariés artisanaux sont employés en zones rurales, 34% en zones urbaines dont 17% dans l'unité urbaine de Guéret.

Ils exercent pour la majorité d'entre eux dans le secteur du bâtiment (40%), suivi par celui des services (32%) puis de la production (15%) et de l'alimentation (12%).

La Creuse et la Corrèze sont les deux départements de la Nouvelle-Aquitaine où le **poids de l'artisanat dans l'économie marchande** hors agriculture est le plus important, la moyenne régionale étant de 35,4%.

### Les établissements de plus de 50 salariés



#### ■ Le poids de l'agriculture

Fin 2013, la Creuse comptait près de **4 400 exploitations agricoles**. La majorité d'entre elles sont des moyennes ou grandes exploitations (58%). La taille moyenne de ces dernières atteint 70ha, soit sensiblement plus qu'en Nouvelle-Aquitaine (47ha), mais nettement en deçà des départements orientés vers les grandes cultures comme la Vienne (127ha).

Les prairies permanentes ou temporaires s'étendent sur plus de 275 000 ha soit 84 % de la surface agricole utilisée, tandis que les terres arables dépassent à peine 15 % de cette surface, soit quatre fois moins que dans l'ensemble de la Nouvelle-Aquitaine.

Les trois-quarts des exploitations sont orientées vers la production de bovins à viande, essentiellement de race limousine, mais aussi charolaise. Le cheptel creusois en 2017 est le plus important de la région: près de 440 000 têtes, dont 177 000 vaches nourrices, soit près de 40 % du troupeau allaitant de la région. La production d'ovins et caprins ne concerne pas plus de 8 % des exploitations. Celles qui sont dévolues aux bovins laitiers, aux porcins et volailles demeurent très minoritaires.

En 2017, **171 000 ha du département sont boisés**. Cette superficie représente 30% de la surface du département et son exploitation constitue une **ressource écologique**. Son exploitation plutôt extensive autorise des perspectives de développement, notamment autour du bois énergie.

L'agriculture rassemble, en 2017, 12,2 % de l'emploi total du département. La Creuse est le département où la part de l'agriculture est la plus élevée. Elle ne représente cependant que 2,2% de l'emploi salarié du département.

#### ▪ **Panorama des entreprises par secteurs d'activités (hors agriculture et artisanat seul)**

Sur les 4 697 entreprises immatriculées à la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Creuse au 31 décembre 2017, **plus d'un tiers exerçaient dans le secteur du commerce**, 24,4% dans le secteur industriel et autant dans celui des services. Le secteur café-hôtel-restaurant (CHR) et celui des bâtiments et travaux publics (BTP) ferment la marche avec respectivement 10% et 8% de l'effectif total des entreprises.

Sur un an, tous les secteurs d'activité ont progressé de façon plus ou moins forte. En revanche, s'agissant du nombre de salariés, seul le secteur des services soutient la progression départementale. Les autres secteurs ont vu le nombre de salariés reculer.



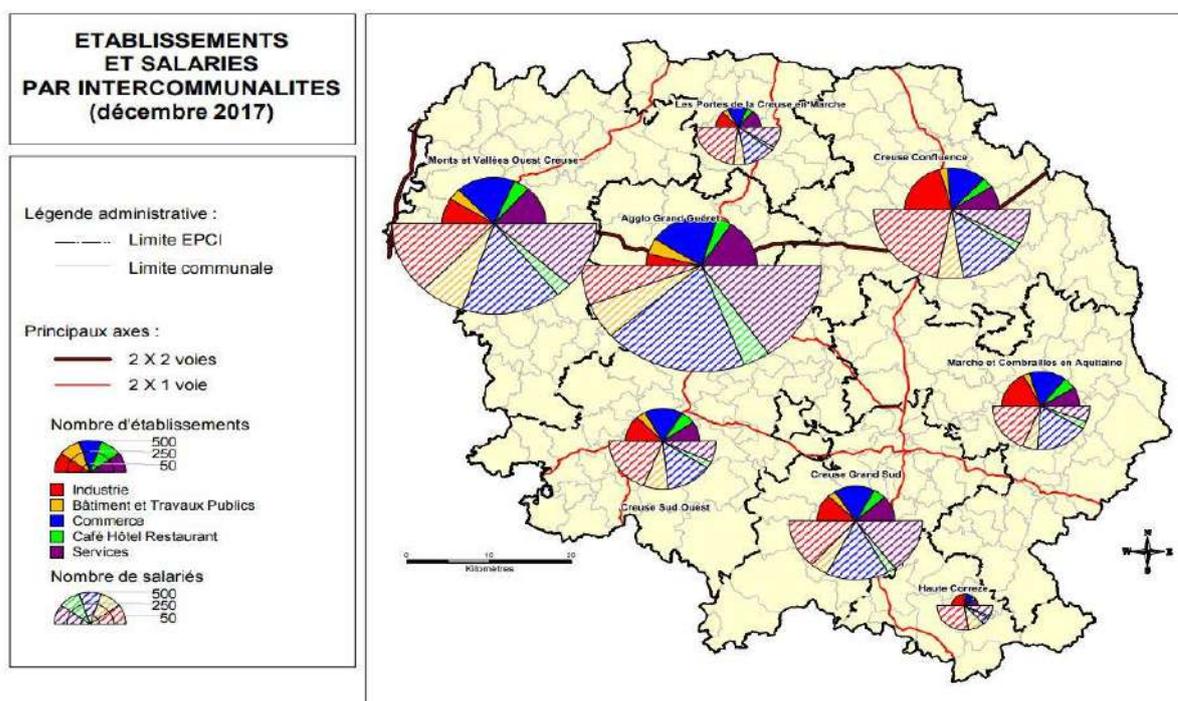
#### **EPCI Marche et Combraille: une stratégie touristique nécessaire à impulser pour se positionner comme un territoire attractif**

Les acteurs font le constat d'un manque de stratégie et de culture touristique sur le territoire. A titre d'exemple, il ne semble pas y avoir assez de mise en réseau des chemins de randonnée. Le territoire peut profiter du développement de l'écotourisme prévu par le Plan particulier pour la Creuse, pour se positionner comme un territoire attractif dans ce domaine, et permettre de rendre viable l'activité économique et commerciale de centres-bourgs. La coordination entre les acteurs de la restauration, de l'hébergement peut encore être améliorée sur le territoire.

## Photographie des établissements immatriculés à la Chambre de commerce et d'industrie par secteurs d'activités et intercommunalités (décembre 2017)

### Entreprises et salariés au 31/12/2017

	2016				2017				Evolution			
	Entreprises		Salariés		Entreprises		Salariés		Entreprises		Salariés	
<b>Commerce</b>	1507	34%	4126	31%	1582	34%	4156	32%	↑ 75	5,0%	↑ 30	0,7%
<b>Industrie</b>	1047	24%	3807	29%	1149	24%	3633	28%	↑ 102	9,7%	↓ -174	-4,6%
<b>BTP</b>	366	8%	1551	12%	365	8%	1541	12%	↓ -1	-0,3%	↓ -10	-0,6%
<b>Services</b>	1086	24%	3169	24%	1133	24%	3107	24%	↑ 47	4,3%	↓ -62	-2,0%
<b>CHR</b>	438	10%	682	5%	468	10%	689	5%	↑ 30	6,8%	↑ 7	1,0%
<b>Total Creuse</b>	<b>4444</b>	<b>100%</b>	<b>13335</b>	<b>100%</b>	<b>4697</b>	<b>100%</b>	<b>13126</b>	<b>100%</b>	<b>↑ 253</b>	<b>5,7%</b>	<b>↓ -209</b>	<b>-1,6%</b>



Réalisation : CCI de la Creuse, Observatoire Economique de la Creuse, février 2018.  
Sources : fonds cartographiques IGN BDCartho, Fichier Consulaire CCI, décembre 2017.

## 2. L'emploi dans la Creuse

### ■ Répartition de l'emploi par secteurs d'activité et par géographie

En 2016, l'emploi total en Creuse était estimé par l'INSEE à 43 289, dont 77,5 % en salarié (soit 33 549 salariés).

	Creuse	Nouvelle- Aquitaine
<b>Effectifs (en milliers) dont :</b>	<b>43 289</b>	<b>2322 302</b>
Agriculture	12,2%	4,6%
Industrie	10,2%	11,7%
Construction	5,7%	6,6%
Tertiaire marchand	32,1%	44,0%
Tertiaire non marchand	39,8%	33,0 %

Les principaux bassins d'emploi sont **Guéret** et **Aubusson** (où se concentrent par ailleurs les agences Pôle emploi, avec en complément le point relais de La Souterraine). **Guéret concentre 70% de la population active**, et trois emplois sur quatre.

- **Une population demandeur d'emploi plus âgée**

En décembre 2018, Pôle emploi recensait **8 629 demandeurs d'emploi des catégories ABC** et une baisse du taux de chômage de 1,6% par rapport à décembre 2017.

**L'âge moyen des demandeurs d'emploi est supérieur à la moyenne nationale** et régionale. Les seniors représentent **31,3% des demandeurs d'emploi** (contre 25,7% au niveau régional).

- **La demande d'emploi par sexe**

En décembre 2018, un demandeur d'emploi sur deux du département était une femme, soit 50,7% des demandeurs d'emploi de la catégorie ABC. Cette proportion est moindre que la moyenne régionale (53,7%).

Entre décembre 2017 et décembre 2018, la baisse du nombre de femmes parmi les demandeurs d'emploi a davantage bénéficié aux demandeurs d'emploi de catégorie A<sup>(1)</sup> (-3,3% de femmes sur un an), qu'à ceux de la catégorie A,B,C <sup>(2)</sup> (-2% sur un an).

	Demandeurs d'emploi Catégorie A	Evolution annuelle	Dont femmes	Evolution annuelle
Creuse	5300	-1,1%	2330	-3,3%

	Demandeurs d'emploi Catégorie A,B,C	Evolution annuelle	Dont femmes	Evolution annuelle
Creuse	9 740	-1,22%	4870	-2%

(1)Catégorie A: demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi et sans activité

(2)Catégorie ABC: demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi, ayant ou non exercé une activité dans le mois.

- **Un retour à l'emploi plus long**

En décembre 2018, 49,9 % des demandeurs d'emploi du département étaient inscrits depuis un an ou plus (47% en Nouvelle-Aquitaine), dont 28,4% depuis plus de 24 mois. Surtout, ces deux taux ont tendance à augmenter par rapport aux années précédentes (+ 5,5% de demandeurs d'emploi inscrits depuis 12 mois et plus, + 2% depuis plus de 24 mois, à l'échelle de la Creuse).

- **Un retour à l'emploi plus précaire**

La contraction du marché du travail consécutive à la crise économique de 2008, combinée à la transformation progressive des modes de recrutements tournés davantage vers des contrats à durée déterminée, a limité les sorties durables du chômage et augmenté la durée moyenne

d'inscription à Pôle emploi. Les recrutements en intérim constituent 53,7% des contrats dans le département, contre 46,3% à l'échelle de la Nouvelle Aquitaine.

Parmi les autres contrats (hors intérim), 63,3% des contrats sont des CDD de moins d'un mois. Les CDI représentent 13,6% des recrutements (hors intérim), ce qui est dans la moyenne régionale de la Nouvelle-Aquitaine.

Les secteurs de la santé et de l'action sociale constituent la majorité des recrutements (39,5% des recrutements hors intérim).

### 3. Le tissu associatif : un enjeu économique et social fort

On recense entre 2 900 et 3 300 associations sur le département de la Creuse (36 % sur l'arrondissement d'Aubusson, et 64 % sur celui de Guéret).

Le tissu associatif creusois est un **acteur essentiel de la cohésion sociale du département**. Quelle que soit leur taille, ces associations actives dans tous les domaines de la société (éducation, culture, social, santé environnement, défense des droits, social, santé, sports...) animent les territoires et rendent des services essentiels à la population.

Répartition des créations selon les principaux thèmes	Répartition départementale (en %)	Répartition nationale (en %)
Culture	19,7	24,0
Sports	19,2	17,4
Loisirs	17,0	11,6
Social	4,0	7,6
Amicales - entraide	6,0	7,4
Education - formation	4,2	5,9
Economie	9,5	5,6
Santé	4,2	4,5
Environnement	9,3	3,8
Autres <sup>(1)</sup>	6,9	12,2
Total des créations	100,0	100,0

(Sources: Données 2017-2018- ACOSS-URSSAF et MSA)

La grande majorité des associations sont animées par des bénévoles dont le nombre est estimé entre 29 000 et 34 000.

Néanmoins, 350 associations emploient des salariés. La majorité d'entre elles (54%) ont moins de trois salariés et 18 associations comptent plus de 50 salariés.

Au total, ce sont plus de 3 620 salariés qui travaillent dans les associations du département. Près de deux emplois associatifs sur trois relèvent du secteur social et s'adressent à des publics fragiles.

Entre 2008 et 2017, les effectifs salariés des associations ont progressé de 130 emplois environ dans le département.

	Répartition départementale (en %)	Répartition nationale (en %)
Enseignement	1,5	11,8
Sport	1,9	4,7
Santé	3,1	7,2
Social	69,7	49,9
Loisirs	1,1	1,3
Culture	2,9	2,9
Autres activités <sup>(1)</sup>	13,1	11,4
Autres non classées ailleurs <sup>(2)</sup>	6,7	10,8
Total	100,0	100,0

Sources : ACOSS-URSSAF et MSA. Données 2017.

### Zoom sur le secteur social

	Répartition départementale (en %)	Répartition nationale (en %)
Hébergement médicalisé	19,8	10,0
Hébergement social	7,5	9,7
Aide à domicile	23,3	9,5
Accueil de personnes âgées	0,5	0,6
Aide par le travail	9,3	7,8
Accueil de jeunes enfants	0,6	2,3
Accueil d'enfants handicapés	2,6	1,3
Accueil d'enfants et d'adolescents	1,4	0,7
Autres actions sociales sans hébergement <sup>(1)</sup>	4,7	7,9
Ensemble du secteur social (tableau ci-dessus)	69,7	49,9

(Sources: Données 2017-2018- ACOSS-URSSAF et MSA)



#### EPCI Creuse Sud-Ouest: un renouvellement des solidarités locales

Si le relatif enclavement constitue une contrainte pour le territoire, la préservation du cadre de vie qui en est parfois le corollaire, a permis d'attirer de nombreux néo-ruraux. La venue de ces derniers sur le territoire a eu comme conséquence de **faciliter parfois les synergies et dynamiques d'engagement associatif** pour répondre à des besoins avec des moyens endogènes, adaptés au territoire et une sensibilité marquée à la question environnementale. Ces anciens citoyens **renouvellent parfois des formes anciennes de solidarités associatives « de village »** qui forment la vitalité du monde rural et qui se manifestent par de nouveaux vecteurs aujourd'hui : tiers lieux, espace de vie sociale, auberge culturelle entre autres...

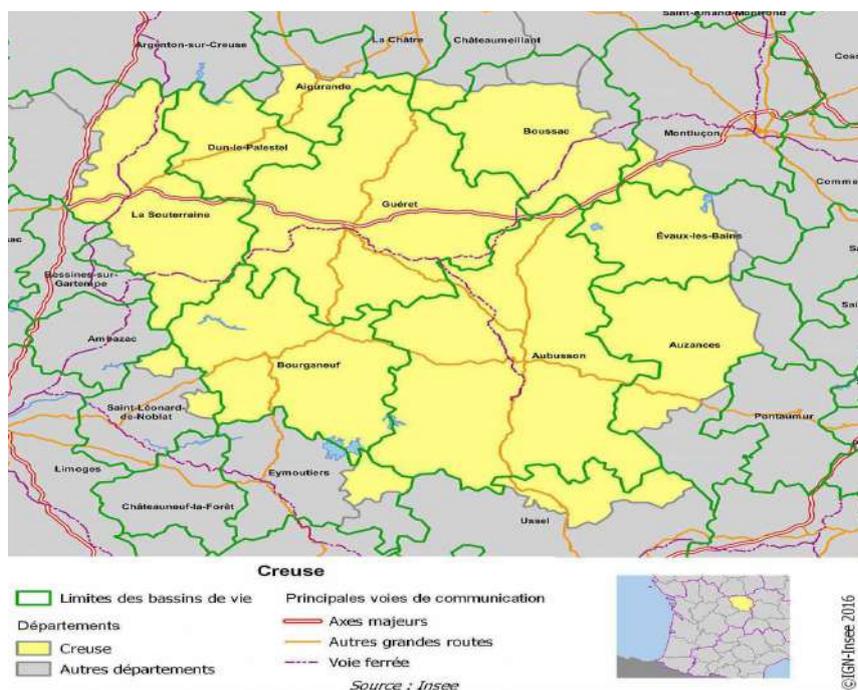


#### EPCI Portes de la Creuse en Marche: un tissu associatif dynamique connaissant néanmoins comme de nombreux territoires une crise du bénévolat

Le territoire de la communauté de communes Les Portes de la Creuse en Marche possède un **tissu associatif dynamique** avec près de 130 associations dans diverses catégories. Cependant, ces associations sont aujourd'hui confrontées à un **problème de pérennité de leur activité** par le vieillissement et le manque de renouvellement des bénévoles.

## E. Le réseau routier et les déplacements domicile-travail

### 1. Les principaux axes de communication



#### ■ L'ouverture du département sur l'extérieur

La Creuse est entourée par **quatre autoroutes** qui traversent les départements limitrophes :

- à l'ouest du département, l'autoroute A20 ("L'Occitane") qui relie Vierzon à Montauban. Seule une infime partie de l'A20 traverse le département de la Creuse sur deux kilomètres au niveau de la commune de Saint-Maurice-la-Souterraine
- à l'est du département, l'autoroute A71 ("L'Arverne") qui relie Clermont-Ferrand à Orléans et l'A75 ("La Méridienne") reliant Clermont-Ferrand à Montpellier;
- au sud, l'autoroute A89 au sud du département relie Clermont-Ferrand à Bordeaux.

La Creuse est traversée par une **route nationale** :

- la RN 145 qui relie Bellac à Montluçon en passant par La Souterraine, Guéret et Gouzon.

De nombreuses **routes départementales** maillent le département.

Les plus importantes sont :

- La RD 941 qui relie Limoges à Clermont-Ferrand via Bourgneuf et Aubusson ;
- La RD 940 qui passe par Genouillac, Glénic, Guéret, Sardent, Pontarion, Bourgneuf ;
- La RD 942 de Guéret à la commune de Saint-Maixant en passant par Sainte-Feyre, Ahun et Lavaveix-les-Mines ;
- la RD951 de La Souterraine à la commune de Pouligny-Saint-Martin (Indre) en passant par Dun le Palestel;
- La RD982 d'Aubusson à Ussel puis Neuvic (Corrèze) en passant par Felletin, Le Mas-d'Artige et La Courtine ;
- La RD990 de la commune de Genouillac à Aubusson en passant par Châtelus-Malvaleix, Ladapeyre, Cressat, Jarnages et Chénérailles ;
- La RD997 qui relie Bourgneuf à Chénérailles

## 2. Les principaux déplacements routiers domicile- travail (A/R)

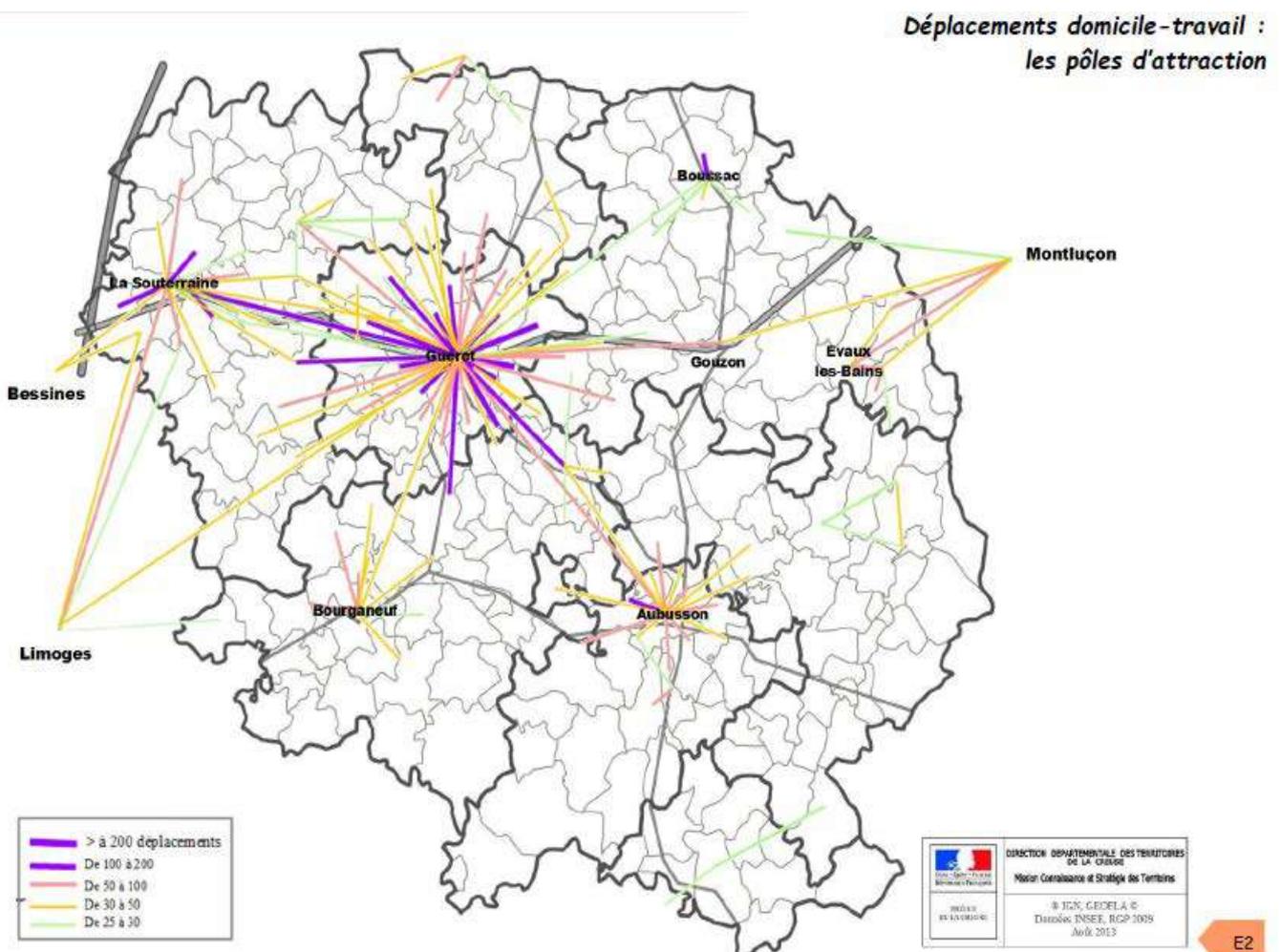
**59,2% des actifs creusois travaillent en dehors de leur commune de résidence** (ce taux monte à 65,1% à l'échelle régionale Nouvelle-Aquitaine).

L'essentiel des déplacements quotidiens domicile-travail s'effectue à partir et en direction de Guéret. La majorité d'entre eux sont de courtes distances et n'excède pas les limites géographiques de la Communauté d'agglomération du Grand Guéret.

Les axes Aun-Guéret, Sardent-Guéret et la RN 145 sur sa partie entre La Souterraine et Guéret, sont également très fréquentés pour les trajets domicile-travail.

Le reste des déplacements domicile-travail sont concentrés autour de La Souterraine, Aubusson, et Bourgneuf.

La liaison Boussac- Boussac Bourg est également très empruntée.



## II- L'OFFRE EN SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

### A. Services et équipements par paniers

Afin d'appréhender au mieux l'accessibilité des services au public, il est nécessaire de **connaître les temps minimums nécessaires à la population pour atteindre un certain nombre d'équipements.**

En conséquence, l'éloignement, la qualité des infrastructures de transport, mais également la desserte en transport collectif, jouent un rôle capital.

Par ailleurs, en fonction des populations rencontrées et de l'âge de la vie, les besoins sont différents. Pour prendre en compte cette situation, l'INSEE, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Ile de France et le commissariat général à l'égalité des territoires ont déterminés **4 paniers «vie courante», «jeunes», «parents» et «seniors»** s'adaptant au mieux à chaque situation.

Les équipements et services qui les constituent ont été retenus en fonction de leur proximité, de l'importance qui leur est donnée au quotidien et de leur fréquence d'usage.

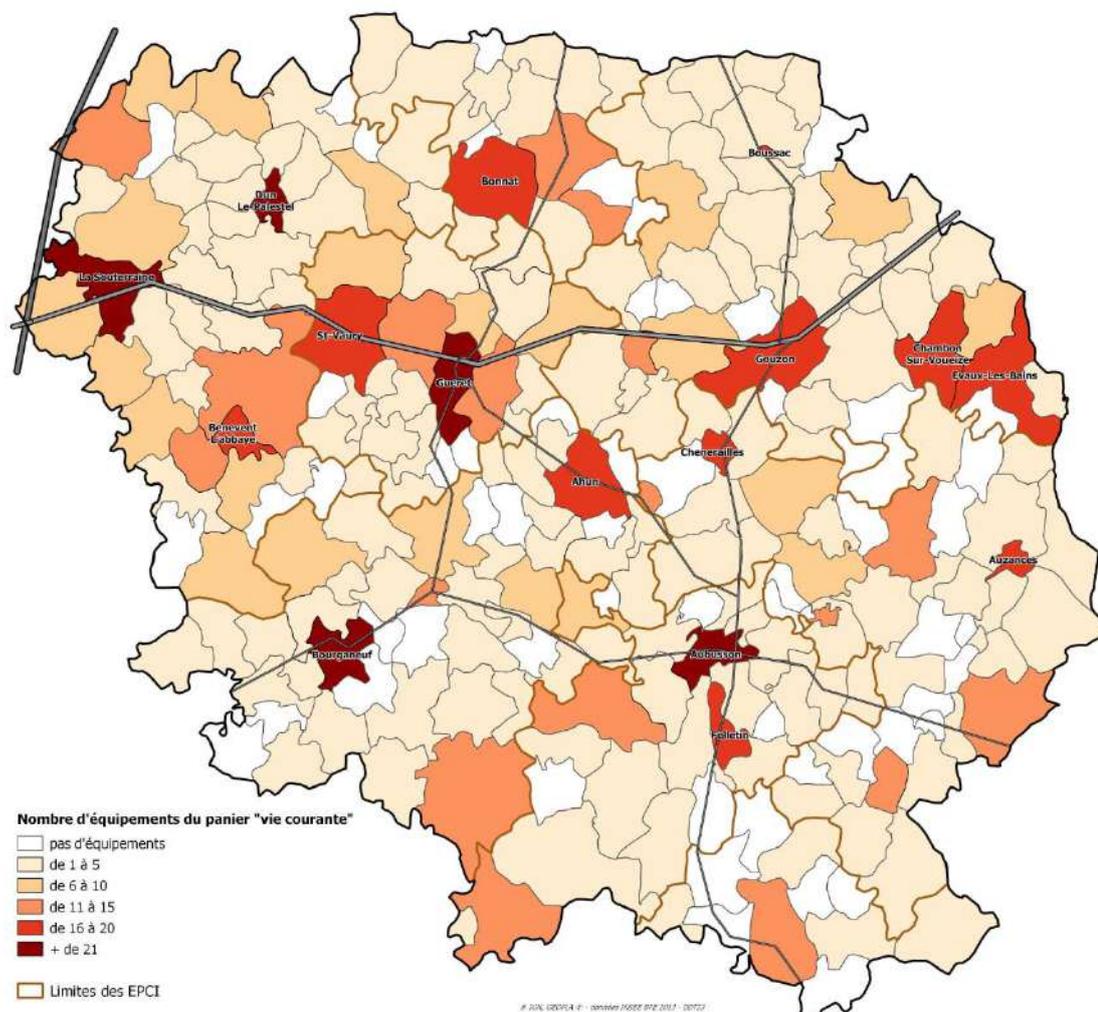
#### 1. Panier «vie courante»

##### ▪ Composition du panier «vie courante»

Le panier transversal «vie courante» regroupe **22 types d'équipements** auxquels la population d'un territoire a recours dans la vie quotidienne. Il se compose comme suit :

Banque, Caisse d'Épargne	Collège
Ecoles de conduite	Ecole maternelle
Coiffure	Ecole élémentaire
Restaurant	Médecin omnipraticien
Police, gendarmerie	Chirurgien-dentiste
Bureau de Poste, Relais poste, Agence postale	Infirmier
Supermarché	Pharmacie
Boulangerie	Laboratoire d'analyses médicales
Librairie, papeterie journaux	Personnes âgées-service d'aide
Station-service	Garde d'enfants d'âge préscolaire
Épicerie, supérette	Salle ou terrain multisports

- Répartition territoriale de l'offre du panier «vie courante»



Source: Cartographie INSEE, 2017

Plus de 80% des communes creuses disposent de 6 équipements ou moins du panier «vie courante».

Seules quatre communes (Guéret, Aubusson, La Souterraine, Bourgneuf) offrent au minimum 20 types d'équipements de ce panier.

Parmi les communes ayant plus de 15 équipements de ce premier panier, seules 3 ont moins de 1000 habitants.

La démographie des communes impacte directement le niveau de représentativité des équipements dans le panier «vie courante».

Seules les communes de plus de 2000 habitants offrent plus de 20 équipements du panier « vie courante » sur leur territoire.

▪ **Part des communes équipées et de la population habitant une commune offrant des équipements du panier «vie courante»**

Les équipements du panier «vie courante» : du plus rare au plus fréquent

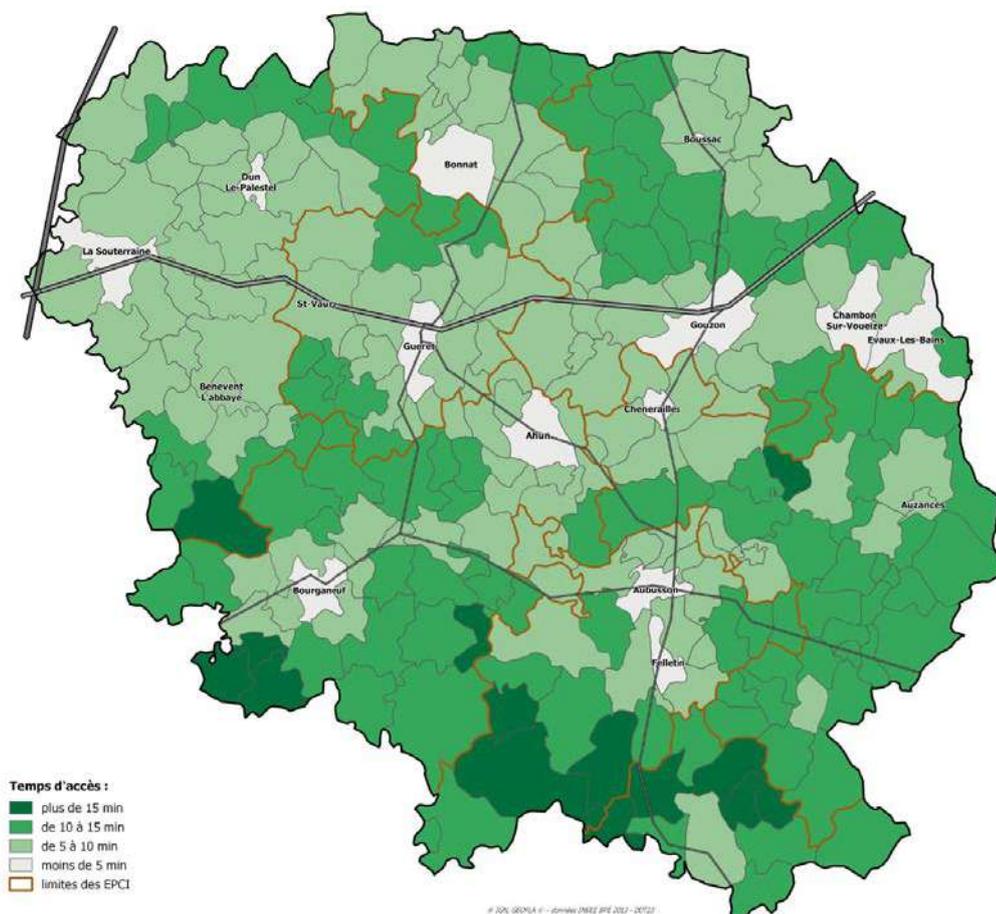
Source : INSEE, Recensement de la population 2016, BPE2018, distancier Méric

	Part des communes équipées		Part de la population habitant une commune équipée	
	France métropole	Creuse	France métropole	Creuse
Laboratoire d'analyses médicales	5,8%	1,2%	58,2%	18,4%
Librairie, papeterie journaux	12,4%	3,9%	66,4%	21,8%
Garde d'enfants d'âge préscolaire	14,1%	5,5%	71,0%	29,9%
Supermarché	13,8%	5,9%	70,6%	33,3%
Station-service	15,0%	7,0%	70,3%	35,7%
Collège	10,7%	6,6%	65,8%	32,2%
Ecoles de conduite	15,8%	5,9%	74,0%	32,0%
Chirurgien-dentiste	17,7	6,6%	76,6%	32,1%
Police, gendarmerie	9,6%	9,8%	53,9%	39,0%
Ecole maternelle	15,1%	7,4%	72,2%	37,0%
Banque, Caisse d'Epargne	16,8%	11,7%	73,8%	40,8%
Personnes âgées-service d'aide ou soins à domicile ou hébergement	21,7%	14,1%	76,1%	45,8%
Pharmacie	23,7%	18,0%	81,8%	53,1%
Médecin omnipraticien	26,9%	17,2%	83,6%	51,3%
Epicerie, supérette	26,2%	19,5%	77,0%	48,3%
Boulangerie	36,9%	25,4%	87,8%	60,1%
Infirmier	33,0%	26,2%	86,0%	58,8%
Coiffure	44,7%	30,9%	90,7%	65,6%
Salle ou terrain multisports	58,9%	46,9%	94,6%	78,0%
Restaurant	53,8%	42,6%	91,9%	69,3%
Ecole élémentaire	42,1%	26,2%	90,6%	63,0%
Bureau de Poste, Relais poste, Agence postale	40,1%	46,9%	87,7%	78,1%

La proportion de communes offrant des équipements du panier « vie courante » est moindre en Creuse qu'au niveau national quelque-soit l'équipement considéré du panier (entre -4 et -15,9 points).

Seuls deux services (la Poste et la Gendarmerie nationale) présentent un **maillage équivalent voire légèrement supérieur dans le département qu'au plan national**. Pour autant, la part de population habitant une commune offrant un de ces deux services, est moindre en Creuse qu'en France métropolitaine.

### Temps d'accès au panier «vie courante»



Source: Cartographie INSEE, 2017

### Seuils d'éloignement au panier «vie courante»

Temps d'accès (temps calculé en supprimant les péages)	Nombre de communes	Population correspondante
Plus de 15 minutes	14	2 330
De 10 à 15 minutes	109	25 750
De 5 à 10 minutes	124	56 570
Moins de 5 minutes	13	36 870
Ensemble des communes	260	121 520

Source : INSEE, Recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Metric

A l'échelle nationale, les habitants de la Creuse sont parmi les plus éloignés des équipements du panier «vie courante» (87<sup>ème</sup> département sur les 88 de France métropolitaine). Le temps d'accès médian des Creusois au panier «vie courante» est de 7,3 minutes alors qu'il est inférieur à 4 minutes en Nouvelle-Aquitaine.

Les pôles urbains du département concentrent de nombreux équipements et offrent ainsi une bonne proximité (moins de 5 minutes) à leurs concitoyens. Ces derniers ne représentent néanmoins que 30% de la population concernée par ce panier.

Par ailleurs, 47 % des communes du département représentant environ 47 % de la population concernée par le panier « vie courante » sont éloignées de 5 à 10 minutes des équipements du panier. Enfin, 42 % des communes représentant environ 21 % de la population concernée sont éloignées de 10 à 15 minutes.

**Le Sud – Sud/Est du département est particulièrement concerné par l'éloignement aux équipements du panier «vie courante».**

Le plateau de Millevaches notamment compte 12 des 14 communes les plus éloignées. Ce secteur étant moins densément peuplé, la proportion de population concernée est moindre, mais cet éloignement reste pour les habitants de ce territoire une réelle problématique.

La faible densité de population assortie à un habitat dispersé au sein de nombreux hameaux, un réseau routier tortueux, ainsi qu'un manque de villes structurantes expliquent ce phénomène d'éloignement des populations vis-à-vis des services et équipements du panier «vie courante».

**Temps d'accès des communes du département les plus éloignées du panier «vie courante»**

	<b>Population correspondante</b>	<b>Temps d'accès en mn</b> (temps calculé en supprimant les péages)	
Féniérs	94	15,7	
Gentioux-Pigerolles	418	15,8	
Gioux	168	15,8	
Saint-Martin-Château	145	17,5	
Saint-Martin-Sainte-Catherine	341	15,1	

Source : INSEE, Recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Metric



**EPCI Marche-et-Combraille en Aquitaine, Creuse Confluence, Haute-Corrèze communauté: des produits et commerces locaux coûteux pour les ménages**

Les habitants sont confrontés à **la cherté des produits alimentaires** des petits commerces de proximité qui deviennent pour beaucoup des « commerces de dépannage ». Les **horaires de ces commerces** sont parfois inadaptés aux contraintes des actifs, lesquels privilégient alors les supermarchés.

Si des « machines à pain » sont présentes sur le territoire, le public semble apprécier davantage les dépôts de pain chez d'autres commerçants.



### EPCI Pays Sostranien: des mesures en faveur du maintien de l'activité commerciale

Le territoire a mis en place une stratégie forte en matière **d'installation de nouveaux commerces**. Il octroie une aide destinée aux nouveaux commerçants à hauteur de 50% du loyer pendant une durée de trois ans. **Le taux de vacances a ainsi pu baisser fortement**, de 18% à 8,5%. Par ailleurs, le PLUi interdit la transformation de ces commerces en logements afin que l'activité commerciale soit maintenue.



### Communauté de communes Marche-et-Combraille en Aquitaine: des freins importants à la reprise d'activités

Le **loyer des commerces est souvent trop élevé** et la remise en norme des locaux commerciaux est coûteuse, ce qui compromet parfois la reprise d'un commerce par un tiers. Dans l'ensemble, la **viabilité des commerces et l'anticipation des fermetures et cessations d'activité demeurent des enjeux forts pour le territoire**. Dans ce contexte et confrontés à un besoin de logements plus important, certains locaux commerciaux ont été transformés en logements.

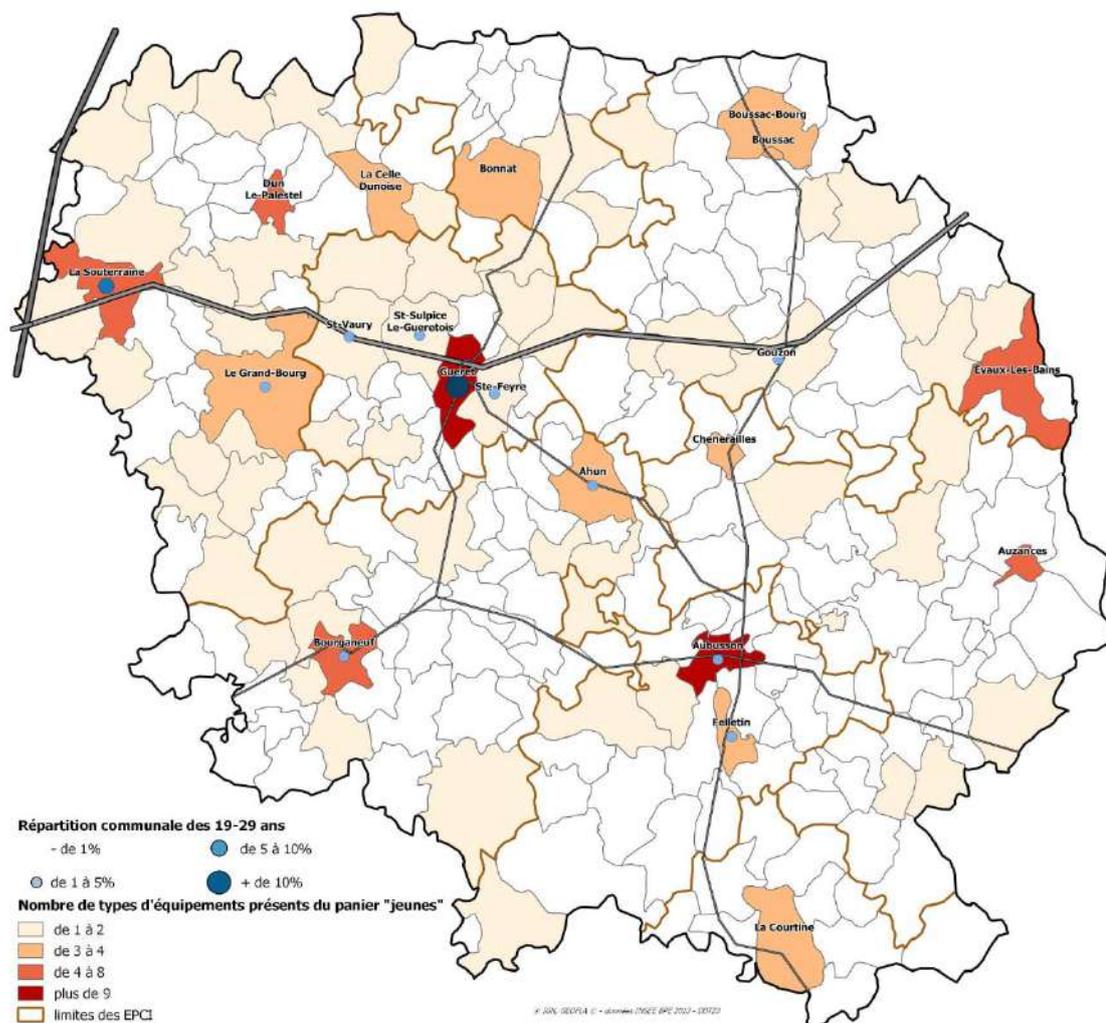
## 2. Panier «jeunes»

### ▪ Composition du panier «jeunes»

13 types d'équipements correspondant aux besoins des **jeunes adultes âgés de 19 à 29 ans**, figurent au panier « jeunes ».

Agence de proximité Pôle emploi (APE)	Bassin de natation
Ecoles de conduites	Tennis
Agence de travail temporaire	Athlétisme
Centre de formation des apprentis (hors agriculture)	Plateau extérieur ou salle multisports
Maternité	Salle ou terrain spécialisé
Spécialiste gynécologie médicale	Cinéma
Gare sous convention avec conseils régionaux	

▪ Répartition territoriale de l'offre



Source: Cartographie INSEE, 2017

Le département présente globalement un **déficit important en types d'équipement du panier «jeunes»**. Plus de 7 communes sur 10 ne proposent aucun équipement de ce panier.

Les quatre communes du département recensant le plus grand nombre de jeunes à savoir Guéret, La Souterraine, Aubusson et Bourganeuf sont logiquement celles disposant du meilleur équipement pour ce public.

La Souterraine, deuxième commune du département en nombre de jeunes, se classe néanmoins quatrième des communes équipées et offre à cette strate de population moins d'équipements, que les communes plus vieillissantes de Bourganeuf ou d'Aubusson. Une population plus jeune et plus diverse vient parfois de loin pour profiter des services de La Souterraine en matière de culture, de santé et d'éducation.

La Commune **d'Aubusson** présente pour sa part un **bon niveau d'équipement** pour les jeunes (9 équipements), sensiblement comparable à celui de la commune de Guéret (12 équipements) laquelle compte 5 fois plus de jeunes (484 jeunes à Aubusson pour 2 440 jeunes de 15-29 ans à Guéret).

Les communes relativement peuplées de Saint-Vaury, Saint-Sulpice-le-Guéretois et Sainte-Feyre sont moins bien équipées mais bénéficient néanmoins de la proximité de Guéret.

La commune de Gouzou (201 jeunes) est sous-équipée (2 équipements), comparée à des communes plus vieillissantes telles que Bonnat (87 jeunes- 4 équipements), Boussac (79 jeunes- 3 équipements), la Celle-Dunoise (34 jeunes- 3 équipements).

Les communes de Felletin et d'Ahun qui accueillent beaucoup de jeunes pendant l'année scolaire grâce respectivement à l'EMB de Felletin, et au Lycée agricole d'Ahun, disposent d'un équipement qui reste modeste.

**Nombre et part de jeunes âgés de 15-29**  
**sur les communes dont la part au sein de la population est parmi les plus élevées au**  
**dernier recensement INSEE**

Commune	Nombre de 15-29 ans 2016	Part des 15-29 ans 2016
Brousse	6	22,2%
Felletin	354	21,7%
Chamberaud	19	18,6%
Guéret	2440	18,4%
La Villedieu	9	18,4%
La Souterraine	938	17,7%
Ahun	254	17,7%
La Chaussade	19	17,1%
Pierrefitte	12	17,1%
Saint-Victor-en-Marche	66	17,1%
Saint-Dizier-la-Tour	36	16,8%
Arfeuille-Châtain	31	16,6%
Sainte-Feyre-la-Montagne	22	16,5%
Beissat	4	16,0%
Le Chauchet	17	15,6%
Vigeville	26	15,6%
Gartempe	19	15,4%
Lizières	41	15,2%
Anzême	87	15,1%
Fontanières	38	15,1%

*Sources: INSEE 2016*

## Equipements du panier «jeunes» :

Source : INSEE, Recensement de la population 2016, BPE 2018

	Part des communes équipées		Part de la population habitant une commune équipée	
	France métropolitaine	Creuse	France métropolitaine	Creuse
Agence de proximité Pôle emploi (APE)	2,3%	1,2%	40,3%	18,4%
Ecoles de conduites	15,8%	5,9%	74,0%	32,0%
Agence de travail temporaire	4,8%	2,3%	49,6%	20,6%
Centre de formation des apprentis (hors agriculture)	2,1%	1,2%	36,2%	14,7%
Maternité	1,1%	0,4%	30,3%	11,1%
Spécialiste gynécologie médicale	2,8%	0,8%	44,9%	14,0%
Gare sous convention avec conseils régionaux	2,5%	0,4%	30,1%	4,4%
Bassin de natation	8,1%	1,6%	55,2%	13,3%
Tennis	37,2%	19,1%	84,5%	49,8%
Athlétisme	7,8%	4,3%	57,3%	26,5%
Plateau extérieur ou salle multisports	39,1%	20,3%	86,9%	52,8%
Salle ou terrain spécialisé	62,1%	44,9%	94,6%	75,3%
Cinéma	4,8%	2,7%	48,6%	23,3%

La proportion de communes offrant des équipements du panier « jeunes » est moindre en Creuse qu'au niveau national quelque-soit l'équipement considéré du panier.

Les équipements suivants sont les plus faiblement représentés sur le territoire :

- Centre de formation
- Maternité
- Gare
- Bassin de natation
- Spécialiste gynécologie médicale



## EPCI du Pays Dunois: une concentration des équipements culturels à Dun-le-Palestel avec des actions d'itinérance

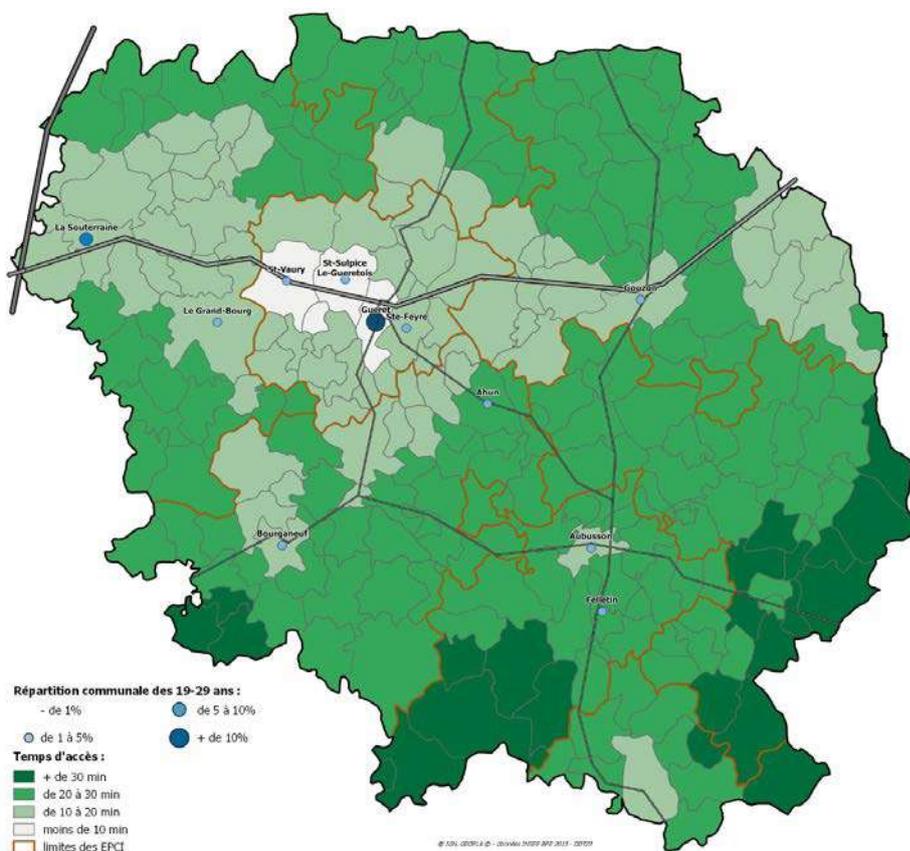
Dun-le-Palestel accueille différentes infrastructures culturelles emblématiques.

C'est le cas par exemple de la **salle Apollo** qui a été réhabilitée et qui pourra aussi bien accueillir des spectacles de la programmation du centre culturel Yves-Furet de La Souterraine que des séances de cinéma. Cette salle dispose de 250 à 300 places assises et près de 500 places debout.

Un projet de transformation de l'atelier « La Palestel » en salle polyvalente pouvant accueillir 500 personnes est également en cours. Le centre dramatique de La Souterraine pourra y proposer des spectacles.

Le territoire porte à son tour des actions culturelles décentralisées dans les salles des fêtes des communes.

### ▪ Temps d'accès au panier «jeunes»



Source: Cartographie INSEE, 2017

### Seuils d'éloignement au panier «jeunes»

Temps d'accès (temps calculé en supprimant les péages)	Nombre de communes	Population correspondante
Plus de 15 minutes	23	340
10 à 15 minutes	163	3 840
De 5 à 10 minutes	70	4 260
Moins de 5 minutes	4	2 200
Ensemble des communes	260	10 640

Source : INSEE, Recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Metric

Seulement 20 % des jeunes du département peuvent accéder en moins de 10 minutes aux équipements du panier «jeunes». Cette population réside dans la commune de Guéret, et dans les communes limitrophes de Saint-Vaury, Saint-Sulpice-le-Guérotois et Sainte-Feyre.

Plus de 3 jeunes sur 4 résidant dans le département mettent entre 10 et 30 minutes pour accéder au panel des équipements du panier «jeunes»: 40% d'entre eux doivent parcourir un trajet en voiture de 10 à 20 minutes, les 36% restants mettent 20 à 30 minutes pour accéder aux équipements du panier.

De plus, 23 communes, toutes situées dans le Sud – Sud/Est du département, sont éloignées de plus de 30 minutes du panel des équipements.

Si ces communes ne représentent que 3% des «jeunes», la problématique reste néanmoins importante pour cette typologie de population qui peut être isolée et rencontrer des difficultés de déplacement.



#### EPCI Creuse Confluence: des difficultés pour faire correspondre les activités aux aspirations des jeunes

Malgré un riche réseau de structures associatives sportives et de centres de loisirs, les professionnels encadrants peuvent parfois manquer. Par ailleurs, le territoire réfléchit à mieux adapter son offre d'activités de loisirs au regard des attentes des préadolescents et adolescents.



#### Portes de la Creuse en Marche: un dynamisme associatif réel notamment pour les activités sportives mais un sous-investissement des activités culturelles

Le territoire est **bien doté en infrastructures sportives**, notamment le complexe sportif des Deux Vallées, situé à Bonnat, et le centre subaquatique de la Graule, à la Forêt du Temple. Le dynamisme associatif permet de proposer une offre satisfaisante d'activités à destination des jeunes. Pour répondre à l'enjeu de mobilité des jeunes, des **navettes sont parfois mises en place** pour leur permettre de se rendre à des événements sportifs, de manière occasionnelle.

En matière culturelle, le territoire aimerait développer davantage d'actions pour **renforcer l'attractivité du territoire**. Aussi organise-t-il des expositions sur son histoire, notamment au Moulin de Malval. Cependant, en comparaison de l'action sportive, l'investissement culturel, associatif ou public, apparaît moindre sur le territoire.

### 3. Panier «parents»

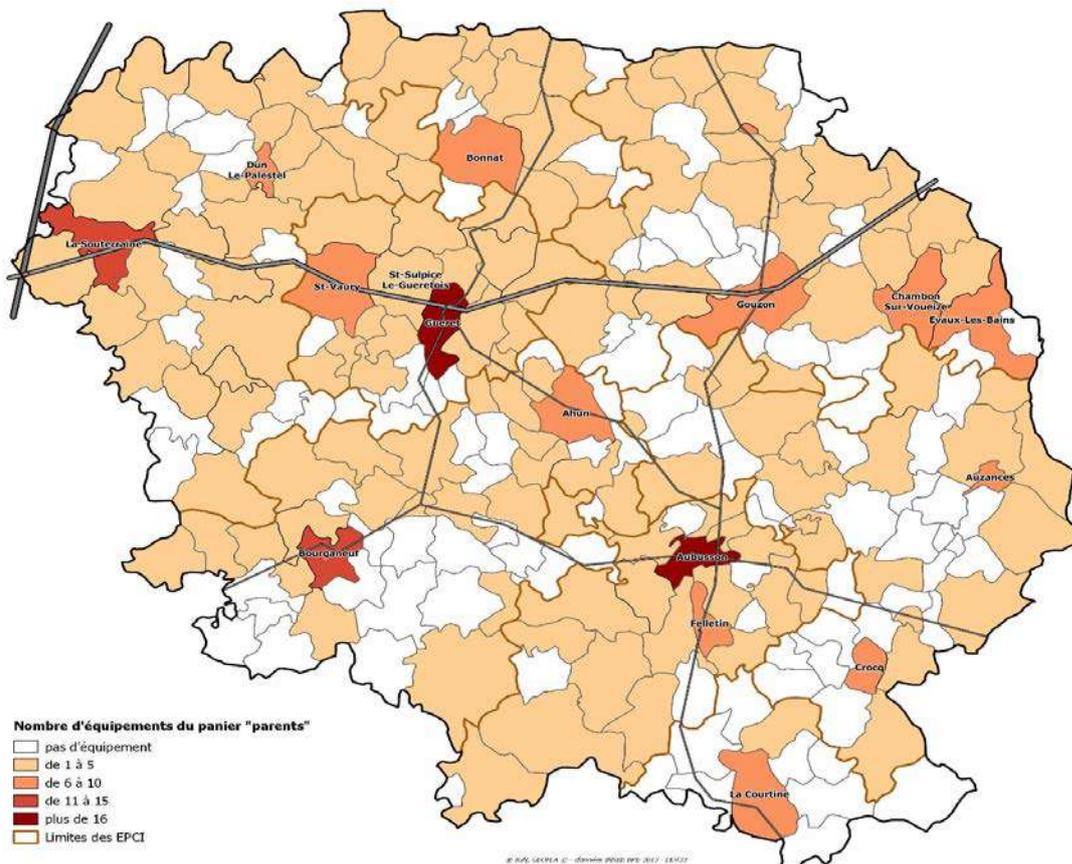
#### ▪ Composition du panier « parents »

Ce panier est composé des services dont la cible correspond aux besoins d'une famille avec au moins un enfant de moins de 18 ans. Il comprend 23 équipements.

Agence de proximité Pôle emploi (APE)	Orthoptiste
Collège	Garde d'enfants d'âge préscolaire
Lycée enseignement général et/ou technologique	Enfants handicapés-soins à domicile
Lycée enseignement professionnel	Gare sous convention avec conseils régionaux
Ecole maternelle	Bassin de natation
Ecole élémentaire	Tennis
Urgence	Athlétisme
Maternité	Plateau extérieur ou salle multisports
Spécialiste gynécologie médicale	Terrains de grands jeux
Spécialiste pédiatrie	Salle ou terrain spécialisé
Sage-femme	Cinéma
Orthophoniste	

#### ▪ Répartition territoriale de l'offre

(Cartographie INSEE, 2017)



Le département présente un **fort déficit en types d'équipement du panier «Parents»**.

95% des communes creusoises accueillent moins de 6 équipements sur les 23 que compte ce panier. 54% d'entre elles n'offrent aucun équipement.

Seules les communes de **Guéret et Aubusson** concentrent de 17 à 20 équipements. Suivent les communes de La Souterraine et Bourgneuf qui, avec respectivement 15 et 10 équipements, restent encore correctement dotées.

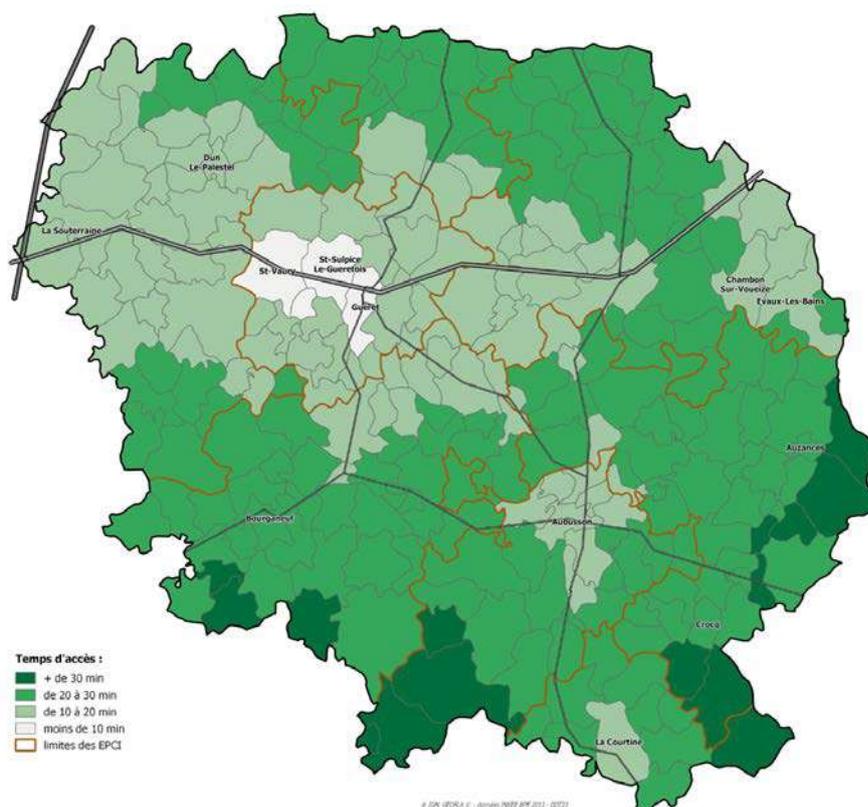
Si ces quatre communes, les plus peuplées, sont les mieux équipées, les communes chefs-lieux de canton constituent **des pôles d'attraction secondaires** et concentrent entre 6 et 10 équipements du panier «parents».

### Les équipements du panier «parents» :

Source : INSEE, Recensement de la population 2016, BPE 2018

	Part des communes équipées		Part de la population habitant une commune équipée	
	France métropolitaine	Creuse	France métropolitaine	Creuse
Agence de proximité Pôle emploi (APE)	2,3%	1,2%	40,3%	18,4%
Collège	10,7%	6,6%	65,8%	32,2%
Lycée enseignement général et/ou technologique	3,2%	1,6%	46,3%	19,8%
Lycée enseignement professionnel	2,2%	1,6%	37,4%	7,9%
Ecole maternelle	15,1%	7,4%	72,2%	37,0%
Ecole élémentaire	42,1%	26,2%	90,6%	63,0%
Urgence	1,5%	0,4%	33,0%	11,1%
Maternité	1,1%	0,4%	30,3%	11,1%
Spécialiste gynécologie médicale	2,8%	0,8%	44,9%	14,0%
Spécialiste pédiatrie	2,3%	0,4%	42,0%	11,1%
Sage-femme	7,6%	3,1%	57,6%	21,9%
Orthophoniste	14,0%	2,3%	70,8%	22,1%
Orthoptiste	3,6%	1,2%	47,1%	18,4%
Garde d'enfants d'âge préscolaire	14,1%	5,5%	71,0%	29,9%
Enfants handicapés-soins à domicile	3,3%	1,2%	42,9%	18,4%
Gare sous convention avec conseils régionaux	2,5%	0,4%	30,1%	4,4%
Bassin de natation	8,1%	1,6%	55,2%	13,3%
Tennis	37,2%	19,1%	84,5%	49,8%
Athlétisme	7,8%	4,3%	57,3%	26,5%
Plateau extérieur ou salle multisports	39,1%	20,3%	86,9%	52,8%
Terrains de grands jeux	49,8%	34,8%	91,1%	68,7%
Salle ou terrain spécialisé	46,6%	29,7%	87,5%	58,6%
Cinéma	4,8%	2,7%	48,6%	23,3%

▪ **Temps d'accès au panier «parents»** (Source : Cartographie INSEE, 2017)



**Seuils d'éloignement au panier «parents»**

Temps d'accès (temps calculé en supprimant les péages)	Nombre de communes	Population correspondante
Plus de 15 minutes	15	960
De 10 à 15 minutes	149	14 490
De 5 à 10 minutes	92	21 320
Moins de 5 minutes	4	7 760
Ensemble des communes	260	44 530

Source : INSEE, Recensement de la population 2012, BPE 2014, distancier Métric

Seulement 4 communes dont celle de Guéret présentent un temps d'accès au panier « parents » inférieur à 10 minutes. Elles représentent 17% de la population concernée par ce panier.

L'offre d'équipements, relativement faible sur le département, se traduit par des temps d'accès supérieurs à 20 minutes pour 63% des communes représentant 35% de la population concernée par le panier «parents».

Encore une fois, les communes situées dans un fuseau autour de la RN 145 sont privilégiées. En effet, même si elles ne disposent pas des établissements de ce panier, l'accès à ceux-ci reste aisé et se fait dans un temps limité.

A l'inverse, 15 communes du sud et sud/est creusois, représentant près de 22% de la population creusoise relevant de la catégorie «parents», sont éloignées des équipements du panier «parents» avec un temps d'accès supérieur à 30 minutes.



### EPCI Creuse Grand Sud: des enjeux repérés autour de l'offre d'accueil des jeunes enfants

La Communauté de communes de Creuse Grand Sud soulève un certain nombre d'enjeux autour de l'adaptation de l'offre d'accueil du jeune enfant aux besoins des familles du territoire. Peu de réponses d'accueil sont actuellement proposées sur des **horaires dits atypiques** (avant 8h, et parfois le week-end). La réservation de places en accueil occasionnel apparaît également complexe car une majorité de parents ont besoin d'un accueil régulier pour leurs enfants.

De manière générale, les territoires éprouvent le besoin accru de rendre l'offre d'accueil du jeune enfant **plus souple et adaptable** à l'irrégularité des fréquentations. Si l'offre sur ce territoire reste satisfaisante, l'équilibre est néanmoins précaire en cas d'augmentation de la demande.

Ce besoin peut également être pris en charge par les assistantes maternelles indépendantes du territoire. Or, l'EPCI, comme de nombreux autres, est confronté à une **crise de vocation des assistantes maternelles** avec une diminution non négligeable de leurs effectifs. Le réseau d'assistantes maternelles (RAM) itinérant qui existe sur le territoire (Roudoudou) permet de rompre l'isolement de certaines assistantes maternelles et d'animer une dynamique en proposant des ateliers d'éveil mais aussi plus généralement des temps de rencontre et de partage.

L'information des familles sur ces différents modes d'accueil est également en question. Si les parents savent globalement où se renseigner, il reste difficile notamment pour le RAM d'avoir une vision exhaustive du nombre d'assistantes maternelles en activité et des places disponibles.

**L'accueil de jeunes enfants en situation de handicap** pose également question car les structures d'accueil collectives sont encore peu adaptées à ce type d'accueil et les professionnels non formés. L'offre est aujourd'hui peu étoffée et coûteuse pour les familles. Par ailleurs, les pathologies étant difficilement détectables à cet âge, les adaptations et prises en charge sont d'autant plus complexes.



### EPCI Marche-et-Combraille en Aquitaine: les difficultés de déploiement de projets éducatifs

Le Réseau d'assistantes maternelles en itinérance est amené à se généraliser sur l'ensemble du territoire. Cependant, **l'absence de projet éducatif de territoire** ajoute une difficulté pour répondre aux enjeux de manque d'espaces d'accueil et de temps pour accéder à l'offre.

Le changement d'une semaine de 4,5 jours à une semaine de 4 jours a pu augmenter le temps de transport des enfants. En outre, le manque de moyen alloué aux activités périscolaires peut être cause d'un **manque de diversification de ces activités** et d'une augmentation des demandes de nourrices.



### EPCI Creuse Confluence: une offre d'accueil des enfants parfois inadéquate au regard aux besoins mis en évidence

D'après les acteurs interrogés, le nombre d'enfants en âge d'être scolarisés diffère de la capacité d'accueil au sein de certaines écoles. Ainsi des écoles sont en sous-effectifs et d'autres en sur-effectifs.

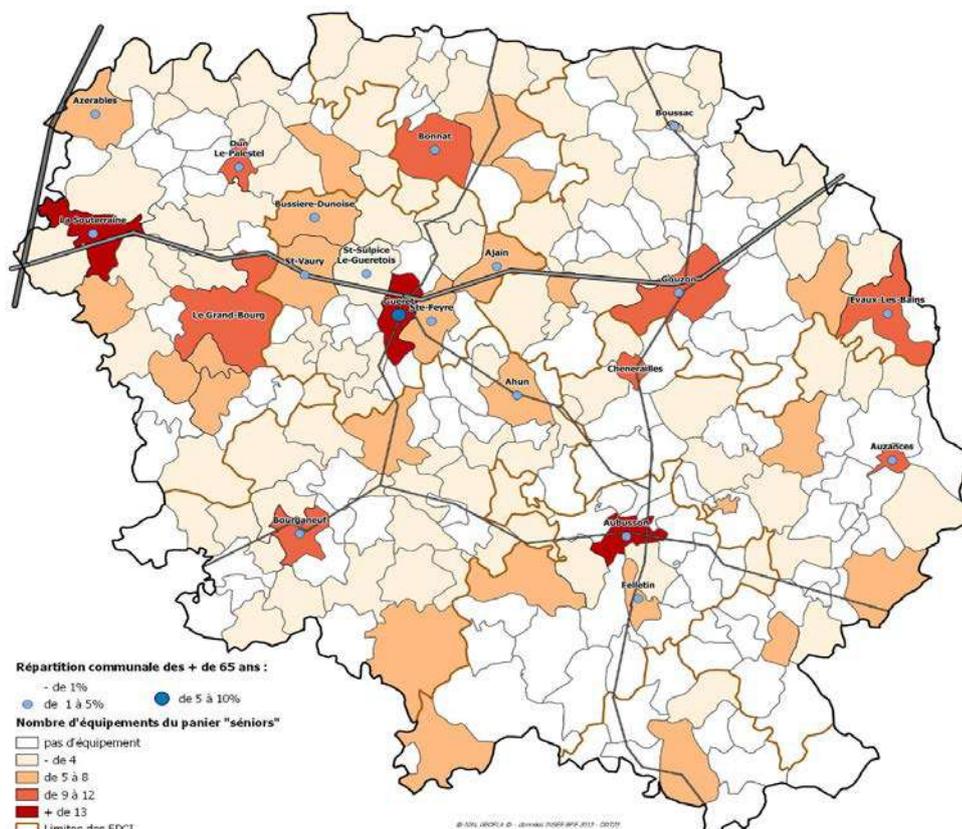
## 4. Panier «seniors»

### ▪ Composition du panier « seniors »

Le panier «seniors» regroupe **16 types de services**, construit selon les besoins des personnes âgées de **plus de 65 ans**.

Magasin d'optique	Personnes âgées- hébergement
Urgence	Personnes âgées- soins à domicile
Médecin omnipraticien	Personnes âgées- service d'aide
Spécialiste cardiologie	Bassin de natation
Infirmier	Boulodrome
Masseur kinésithérapeute	Tennis
Pharmacie	Plateau extérieur ou salle multisports
Laboratoires d'analyses médicales	Cinéma

### ▪ Répartition territoriale de l'offre



Source: Cartographie INSEE, 2017

L'offre en équipements du panier «seniors» est plus fournie mais inégalement répartie sur le territoire.

Seule la commune de **Guéret** offre l'ensemble des **16 équipements** du panier, suivie d'Aubusson (14 équipements) et de La Souterraine (13 équipements).

Les communes intermédiaires, de plus de 1000 habitants, représentent également une bonne part des plus de 65 ans et proposent aux seniors entre 9 et 12 équipements.

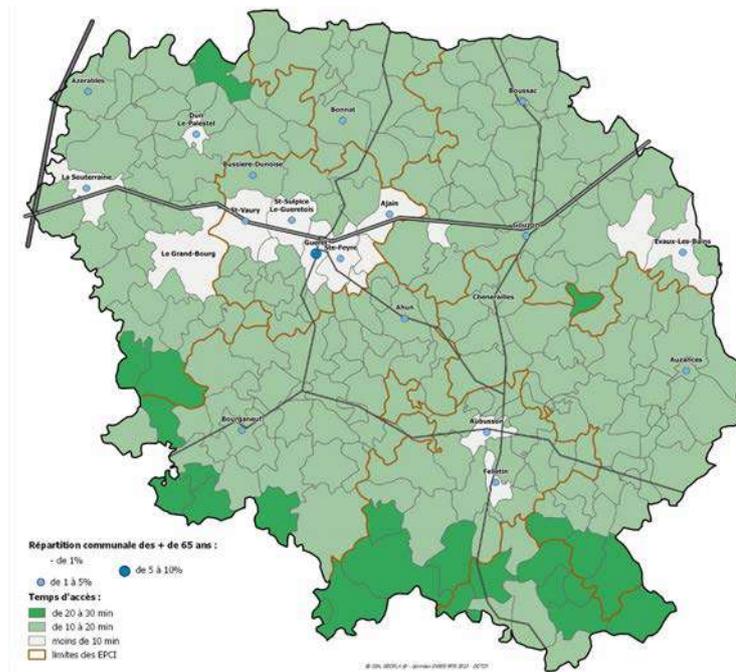
En revanche, plus de la moitié des communes creusoises, situées majoritairement dans le sud et le sud-est du département, ne disposent d'aucun équipement du panier «Seniors».

### Les équipements du panier «seniors»

	Part des communes équipées		Part de la population habitant une commune équipée	
	France métropolitaine	Creuse	France métropolitaine	Creuse
Magasin d'optique	11,2%	4,3%	68,0%	27,9%
Urgence	1,5%	0,4%	33,0%	11,1%
Médecin omnipraticien	26,9%	17,2%	83,6%	51,3%
Spécialiste cardiologie	3,0%	0,8%	46,0%	14,0%
Infirmier	33,0%	26,2%	86,0%	58,8%
Masseur kinésithérapeute	25,6%	14,1%	82,2%	43,9%
Pharmacie	23,7%	18,0%	81,8%	53,1%
Laboratoires d'analyses médicales	5,8%	1,2%	58,2%	18,4%
Personnes âgées- hébergement	16,2%	12,5%	71,3%	43,8%
Personnes âgées- soins à domicile	5,2%	3,9%	45,8%	26,3%
Personnes âgées- service d'aide	12,7%	4,3%	59,2%	26,0%
Bassin de natation	8,1%	1,6%	55,2%	13,3%
Boulodrome	42,7%	29,3%	80,5%	58,4%
Tennis	37,2%	19,1%	84,5%	49,8%
Plateau extérieur ou salle multisports	39,1%	20,3%	86,9%	52,8%
Cinéma	4,8%	2,7%	48,6%	23,3%

Source : INSEE, Recensement de la population 2016, BPE 2018

- **Temps d'accès au panier «seniors»**



Source: Cartographie INSEE, 2017

- **Seuils d'éloignement au panier «seniors»**

<b>Temps d'accès</b> (temps calculé en supprimant les péages)	<b>Nombre de communes</b>	<b>Population correspondante</b>
Plus de 20 minutes	24	1 340
De 10 à 20 minutes	220	22 270
Moins de 10 minutes	16	9 420
Ensemble des communes	260	33 030

Source : INSEE, Recensement de la population 2016, BPE 2018

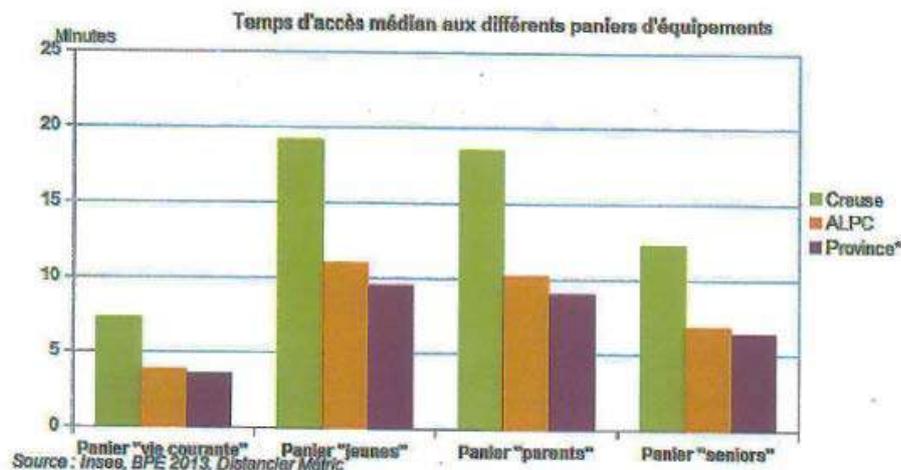
## 5. Comparatif des temps d'accès moyen et médian aux différents paniers d'équipement

Seulement 6% des communes du département représentant néanmoins 28% des plus de 65 ans offrent un accès au panel des équipements du panier «senior» en moins de 10 minutes. Ces communes sont situées principalement le long de la RN145.

En fait, plus de 8 communes sur 10 représentant plus de 67% des «seniors» du département sont éloignées de 10 à 20 minutes du panel des équipements du panier «seniors».

Un peu moins de 10% des communes du département, représentant environ 6% des plus de 65 ans, sont à plus de 20 minutes du panel d'équipement du panier «seniors». Cet éloignement isole davantage ce public âgé souvent fragilisé par des difficultés pour se déplacer.

La grande majorité de ces communes se situe dans la frange sud – sud/est du département et notamment sur le plateau de Millevaches.



Si en France (hors Île-de-France), tout comme en Nouvelle Aquitaine, un habitant sur deux accède en moins de 4 minutes, par voie routière, aux principaux services de la vie courante, le délai médian d'accessibilité au panier «vie courante» est supérieur à 7 mn en Creuse.

S'agissant de l'accessibilité aux trois autres paniers, l'écart entre le département de la Creuse et la Région se creuse (+ 8mn pour les paniers «jeunes» et «parents»).

Plusieurs paramètres influent sur le **degré d'accessibilité** :

- la **densité** de population et sa répartition dans le territoire (présence de ville de plus de 1000 habitants par exemple);
- la **qualité des axes de communication** et principalement du réseau routier;
- la **présence, ou l'absence, des équipements** sur le territoire.

Dans le département, on distingue **quatre typologies** de territoire :

- les **pôles urbains** qui concentrent généralement les principaux équipements offrant ainsi à leur population une proximité et un panel important de services;

- les **communes «périphériques»** qui grâce aux principaux axes routiers structurants (notamment la RN145) profitent des équipements des pôles urbains alors qu'elles ne disposent pas d'une gamme importante d'équipements;
- le **secteur intermédiaire** éloigné des pôles importants mais reposant sur un maillage en bourgs structurants;
- les **communes qui sont à la fois éloignées des pôles urbains et des grands axes de communication.**

Bien que cette dernière situation concerne des espaces moins densément peuplés (notamment la frange Sud – Sud/Est du département), elle reste néanmoins problématique lorsque cela touche des populations rencontrant des difficultés pour se déplacer.

De plus, ce secteur connaît une baisse de population dans des communes déjà faiblement peuplées ce qui augmente la potentialité de connaître dans les années à venir une baisse des services et donc en corollaire un risque significatif d'augmentation de la précarisation.

## B. Les services de santé

### 1- Panorama général de l'offre de santé dans la Creuse

**Part des communes équipées et de la population correspondante du département dotées des équipements de santé**

Equipements		Communes		Population (%)	
		Nombre	Part (%)	Creuse	Région
<b>Gamme de proximité</b>	omnipraticien	44	17	51,4	76,8
	Chirurgien dentiste	17	6,6	32,3	67,5
	Infirmier	67	26	59	79,3
	Masseur kinésithérapeute	36	14	44	72,6
	Pharmacie	46	17,7	53,3	74,0
<b>Gamme intermédiaire</b>	Sage-femme	8	3	22	42,0
	Orthophoniste	6	2,3	22,2	56,7
	Pédicure, podologue	16	6,2	31,9	59,8
	Laboratoire d'analyses et de biologie médicale	3	1,2	18,4	44,9
	Ambulance	22	8,6	35,5	51,7
	Personnes âgées: hébergement	30	11,5	44	64,0
	Personnes âgées: soins à domicile	11	4,2	26,4	33,0
	Personnes âgées: services d'aide	11	4,2	30	51,5
	Garde d'enfant d'âge préscolaire	17	6,5	15,8	48,6
<b>Gamme supérieure</b>	Etablissement de santé de court séjour	4	1,5	15,8	30,6
	Etablissement de santé de moyen séjour	7	2,7	24,3	30,4
	Etablissement de santé de long séjour	5	1,9	21,8	17,9
	Etablissement psychiatrique	9	3,5	25,1	31,6
	Urgences	1	0,4	11,1	25,7
	Maternité	1	0,4	11,1	23,9
	Centre de santé	1	0,4	11,1	28,5
	Structures psychiatriques en ambulatoire	3	1,2	12,9	32,9
	Spécialiste en cardiologie	2	0,8	14	35,6
	Spécialiste en dermatologie et vénéréologie	0	0	0	35,1
	Spécialiste en gynécologie	2	0,8	14	36,4
	Spécialiste en gastro-entérologie, hépatologie	1	0,4	11,1	29,8
	Spécialiste en psychiatrie	4	1,5	16,1	35,5
	Spécialiste en ophtalmologie	2	0,8	18,4	38,0
	Spécialiste en oto-rhino-laryngologie	1	0,4	11,1	29,9
	Spécialiste en pédiatrie	1	0,4	11,1	31,3
Spécialiste en radiodiagnostic et imagerie médicale	3	1,2	14	37,4	

Orthoptiste	3	1,2	18,3	37,5
Audio prothésiste	3	1,2	16,2	30,2
Enfants handicapés : hébergement	6	2,3	19,3	33,8
Enfants handicapés: services à domicile ou ambulatoires	3	1,2	18,3	34,4
Adultes handicapés : hébergement	17	6,5	27,1	36,9
Adultes handicapés : services	5	1,9	19,4	27,4
Travail protégé	4	1,5	10,1	30,1
Aide sociale à l'enfance : hébergement	2	0,8	11,8	27,8

Source INSEE, BPE 2018

Moins de 17% des communes du département, représentant près de 51% de la population creusoise (soit un peu plus d'un habitant sur deux), disposent d'au moins un médecin généraliste sur leur territoire.

Cette proportion est largement inférieure à celle de la Région Nouvelle-Aquitaine où plus de 3 habitants sur 4 bénéficient sur leur commune d'un tel service.

#### **L'habitat parsemé du Sud creusois est le plus éloigné des médecins généralistes.**

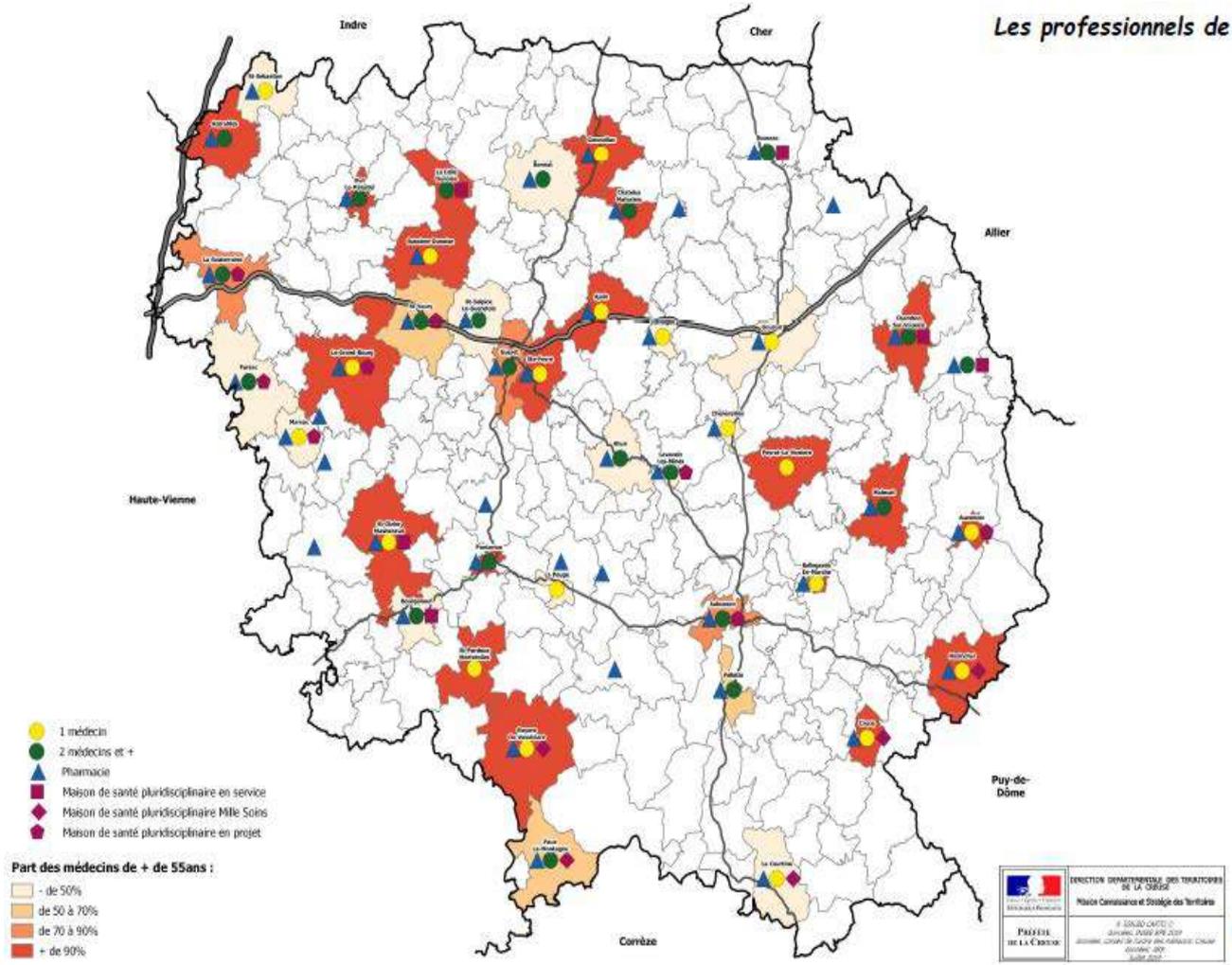
Sauf quelques rares exceptions, les communes accueillant un médecin disposent également d'une pharmacie.

Présents sur 67 communes du territoire, les **infirmiers** sont **les professionnels de santé les plus représentés sur le département**. Près de 60% de la population creusoise bénéficie d'un service de soins infirmiers sur sa commune.

Les **masseurs kinésithérapeutes**, présents sur 36 communes couvrant près de 44% de la population creusoise, et surtout les **dentistes**, présents sur seulement 17 communes regroupant moins de 32% des habitants de la Creuse, sont **sous représentés** en comparaison de la présence de ces services au niveau de la Nouvelle Aquitaine et de la France Métropolitaine.

Quelle que soit la gamme de services, la part de la population creusoise bénéficiant sur sa commune des équipements de santé est moindre que celle de Nouvelle-Aquitaine ou de Province.

Il convient également de noter que les professionnels de santé exerçant dans le département sont globalement **plus âgés** qu'au plan régional ou national : 64,5% des médecins généralistes ont plus de 55 ans (contre moins de 50% aux niveaux régional et national).



F4

## 2-Les structures d'exercice collectif (Maisons de santé pluri-professionnelle, Pôles de santé et autres structures)

### Carte des Maisons de santé pluri professionnelles (MSP) en fonctionnement et en projet en Creuse



Source : ARS

Le département de la Creuse comptait en mai 2018, **3 maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)** et 7 en projet.

- La Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) de La Celle Dunoise qui accueille 2 médecins généralistes, 3 infirmiers et deux kinésithérapeutes
- Le Pôle de Santé multi-sites du Pays Combraille-en-Marche est constitué de la MSP de Boussac ouverte en octobre 2014 et regroupant 21 professionnels de santé, de la MSP d'Evau-les-Bains/Chambon-sur-Voueize, et de la MSP d'Auzances. Le projet immobilier de ces deux dernières structures reste à finaliser.
- Le Pôle de Santé multi-sites de Bourgageuf s'organise autour de la MSP de Bourgageuf et de la MSP satellite de Saint-Dizier-Leyrenne, ouvertes en janvier 2016, et du Centre de santé du Centre hospitalier de Bourgageuf.

Le réseau «mille-soins» maille le Plateau de Millevache de micros MSP adaptées à la géographie locale du sud creusois et du nord de la Corrèze. Sont implantées sur la partie creusoise, les micros MSP de Royère-de-Vassivière, Faux-la-Montagne, La Courtine, Crocq et Mérinchal.

Plusieurs professionnels de santé, sans projet de santé, se sont également regroupés au sein de la Maison de santé de Dun-le-Palestel. La Maison médicale de Gouzon ouverte en 2006 abrite également sur un site unique des professionnels de santé, sans projet de santé, ni mutualisation de moyens.

Sur le territoire de l'ancienne Communauté de commune d'aménagement du territoire Creuse-Thaurion-Gartempe (CIATE), aujourd'hui membre de la Communauté de communes Creuse Sud-Ouest, les professionnels de santé travaillent en réseau et ont défini un projet de santé, mais n'ont pas opté pour leur regroupement sur un site unique.



### EPCI Creuse Grand Sud: les professionnels sont en demande d'une pratique professionnelle plus collective

Les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) répondent à la demande d'une nouvelle génération de médecins souhaitant **travailler davantage collectivement**. Elles permettent notamment la mutualisation des charges administratives. Cependant des difficultés dans le montage de projet existent encore, notamment dans le projet de la MSP d'Aubusson.

La nouvelle Maison médicale de Moutier-Rozeille fondée par deux médecins généralistes mise beaucoup sur la présence à venir d'infirmiers intégrés au dispositif Asalée (action de santé libérale en équipe) et d'infirmiers en pratique avancée. Le **dispositif Asalée**, créé en 2004, permet des délégations d'actes de dépistage et de suivi des médecins généralistes vers des infirmiers formés à destination de patients atteints de maladies chroniques.

La santé constitue un enjeu majeur pour un développement territorial pérenne équilibré. Si des changements de pratiques sont en cours comme une plus grande appétence pour le regroupement des professionnels, les projets de santé au sein des territoires ruraux manquent parfois de visibilité et de portage par les professionnels. Des dispositifs tels que la contractualisation avec des étudiants en médecine sous condition d'un engagement d'installation pour une durée de 5 ans constituent des réponses adaptées et à encourager sur le territoire.



### EPCI Creuse Grand Sud: des projets pour encourager l'installation de nouveaux professionnels de santé sur le territoire

Le territoire de Creuse Grand Sud expérimente sur la MSP de Faux-la-Montagne une **offre de logement pour un interne**. Confronté à un déficit d'attractivité, le territoire essaie de multiplier la communication auprès des universités, notamment à Limoges, et établissements de formations pour encourager le travail en milieu rural et au sein d'une MSP. En outre, l'équilibre fragile du nombre de médecins se répercute sur l'offre de pharmacies dont les distances d'accès sont déjà importantes.



### EPCI Creuse Grand Sud: des consultations avancées pallient la baisse du nombre de spécialistes mais pâtissent d'un important temps d'attente

Les **déplacements des spécialistes**, dans le cadre des consultations avancées, permettent des consultations et parfois des opérations (ophtalmologie) sur les territoires non pourvus de spécialistes. La tendance au **glissement des pratiques** fait assurer le suivi des patients par un personnel moins spécialiste et plus polyvalent, en particulier les infirmières en pratique avancée. Cependant, les consultations avancées sont confrontées à une **attente importante** des patients pour obtenir une consultation.

### 3-Le recours aux soins

Parmi les différentes catégories de professionnels de santé libéraux présentées, les **taux de recours** aux soins de médecine générale, d'anesthésie, de cardiologie, de dermatologie, de gynécologie, d'ophtalmologie, de chirurgie dentaire et de masso-kinésithérapie **sont moins élevés** en Creuse que ceux observés en Nouvelle-Aquitaine.

La densité de ces catégories de professionnel dans le département, inférieure à celle du niveau régional voire national peut expliquer **une consommation moins importante de soins** dans le département que sur l'ensemble du territoire régional.

Le coût du recours aux soins, induit par l'éloignement de l'offre de santé conjugué à un remboursement partiel des soins, constitue également un frein pour les creusois les moins aisés et influe directement sur l'accès aux soins.

Pour presque la quasi-totalité des spécialités, la part de personnes en affection longue durée (ALD) parmi les patients qui consultent, est plus élevée dans le département qu'au plan régional ou national. Ainsi le taux d'admission en ALD pour une pathologie liée à l'alcool s'élève pour 100 000 habitants à 89,4 contre 56,4 en Nouvelle-Aquitaine. La Creuse est le département qui a le plus fort taux de mortalité par maladies liées à la consommation d'alcool (36,7 pour 100 000 habitants).

Globalement, toutes spécialités confondues, et exception faite des soins infirmiers, **le recours aux soins est moindre en Creuse qu'en Nouvelle-Aquitaine ou en France.**

L'accessibilité des soins infirmiers dans le département (60 % des creusois disposent d'un tel service sur leur commune de résidence) montre la corrélation existante entre proximité des soins et niveau de consommation.

### 4- Le plan Santé + 23, un plan d'actions spécifiques pour la Creuse

Le diagnostic régional réalisé dans le cadre de l'élaboration du Projet régional de santé 2018-2028 a mis en évidence les fragilités du département de la Creuse au regard de plusieurs indicateurs de santé.

L'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine (ARS) a donc lancé le plan « Santé +23, Agir ensemble pour la santé en Creuse » qui comprend 5 priorités :

- Développer la prévention,
- Maintenir et améliorer l'accès aux soins,
- Améliorer le parcours de vie des personnes atteintes de cancer,
- Faire des jeunes une cible prioritaire,
- Lutter contre les addictions.

A travers ce plan, l'ARS double les moyens dédiés à la Creuse autour des actions relevant de ces 5 priorités.

Un an après le lancement du plan « Santé+23 », fin 2018, plusieurs actions avaient déjà été mises en place :

- **Projets de télémédecine et téléconsultations :**
  - o dispositifs de téléconsultation en médecine spécialisée via les EHPAD (27 EHPAD concernés, avec des téléconsultations à disposition des résidents d'ici mars 2020 et des habitants du bassin de vie à terme)
  - o téléconsultations avec un psychiatre bordelais à Boussac depuis mai 2018, dispositif SMARTDERM,
  - o télé-expertise en dermatologie via une application smartphone au bénéfice des médecins généralistes en lien avec des experts du CHU de Limoges et de Bordeaux

**Nécessité d'accompagner le déploiement de la télémédecine et de l'articuler aux autres dispositifs de médecine.**

Les projets de déploiement de la télémédecine sont d'abord réalisés au sein des EHPAD mais pourraient demain profiter à l'ensemble du bassin de vie.

Les territoires devront aussi prendre part à l'**accompagnement nécessaire au déploiement de la télémédecine** (formations des accompagnants, développement du réseau, communication, complémentarité des autres dispositifs etc.).

Les acteurs des territoires voient le déploiement de la télémédecine comme une opportunité contre les effets négatifs de la désertification médicale et de la congestion des cabinets, mais ne la pensent pas comme une unique solution.

- **Renforcement de l'accès à la médecine spécialisée :**
  - o mise en place de consultations avancées de spécialistes (54 au total dans la Creuse en 2018),
  - o renforcement des équipes médicales du Centre hospitalier de Guéret,
  - o renforcement de l'accès à l'offre de soins psychiatriques via des partenariats avec les centres hospitaliers de Limoges et Saint-Vaury
- **Amélioration de l'attractivité du territoire creusois pour les médecins :**
  - o mise en place d'un nouveau zonage médecin en faveur de la Creuse (ZAC et ZIP),
  - o création d'un guichet unique à destination des médecins,

- accompagnement des projets MSP et promotion de l'exercice en milieu rural en direction des étudiants

- **Lutter contre les addictions**

- Organisation du Moi(s) sans tabac
- Programme de prévention au sujet des substances psycho actives et écrans auprès des élèves de CM et 6<sup>ème</sup>
- Renforcement des moyens alloués à l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie (ANPAA23)

La Creuse est un département particulièrement affecté par les addictions et peu de ressources sont dédiées aux actions de préventions. De ce constat, **l'objectif est de coordonner les ressources disponibles pour faciliter les repérages et suivis de parcours. La prévention au plus près des territoires est un enjeu majeur dans la stratégie territoriale de santé** et est abordée en particulier avec le Contrat local de santé départemental, signé en 2019 avec l'ensemble des partenaires du territoire.

**Le Contrat local de santé départemental prévoit des événements spécifiques et des moyens humains nouveaux en faveur de la prévention :**

- Pour cela, 5 objectifs ont été identifiés : le développement des compétences psychosociales dans les champs de la petite enfance et de l'enfance, le développement d'actions de prévention « hors les murs » par les établissements médicaux et médico-sociaux, développer l'égalité nutritionnelle sur le territoire, l'amélioration de la prévention du suicide et la promotion d'un environnement favorable à la santé.
- Des actions ont déjà été engagées avec le recrutement de 6 animateurs de santé publique et d'un coordinateur, le renforcement en cours d'une unité d'action contre le suicide et l'accompagnement des acteurs de la petite enfance pour réduire l'exposition aux produits chimiques.
- Un animateur de santé publique dédié à la prévention et au dépistage du cancer a été recruté et l'association des professionnels de santé fait la promotion du dépistage.



**EPCI Creuse Grand Sud: des difficultés pour passer de la logique curative à la logique préventive**

En ce qui concerne la prévention, des difficultés persistent sur le territoire creusois. Une d'entre elles est le **manque de sensibilisation** à destination de publics réticents à se rendre pour des consultations préventives. Le Centre régional d'exams de santé du Limousin (Cresli) propose également des consultations pour les personnes éloignées des soins mais il est confronté à des personnes qui ne se présentent pas aux consultations. Dans l'ensemble, il est important de **renforcer la sensibilisation pour passer d'une logique curative à une logique préventive.**

En effet, en matière de dépistage, l'ARS fait état d'une diminution continue sur le département de la participation au dépistage du cancer du sein et à celui du cancer colorectal.

## 5- Les urgences en Creuse

### Les effecteurs de soins urgents en Creuse

	Equipements en garde médicale H24						Hors H24	
	Service d'urgence	SAMU	SMUR	SMUR Saisonnier	Antenne SMUR	Antenne SMUR Saisonnier	MCS 2016	Bases hélicoptères
Creuse	2	1	1	0	0	0	3	0
Nouvelle Aquitaine	67	13	49	3	12	3	34	9
France métropolitaine	629	104	399	5	77	5	Plus de 247	Plus de 67

Source : statistique annuelle des établissements 2015 –SAE 2015 à MCS au 30/06/2016

### Temps d'intervention SMUR ou d'accès à un service d'urgence en Creuse en 2016

	Population	Population à 30 minutes et plus		Communes	Communes à 30 minutes	
		nombre	Part		Nombr	Part
Nouvelle Aquitaine	5 844 177	526 647	9	4 503	1 129	25,1
France métropolitaine	65 453 886	4 345 484	6,6	36 723	9 065	24,7

Source : INSEE

En 2016, 31,4 % de la population résidant en Creuse, a un temps d'accès aux services d'accueil des urgences générales ou dispose d'un temps d'intervention SMUR, de **plus de 30 minutes**.

C'est le taux de la population départementale le plus élevé de toute la région. Cette situation concerne **plus de 42 % des communes creusoises**. Le temps de prise en charge est en moyenne de 28 minutes dans le département, contre 21 à 22 minutes sur le territoire régional, et 23 à 24 minutes sur le territoire national (données 2015).



#### **EPCI Creuse Grand Sud, Portes de la Creuse en Marche, Grand Guéret: un bilan des différents enjeux en matière de l'accès aux soins d'urgence**

La régulation et coordination fonctionnent globalement entre les différents opérateurs de transports d'urgence. Néanmoins, les temps de trajet entre domicile et hôpital sont souvent longs. De même, la coordination entre médecine de garde et pharmacie de garde peut parfois manquer. Par ailleurs, il reste des améliorations en termes de **transports d'urgence** pour améliorer la rapidité de prise en charge en réduisant la médicalisation du patient in situ. Comme ailleurs, les territoires misent beaucoup sur la tendance de glissement des tâches, pour responsabiliser

davantage les infirmiers en pratique avancée dans l'optique d'une prise en charge plus efficace des patients.



### EPCI Grand Guéret: des difficultés de fonctionnement au sein de l'établissement hospitalier de Guéret

L'hôpital de Guéret est sous-doté en **ressources humaines** et voit son maintien dépendant du nombre de patients. Certains acteurs rendent compte des difficultés posées par la tarification à l'activité (T2A) qui vise le financement des établissements de santé par l'activité effective, supplantant ainsi la gestion d'un budget global alloué à l'établissement. Les patients sont donc orientés vers les urgences pour assurer la pérennité de l'activité, au lieu d'aller vers d'autres structures de médecine de garde parfois plus adéquates. Enfin, les médecins acceptent souvent peu d'exercer au sein des Maisons de médecine de garde.

De manière générale, les professionnels manquent parfois de **coordination**, comme en témoigne le peu d'utilisation du dossier unique. Néanmoins, des actions émergent comme la **Plateforme territoriale d'appui** qui référence l'offre médico-sociale et sanitaire.



### EPCI Creuse Grand Sud: des difficultés en matière de prise en charge d'urgences de proximité

Le territoire est confronté à des difficultés d'accès aux soins en urgence. L'hôpital d'Aubusson est fragilisé et peine à accueillir des médecins et chirurgiens spécialistes. Il ne dispose plus de bloc opératoire. Ainsi, les habitants du territoire se rendent principalement à l'hôpital de Guéret plus éloigné de leur lieu d'habitation.

## 6- L'accueil des personnes âgées : taux d'équipement le plus élevé de la région

Au 1<sup>er</sup> décembre 2016, les établissements et services médico-sociaux creusois offrent près de 3 400 places dans **52 structures pour personnes âgées**.

Celles-ci se répartissent quasi exclusivement dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) (75 % des places) et les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) (17 % des places).

Avec 173 lits ou places médicalisées pour 1000 personnes âgées, tous types d'établissements et services confondus, la Creuse affiche le taux d'équipement le plus élevé de la région (supérieur de 40 places au taux national).

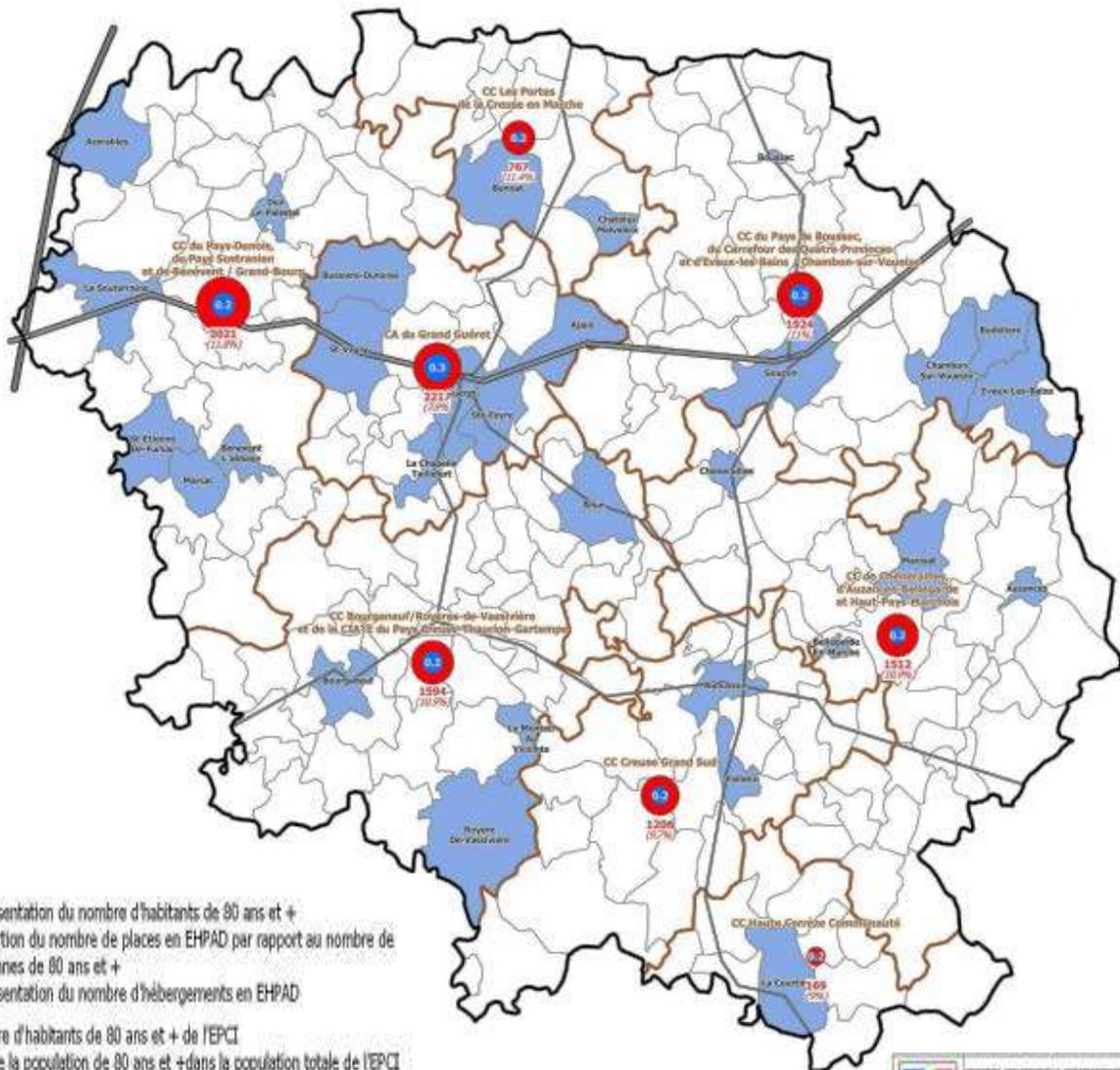
Etablissements et nombre de places pour personnes âgées en Creuse  
par territoire de proximité

Types d'accueil	Aubusson - Evaux les Bains	Bourganeuf - La Souterraine	Guéret - Boussac	CREUSE	NOUVELLE- AQUITAINE	FRANCE métropolitaine
<b>Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)</b>						
Nombre d'établissements	10	11	11	32	916	7 369
Nombre total de places installées	775	788	968	2 531	69 683	596 462
Dont places en accueil temporaire	5	7	24	36	1 453	12 163
Dont places en accueil de jour	0	6	14	20	1 218	10 621
<b>Établissement d'hébergement pour personnes âgées non EHPAD</b>						
Nombre d'établissements	0	1	0	1	56	347
<b>Logement-foyer (1)</b>						
Nombre d'établissements	1	2	0	3	251	2 298
Nombre total de places installées	67	6	0	73	10 343	110 134
Dont places en accueil temporaire	0	0	0	0	60	496
Dont places en accueil de jour	0	0	0	0	6	22
<b>Unités de soins de longue durée (USLD) (2)</b>						
Nombre d'USLD	2	2	1	5	64	588
Nombre de lits	60	60	50	170	3 371	31 218
<b>Services de soins infirmiers à domicile pour</b>						
Nombre de services (3)	3	4	4	11	206	2 095
Nombre de places	142	174	268	584	13 895	122 101

Taux d'équipement des structures pour personnes âgées en Creuse par territoire  
de proximité

	Aubusson - Evaux les Bains	Bourgageuf - La Souterraine	Guéret - Boussac	Creuse	NOUVELLE- AQUITAINE	FRANCE métropolitaine
Nombre de personnes âgées de 75 ans ou plus	5 534	6 502	7 026	19 062	665 429	5 889 474
Taux d'équipement en places dans les établissements médicalisés hors USLD pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	140	122	137,8	133,1	106,4	102,1
Taux d'équipement en places dans les USLD pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	10,8	9,2	7,1	8,9	5	5,3
Taux d'équipement en places dans tous les établissements hébergeant des PA pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	163	132,3	144,9	145,8	127,9	127,4
Taux d'équipement en places dans les services de soins à domicile pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus (SSIAD + SPASAD)	25,7	26,8	38,1	30,6	20,9	20,7
Taux d'équipement en places dans les établissements médicalisés et services pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	176,5	158,1	183	172,6	132,3	128,2

**Population de 80 ans et plus et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes**



 Représentation du nombre d'habitants de 80 ans et +  
 Proportion du nombre de places en EHPAD par rapport au nombre de personnes de 80 ans et +  
 Représentation du nombre d'hébergements en EHPAD  
**3022** Nombre d'habitants de 80 ans et + de l'EPCI  
**(11,8%)** Part de la population de 80 ans et + dans la population totale de l'EPCI  
 Communes dotées d'un ou plusieurs EHPAD  
 Limites des intercommunalités

 Occitanie Région Occitanie Occitanie	DIRECTION DÉPARTEMENTALE DÉPARTEMENTALE DE LA CRÉATION Mairie Communale de Saint-Jean-de-Léon
	2020, 2021 2020-2021 2020-2021 2020-2021 2020-2021



### EPCI Haute-Corrèze: une offre d'accueil de personnes âgées onéreuse

La Haute-Corrèze est confrontée à un enjeu d'accès financier à l'offre d'accueil des Ehpad au regard de la retraite de certaines professions, tout particulièrement les agriculteurs.



### EPCI Grand Guéret: des actions en matière de droit au répit et accompagnement des aidants

Des actions sont menées contre l'isolement des personnes âgées et en faveur des aidants :

-**MONALISA** est un réseau de médecins et de bénévoles qui organise des visites aux personnes âgées et lutte ainsi contre l'isolement social. Son action s'appuie sur une action partenariale entre associations et puissance publique,

-Un **Café des aidants** accessible aux personnes s'occupant d'un proche malade ou en situation de handicap, vise à favoriser les échanges avec les professionnels.

-L'Ehpad Pélisson-Fontanier à Bénévent-l'Abbaye propose un dispositif comparable au **baluchonnage** visant à faire venir à domicile un professionnel de santé pour les personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ou par une pathologie similaire. Aussi appelée relayage, cette pratique permet de remplacer ponctuellement un aidant à domicile, grâce à la plateforme « **Allo Répit Ouest Creuse** ».

-Le **CCAS** de Guéret porte un projet de pause des aidants et des aidés. Il se met en place en coordonnant des professionnels de santé et du CCAS et organise des groupes de travail dédiés.

-Sur les territoires, l'**Association des Aînés Ruraux** est le premier réseau associatif de retraités en France. Elle bénéficie de la Fédération nationale Générations Mouvement, reconnue d'utilité publique, pour soutenir le « bien vieillir ».

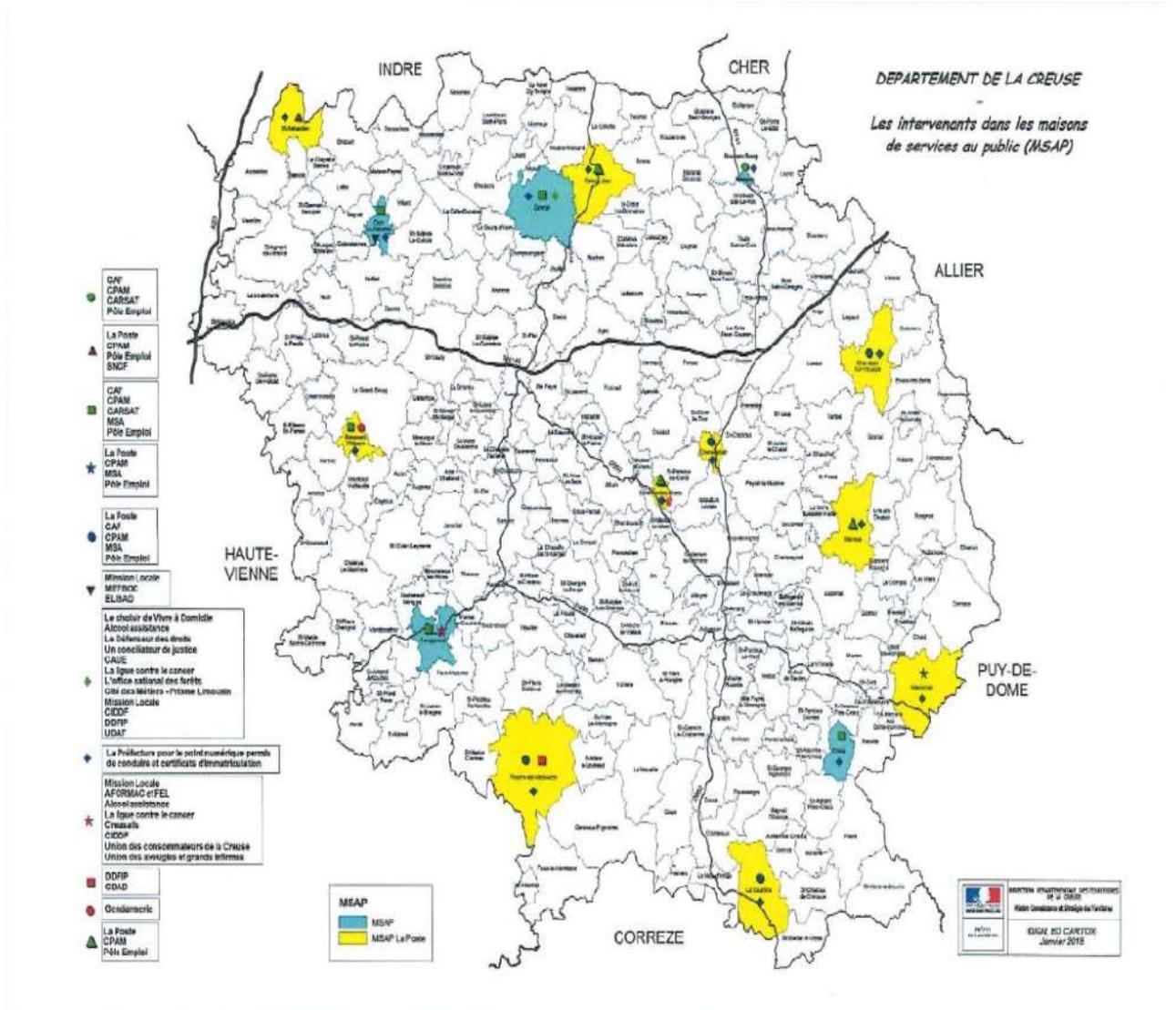
### Le Pôle domotique et santé de Guéret, une pépinière de projets pour répondre au vieillissement de la population

Face au constat du vieillissement de la population, le **Pôle domotique et santé de Guéret** s'est positionné comme un lieu innovant en matière de recherche sur le cancer et de maintien des personnes âgées à domicile.

## C- Les services au public au plus près des territoires

### 1. La mutualisation des services au sein de 14 Maisons de services au public (MSAP)

#### Le maillage des MSAP et les partenaires



En 2019, la Creuse comptabilise **14 MSAP** formant un maillage équilibré sur le territoire départemental :

- 1 MSAP portée par la commune, à savoir la MSAP de Bourganeuf ;
- 3 MSAP portées par les communautés de communes, à savoir la MSAP de Bonnat , la MSAP de Boussac, et la MSAP de Dun-le-Palestel ;
- 10 MSAP portées par la Poste, et adossées aux bureaux de Poste de Bénévent-l'Abbaye, Chambon-sur-Voueize, Chénérailles, La Courtine, Royère-de-Vassivière, Saint-Sébastien, Genouillac, Mérinchal, Mainsat, et Lavaveix-les -Mines.

La MSAP de Crocq n'est plus en activité, en l'absence de structure porteuse.



A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, la MSAP de Dun-le-Palestel et la MSAP de Boussac sont labellisées Maison France Services.

La grande majorité des MSAP creusoises sont entrées en activité au début de l'année 2017. Elles enregistrent depuis une fréquentation croissante. Pour la plupart d'entre elles, le nombre de visiteurs accueillis a doublé entre 2017 et 2018. Cette évolution constante qui se poursuit en 2019 montre que le public s'approprie de plus en plus le dispositif.

Le niveau de services rendus au public reste cependant très disparate d'un site à l'autre. Les structures les plus dynamiques ont su développer un partenariat actif avec de nombreux opérateurs et apportent un véritable accompagnement à la population. Elles offrent parfois des services d'animation supplémentaires (ateliers de formation numérique, ateliers en partenariat avec les opérateurs etc.) ainsi que dans certains cas, des services mutualisés (actions relatives à la mobilité, office du tourisme, espace de coworking, pôle ressource).



### **Retours sur les échanges avec les animateurs des MSAP et de leurs responsables**

Plusieurs enjeux communs se sont dégagés de ces rencontres :

- **Le succès d'une MSAP repose essentiellement sur les capacités d'accueil et de relationnel de l'agent, ainsi que sur la notion de confiance** : à l'unanimité, le relationnel, l'écoute, la relation de confiance sont les critères de réussite d'une MSAP. Le personnel a souvent, dans les faits, accès à des informations confidentielles, d'où l'importance de cette relation de confiance avec l'agent
- **S'agissant des usagers, une méconnaissance demeure sur les prestations exactes de la MSAP** : malgré les nombreux dispositifs de communication déployés, le public a une notion approximative du dispositif MSAP et plusieurs personnes n'en connaissent

encore pas le potentiel : les publics ne connaissent pas l'intégralité du bouquet de services proposés par une MSAP (opérateurs représentés, accueil premier relais et accompagnement proposé par l'agent MSAP, service de prise de rendez-vous en ligne, services de visio-conférence, permanences opérateurs). En revanche, une fois que le système est connu et expliqué aux usagers, le rôle de la MSAP en tant que premier relais et pôle de proximité est bien assimilé par les usagers. Par ailleurs, la satisfaction sur les dispositifs MSAP est générale après leur utilisation, notamment sur les dispositifs de visioconférence CAF sur prise de rendez-vous.

- **L'importance des relais** : plus que les dispositifs de communication, le bouche-à-oreille et la recommandation est dans le département la clé pour étendre le nombre d'usagers de la MSAP. Dans cette perspective, le rôle des mairies et des secrétaires de mairie est particulièrement important, dans une fonction de réorientation des usagers vers la MSAP. Un autre facteur clé de succès consiste dans le rôle de relais que peuvent avoir les opérateurs en communiquant à destination de leurs bénéficiaires sur les services disponibles en MSAP. Cette communication institutionnelle émise par les opérateurs renforce la visibilité du bouquet de services disponibles (via un autre canal de communication) mais également la légitimité des MSAP sur le service qu'elles proposent.
- **Des agents confrontés à une réalité bien plus diverse que ce qui est prévu**: au quotidien, les agents des MSAP sont confrontés à des situations complexes, qui les incluent dans une sphère privée et confidentielle de publics rencontrant des situations sociales parfois très sensibles. Cette dimension quotidienne n'est pas toujours anticipée par les partenaires et met l'agent dans une situation souvent inconfortable.
- **Une synergie en cours de déploiement avec d'autres dispositifs** : avec l'augmentation de leur reconnaissance auprès des habitants, les MSAP s'intègrent de plus en plus à leur environnement local et peuvent déployer des actions en synergie avec d'autres structures, tels que des tiers-lieux ou centre sociaux .
- **Un besoin de formation inégal selon les structures** : selon les structures, les besoins en formation des agents d'accueil par les opérateurs partenaires sont hétérogènes : certains agents sont satisfaits du rythme annuel des formations, tandis que dans d'autres structures, ce besoin de formation se fait fortement ressentir en raison des rotations des équipes (changement de poste, remplacements, congés etc.), qui mettent un agent insuffisamment formé en difficulté devant l'utilisateur.  
Au-delà de ce système de formation classique, deux points permettraient de répondre aux besoins et attentes des animateurs de MSAP :
  - o **Un relais efficace au sein des opérateurs** : dans la majorité des cas, les MSAP ont un référent direct auprès des opérateurs. La déficience de relais auprès d'un opérateur est fortement déplorée par les agents des MSAP, qui se retrouvent isolés face à un usager dépassé.
  - o **Un partage des pratiques entre les agents des MSAP**, à travers des rencontres groupées. Au-delà du contenu des démarches administratives, les agents d'accueil des MSAP exercent des missions uniques sur une partie de territoire. Les échanges sont encore peu fréquents entre les différentes structures, malgré des réalités qui se rejoignent et qui pourraient être partagées
- **Des permanences des opérateurs elles aussi inégales selon les structures** : certaines MSAP n'accueillent aucune permanence d'opérateurs, tandis que d'autres en accueillent une à deux par mois par opérateur. Selon les agents d'accueil, le relationnel,

le rendez-vous en présentiel ou en visuel est très important pour les usagers, qui se sentent davantage soutenu par les services publics et surtout rassurés sur l'avancée de leur dossier et sur leur situation. Les dispositifs de visioconférence permettent de répondre en partie à ce besoin visuel, c'est un dispositif bien plus satisfaisant que le contact téléphonique pour les usagers.

Enfin, selon les agents, 2 types de publics peuvent principalement se sentir concernés par le dispositif MSAP :

- Un **public éloigné du numérique** : l'utilisateur n'est pas équipé à son domicile et vient donc rechercher à la MSAP l'outil numérique en premier, et ensuite un accompagnement à la démarche administrative. Ce type de public a en premier lieu besoin d'un accompagnement approfondi autour du numérique. Dans ce cas-là, il est difficile pour l'agent d'accompagner uniquement un usager complètement désarmé face à un ordinateur. Il s'agit donc davantage de médiation au numérique que d'accompagnement aux démarches administratives. L'accompagnement des publics éloignés du numérique constitue un des premiers défis des MSAP.
- Un **public connecté**, au fait des usages numériques mais qui a besoin d'un accompagnement sur la démarche administrative en elle-même. Ce type de public, qui peut être plus jeune que le premier, est, selon les animateurs des MSAP, insuffisamment ciblé et pourrait être davantage exploré. Il est, en effet, tout autant concerné par l'accompagnement MSAP.



## L'évolution des MSAP vers les Maisons France Services

Chaque MSAP bénéficiera d'un accompagnement pour se mettre à niveau et remplir, d'ici le 31 décembre 2021, les 30 critères obligatoires pour bénéficier du label France Services. Plus qu'un nouvel habillage des actuelles MSAP, l'objectif est d'étoffer l'offre de services et d'améliorer la qualité de l'accompagnement du public.

[Le réseau France Services poursuit trois objectifs :](#)

### **1° L'amélioration de l'accessibilité des services publics grâce au renforcement du maillage**

**MFS** : chaque canton devra disposer au moins, d'ici deux ans, d'une structure d'accueil polyvalente (Maison France Services ou « Bus itinérant France Services »).

### **2°- L'enrichissement de l'offre de services** grâce à la présence de nouveaux partenaires

Chaque MFS disposera d'un socle de services commun avec la présence obligatoire (via des permanences et/ou des contacts privilégiés) des référents locaux des 9 partenaires nationaux du dispositif France Services, à savoir : La Poste, les opérateurs (Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi) et les ministères partenaires (comptes publics, justice et intérieur),

Pour s'adapter aux besoins des territoires, chaque porteur de MFS pourra abonder ce socle de services communs, et développer des partenariats annexes illimités.

### **3° Le renforcement de la qualité des services rendus au sein de ces guichets uniques grâce à :**

- × la mise en place d'un nouveau bouquet de services ;
- × la présence en permanence en « front office » de deux agents polyvalents ;
- × une formation obligatoire renforcée des agents d'accueil, effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), ainsi qu'une formation par les opérateurs et ministères partenaires.

## **2. Des médiathèques qui évoluent de plus en plus vers des espaces tiers lieux**

Les médiathèques constituent des équipements essentiels en termes de maillage de services à l'échelle des territoires.

Sur le département de la Creuse, le réseau de lecture publique est constitué d'environ **105 équipements suivis par le département**. Seulement  $\frac{1}{4}$  d'entre eux sont en mesure d'offrir une offre de service suffisante en termes d'horaire d'ouverture.

Les contraintes financières des collectivités affectent également ce maillage territorial, qui reste fragile en raison du coût d'exploitation de ces équipements.

Dans ces perspectives, la prise de compétence intercommunale apparaît pour beaucoup d'EPCI comme étant une solution permettant de continuer à porter, développer et moderniser ce type d'équipement : 4 réseaux intercommunaux se sont ainsi constitués ces dernières années.

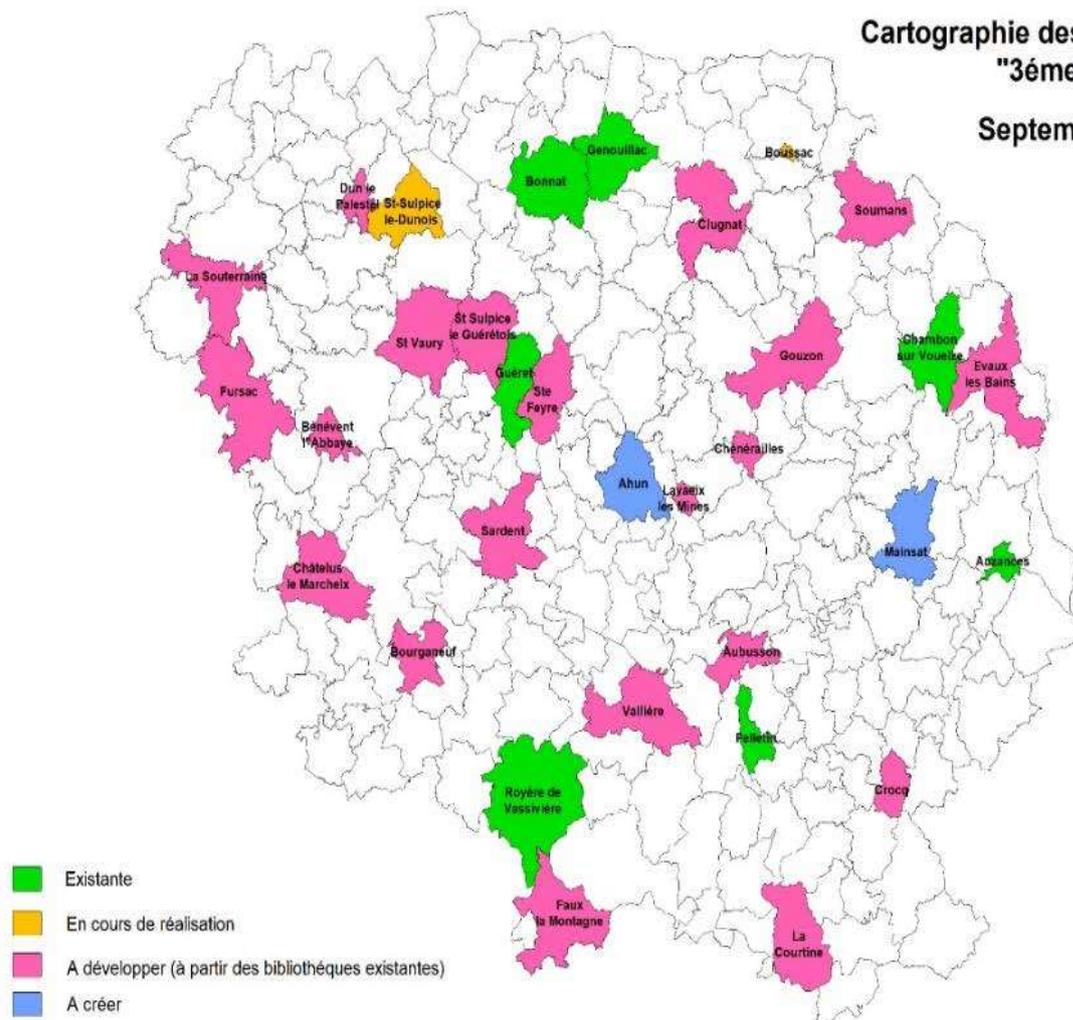
Outre cette dynamique de réseau, permettant d'étoffer l'offre de lecture publique, les établissements du livre et de la lecture du département se joignent à la tendance actuelle des bibliothèques type « 3ème lieu », qui deviennent ainsi des lieux du vivre ensemble au sein des différents EPCI.

Au 1<sup>er</sup> septembre 2019, **sept médiathèques** de ce type sont recensées à l'échelle du département : Auzances, Bonnat, Chambon sur Voueize, Felletin, Genouillac, Guéret et Royère de Vassivière.

D'autres projets sont en cours à Saint Sulpice le Dunois (axé sur le lien social, le développement durable et la mise en valeur du patrimoine) et Boussac (sur un lieu regroupant office de tourisme, Maison France Services, médiathèque, tiers-lieu et « La Boutique », espace de coworking et pépinière d'entreprises).

## Cartographie des Médiathèques "3ème lieu"

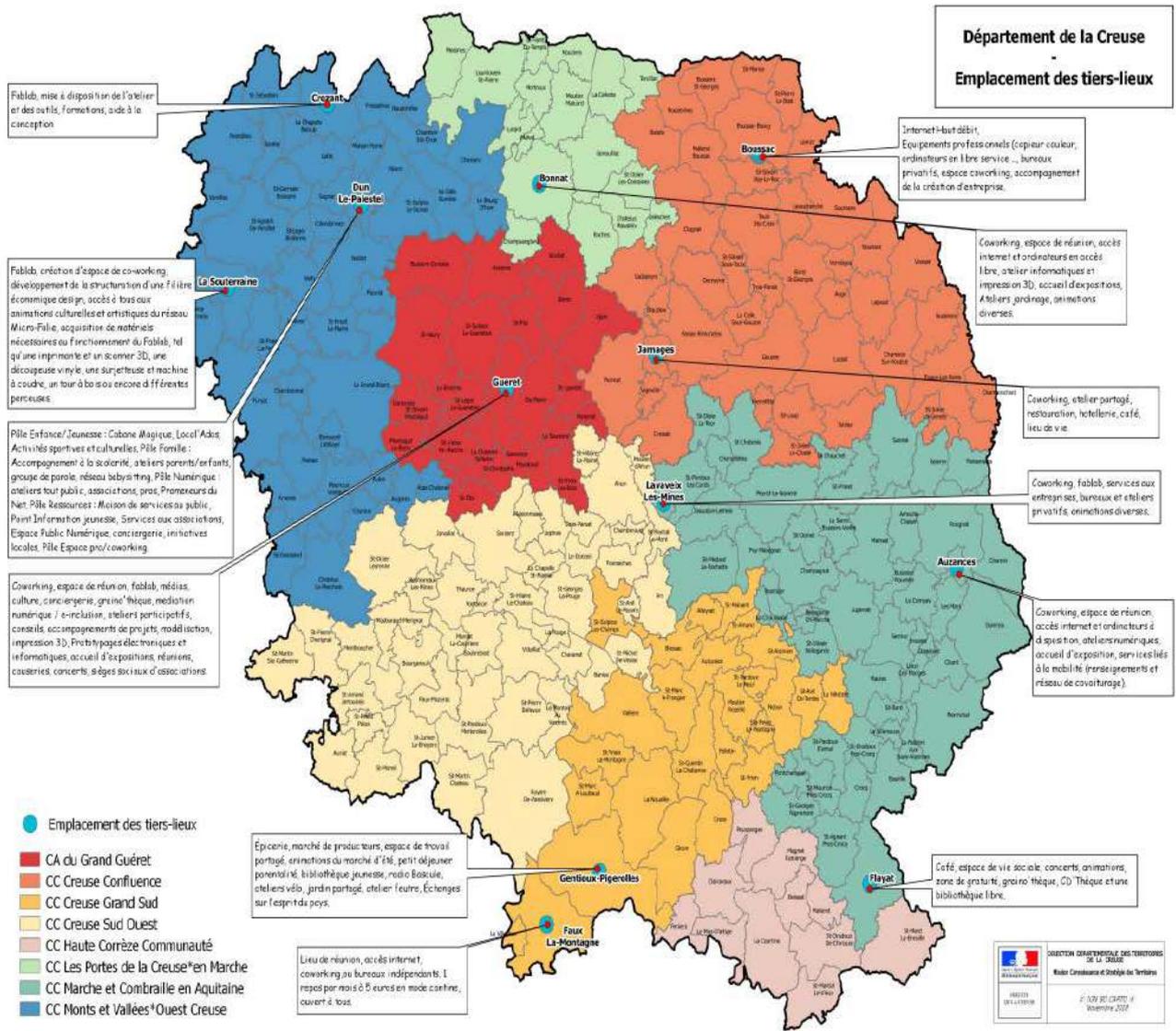
Septembre 2019



### 3. Les Tiers lieux : exemple de « La Palette » à Dun le Palestel

**14 Tiers-lieux** sont aujourd'hui recensés sur le département. Même si chaque lieu est unique en termes de création, de gouvernance, d'activités, ils poursuivent tous un objectif d'accueil inconditionnel, de création de biens communs, de création de liens sur le territoire et de participation à l'attractivité et au rayonnement de la Creuse.

Ces 14 tiers-lieux creusois se regroupent au sein du **réseau Tela**, qui réunit au sein d'une entité départementale les différents Tiers-Lieux du territoire, et qui vise à développer et coordonner leurs différentes actions.



 **EPCI Monts et Vallées Ouest Creuse: Le Tiers-Lieu de La Palette, lieu de vie et de ressources pour le territoire**

En 2018, La Palette compte 146 adhérents familles et 13 adhérents associatifs et a accueilli 500 personnes, dont 160 enfants et 60 jeunes.

Plusieurs pôles assurent ce rôle d'accueil de la population et de relais des services publics :

- Un **pôle enfance/jeunesse**, qui fait office d'accueil de loisirs pour enfants et adolescents et est destiné à favoriser la rencontre

- Un **pôle famille** : qui a pour objectif de créer du lien entre les différentes familles du territoire, d'assurer un soutien sur les questions d'éducation et de favoriser les échanges entre les familles. Le pôle famille travaille notamment en collaboration avec la CAF à partir de l'appel à projet Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement à la parentalité (REAAP).
- Un **pôle numérique**, qui propose des ateliers numériques à destination d'une diversité de publics. Dans ce cadre, les chèques APTIC mis en place en 2019 sont très attendus
- Un **pôle espace pro / coworking**
- Un **pôle ressource**, qui regroupe plusieurs services : conciergerie et initiatives locales MSAP, service aux associations et Point Information Jeunesse

Ce pôle ressource se fait le relais **d'actions citoyennes innovantes** auprès des citoyens dunois principalement. Au niveau de la MSAP, La Palette est désormais un interlocuteur reconnu, sa mission de médiation et de relai pour les démarches administratives est désormais bien assimilée par les différentes parties prenantes. Le local est ouvert 29,5 h/semaine hors période estivale, et 35h pendant la période estivale. Il a accueilli en 2018, 3 246 visiteurs, dont 945 ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de la MSAP.

#### 4. La délivrance des titres via les points et espaces numériques

Le Plan préfectures nouvelle génération (PPNG), en modifiant les modalités de délivrance des titres au bénéfice des démarches en ligne, a nécessité de repenser la stratégie d'ensemble de la relation à l'utilisateur pour lui offrir un service plus simple et plus efficace, accessible par tous les publics sur l'ensemble du territoire national.

Dans ce contexte, des **points numériques** animés par un **médiateur numérique ont été installés à la Préfecture et à la Sous-Préfecture d'Aubusson**. Les points numériques mettent à disposition des personnes, ne disposant pas d'outils informatiques personnels ou peu à l'aise avec ceux-ci, des ordinateurs avec des sites internet dédiés aux télé-procédures, la possibilité de scanner, imprimer des documents et de se faire accompagner par un médiateur numérique.

Ils permettent un accès simple aux télé-procédures relatives à l'ensemble des opérations administratives, tout en offrant une assistance aux usagers les plus éloignés du numérique. Le public peut ainsi effectuer une pré-demande en ligne de carte nationale d'identité, passeport, certification d'immatriculation ou permis de conduire, depuis n'importe quel point numérique basé sur le département ou hors département.

Des **espaces numériques analogues** sont déployés sur le territoire dans les mairies et les MSAP,

Parallèlement, le public peut déposer ses demandes de cartes nationales d'identité ou de passeports dans l'une des onze mairies équipées d'un dispositif de recueil d'empreintes biométriques, à savoir: Ahun, Aubusson, Auzances, Bonnat, Bourganeuf, Boussac, Chambon-sur-Voueize, Crocq, Gentioux-Pigerolles, Guéret et La Souterraine.

#### 5. La Poste et ses 121 points de contact

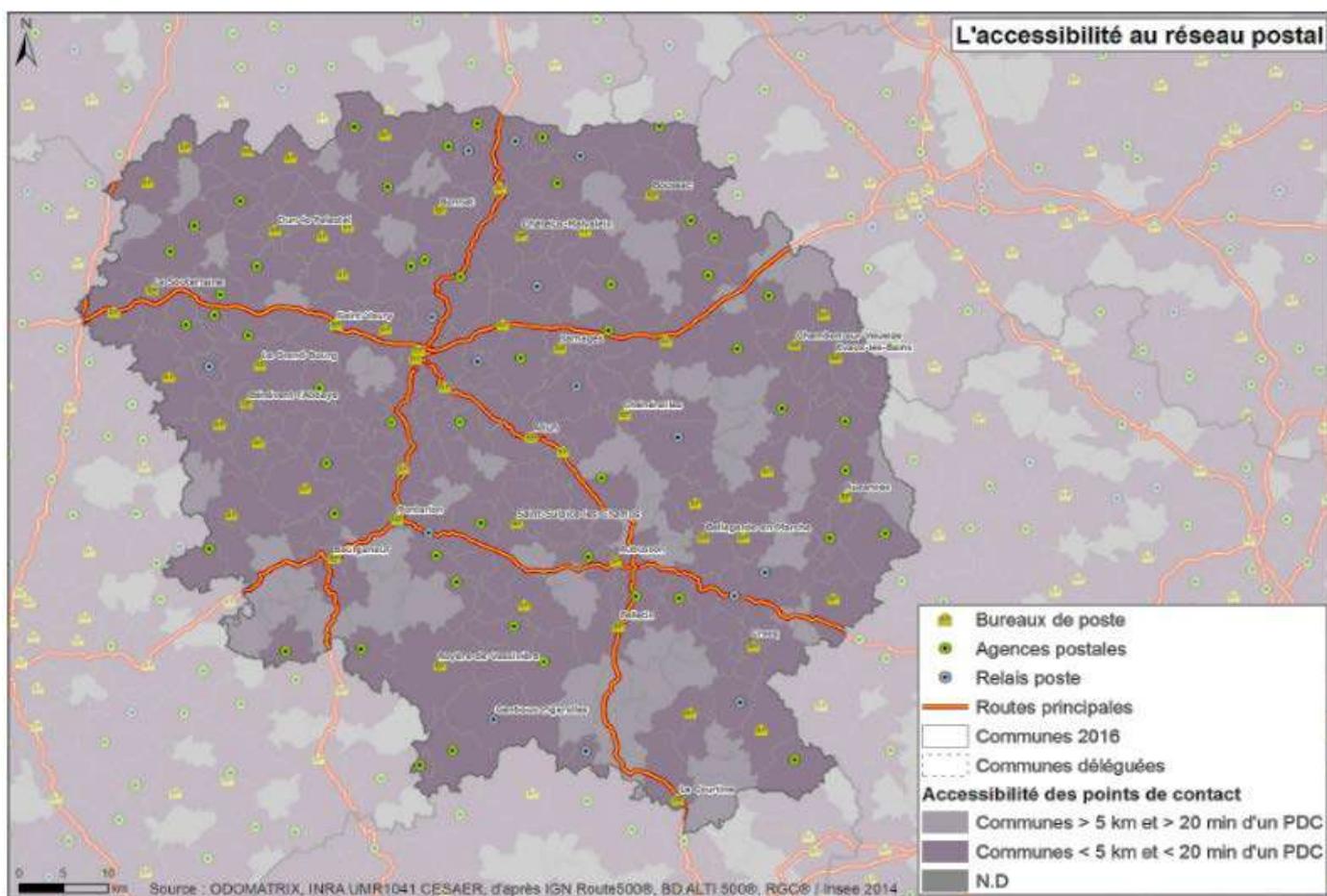
En 2019, le réseau de la Poste en Creuse compte **121 points de contacts** répartis en trois catégories en fonction de leur mode de gestion ou de leur offre de services :

- 50 Bureaux de Poste (BP) en gestion directe par La Poste, dont 10 bureaux de poste accueillant une MSAP

- 55 Agences postales communales (APC) ou intercommunales (API) gérées par les collectivités territoriales dans le cadre de conventions de partenariat avec la Poste;
- 16 relais-Poste (RP) gérés par des commerçants dans le cadre de conventions de partenariat conclues entre La Poste et les partenaires privés

**92,9% de la population creusoise est à moins de 5 km et à moins de 20 mn de trajet automobile d'un point de contact Poste, selon une obligation de maillage.**

### Implantation des points contact Poste en Creuse



Source : La Poste 2017

## 6. Les établissements d'enseignement et les établissements d'accueils collectifs préscolaires

Le département compte **17 établissements d'accueil collectif préscolaire** gérés par des collectivités locales ou des associations présentes principalement dans la partie nord du département. Les établissements d'accueil du jeune enfant comptent 310 places au total.

A ces dispositifs collectifs s'ajoutent les assistants(es) maternels(les) : 593 assistantes maternelles étaient recensées en 2014 pour 1 822 places d'accueil. Des Maisons d'Assistants Maternels (MAM) se développent également et en particulier dans le sud du département. Une dizaine de réseaux d'assistants maternels (RAM) maille le territoire.

Pour les enfants en âge d'être scolarisés, 156 établissements du primaire sont répartis sur le département en 2018 : 33 écoles maternelles dont 10 équipements maternels de regroupement pédagogique intercommunal, et 122 écoles élémentaires dont 46 de regroupement pédagogique intercommunal.

S'agissant de l'enseignement secondaire ou supérieur, le département compte :

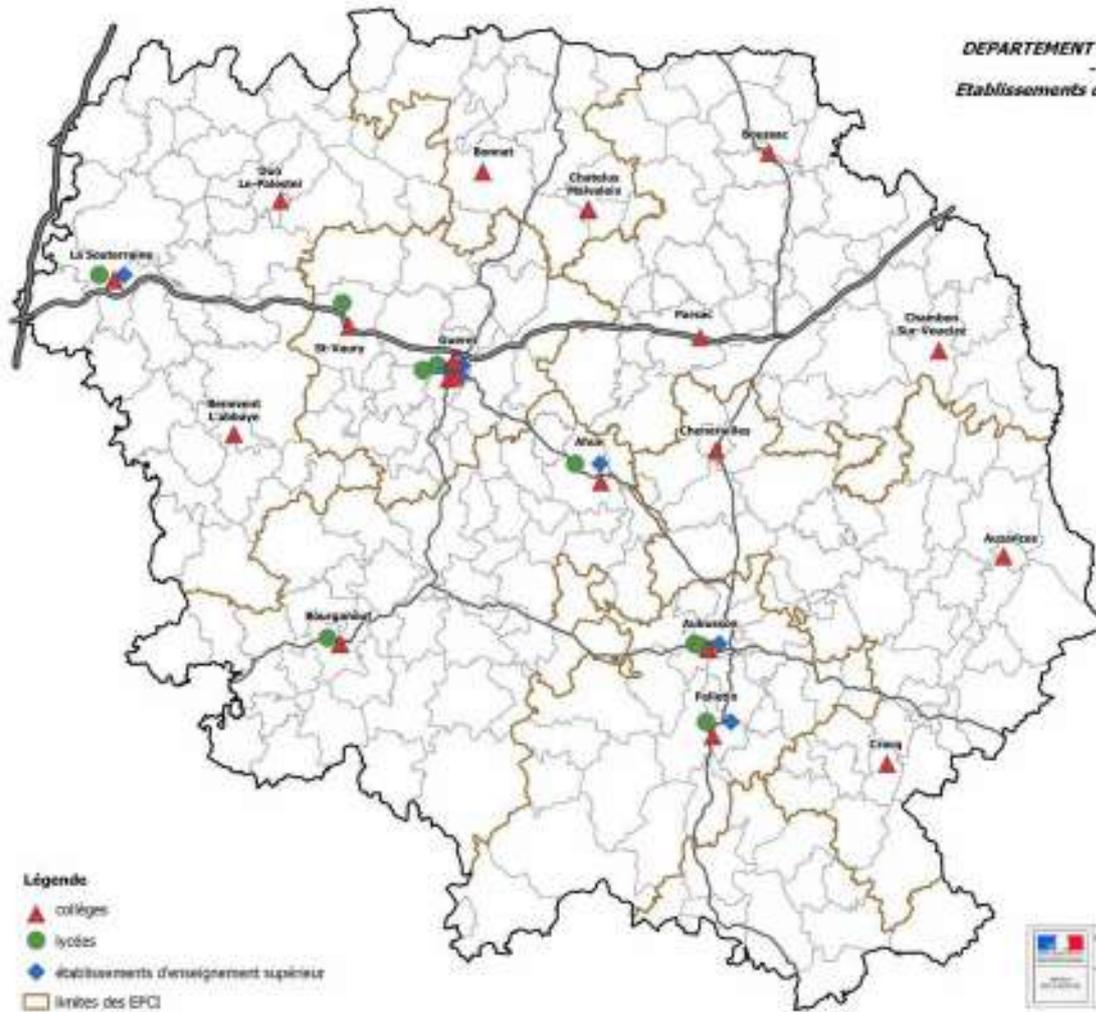
- 18 collèges dont 5 accueillent une section d'enseignement générale et professionnelle adaptée ;
- 5 lycées d'enseignement général et technologique, 4 lycées d'enseignement professionnel et 1 lycée agricole.

- L'enseignement supérieur :

- 6 des lycées précités accueillent en plus de l'enseignement du secondaire une ou des sections d'enseignement supérieur (BTS, licence pro...)
- une antenne de l'IUT du Limousin
- l'École supérieure du professorat et de l'éducation (ESPE)
- l'Institut de formation en soins infirmiers (IFSI)

A Guéret, un pôle du réseau GRETA est un relais pour la formation continue.

DEPARTEMENT DE LA CREUSE  
 -  
 Etablissements d'enseignement



## 7. Les services de sécurité publique et les centres de secours

### ▪ Les forces de l'Ordre

Confrontée à la nécessité d'améliorer la lutte contre la délinquance et les attentats, la gendarmerie a fait le choix d'une **politique volontariste de révision de son maillage de brigades sur le territoire** avec pour objectif d'accroître la marge de manœuvre opérationnelle des unités.

Dans le département de la Creuse, à l'exception de la commune de Guéret qui dispose de la police nationale, les 255 autres communes relèvent de la zone gendarmerie.

Cette zone représente 98 % du territoire creusois et concerne 88 % de la population totale du département (presque 110 000 habitants).

Pour assurer ses missions, le groupement de gendarmerie départementale de la Creuse compte environ 300 militaires sous ses ordres, une centaine de personnels réservistes, et est divisé en deux compagnies (une pour l'arrondissement de Guéret, une pour celui d'Aubusson) et un escadron départemental de la sécurité routière(EDSR).

L'ensemble des formations est ainsi constitué de:

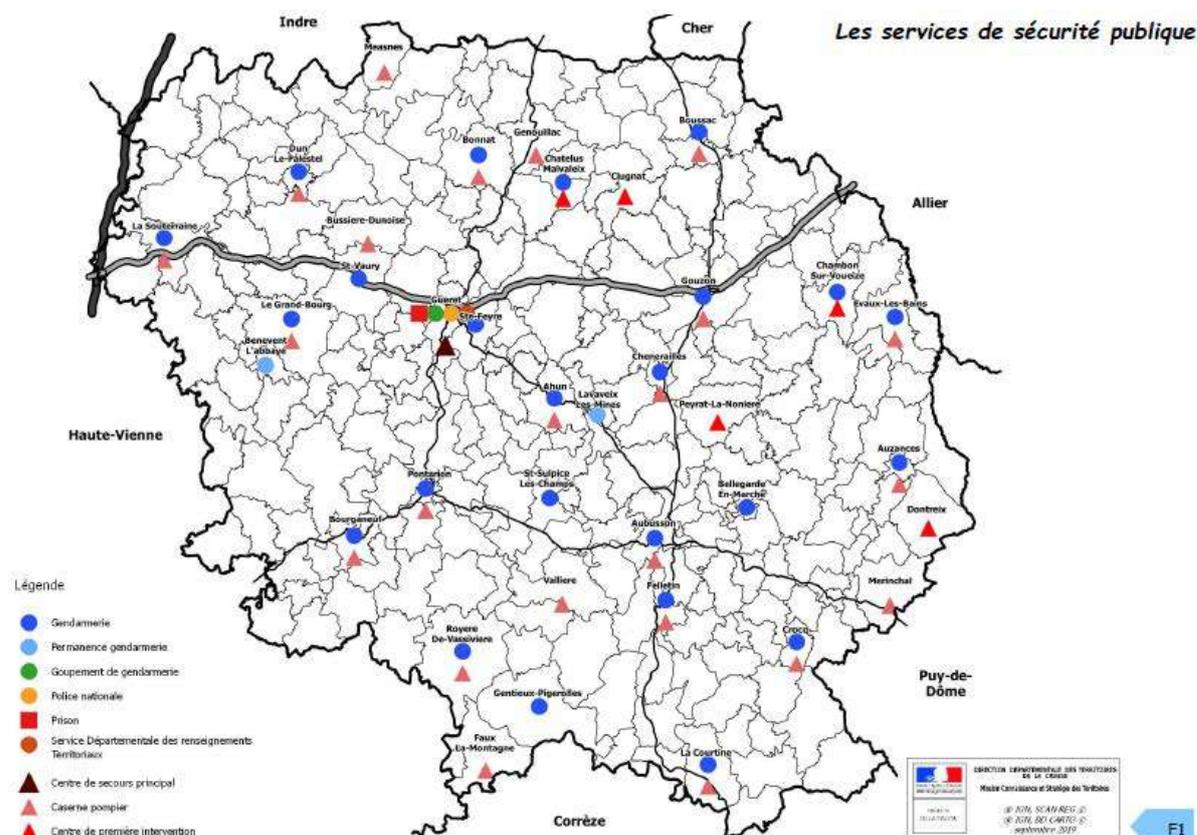
- 8 communautés de brigades (COB) composées de deux à trois brigades de proximité chacune:
  - la COB d'Aubusson comprenant la brigade d'Aubusson, la brigade de Chénérailles et la brigade de Saint-Sulpice-les-Champs;
  - la COB d'Auzances comprenant la brigade d'Auzances, la brigade de Crocq et la brigade de Bellegarde-en-Marche;
  - la COB de Bourganeuf comprenant la brigade de Bourganeuf et la brigade de Pontarion ;
  - la COB de Châtelus-Malvaleix comprenant la brigade de Châtelus-Malvaleix, la brigade de Bonnat et la brigade de Boussac;
  - la COB de Felletin comprenant la brigade de Felletin, la brigade de Gentioux-Pigerolles et la brigade de Royère-de-Vassivière;
  - la COB de Gouzon comprenant la brigade de Gouzon, la brigade d'Evaux-les-Bains et la brigade de Chambon-sur-Voueize ;
  - la COB de Sainte-Feyre comprenant la brigade de Sainte-Feyre, la brigade de Saint- Vaury et la brigade d'Ahun ;
  - la COB de La Souterraine comprenant la brigade de La Souterraine, la brigade Dun- le-Palestel et la brigade du Grand-Bourg ;
- 1 brigade autonome (La Courtine),
- 2 pelotons de surveillance et d'intervention de la gendarmerie (Guéret et Aubusson),
- 1 brigade départementale de recherches,
- 1 brigade départementale de renseignements et d'investigations judiciaires,
- 3 brigades motorisées (Guéret, Aubusson et Bourganeuf),
- 1 centre d'opérations et de renseignements
- et différents services supports, de soutien et de commandement, installés dans 26 casernes.

Un **escadron de gendarmerie mobile** (seule UFM de la Creuse) basé à Guéret renforce ce dispositif. S'il échappe au commandement organique territorial du Groupement, il le renforce quotidiennement par son détachement à résidence.

La gendarmerie a récemment adapté son maillage territorial, pour une meilleure visibilité sur le terrain et la maximisation de sa capacité d'intervention. L'esprit général de cette restructuration est de concevoir un nouveau modèle de proximité, en adoptant une meilleure organisation territoriale de la gendarmerie pour mieux lutter contre la délinquance, optimiser la recherche du renseignement par une présence renforcée sur le terrain et répondre aux attentes des populations.

La fermeture en 2016 de la brigade de gendarmerie de Bénévent-L'abbaye a été contrebalancée par la mise en place d'une permanence des services de gendarmerie au sein de la MSAP/Poste de la commune.

## ■ Les centres de secours



## 8. Les Trésoreries

Le maillage des trésoreries creusoises s'organise autour d'une Direction départementale des Finances publiques basée à Guéret, de **12 trésoreries et de 4 accueils de proximité**, le tout formant un maillage équilibré sur le territoire départemental.

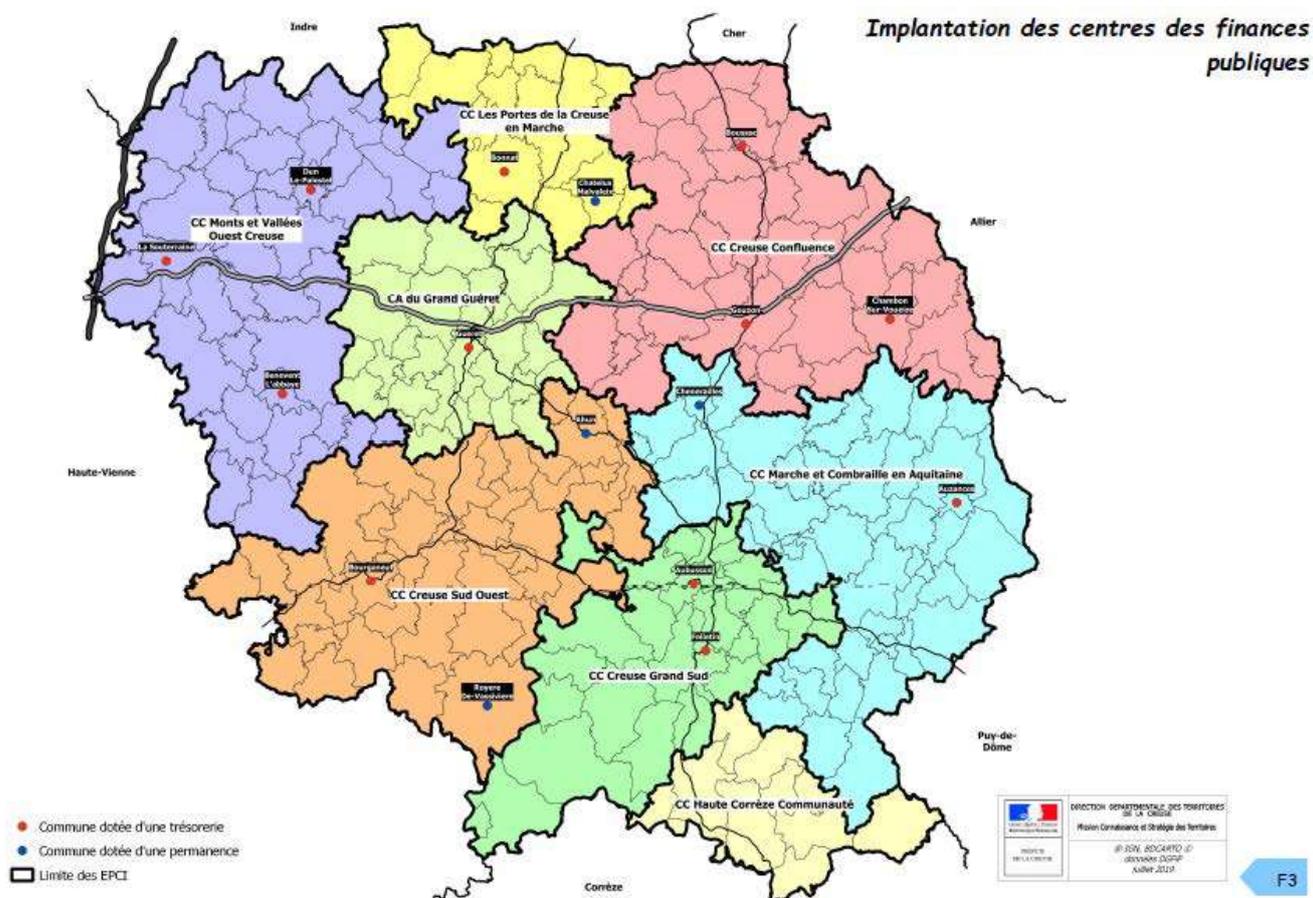
La fréquentation par le public des trésoreries a enregistré **une forte baisse** au cours de la dernière décennie, en lien avec la dématérialisation des paiements des impôts qui a contribué à réduire fortement l'activité des guichets.

Néanmoins face à des attentes fortes, notamment des petites et moyennes collectivités, en matière de conseil face à une réglementation budgétaire et comptable complexe et afin de maintenir un service de qualité et de proximité pour tous, la Direction départementale des

Finances publiques a engagé une démarche de réorganisation de son réseau qui poursuit un triple objectif :

- rendre un meilleur service à l’usager : au « plus près », accompagner les publics les plus fragiles ;
- mieux répartir sa présence sur le territoire avec le « conseil expert » aux collectivités ;
- optimiser les coûts par le déploiement massif des procédures comptables dématérialisées.

### Le maillage des trésoreries et permanences en Creuse



## 9. Les UTAS

Le **Conseil départemental** de la Creuse assure une **présence continue** sur l'ensemble du territoire au travers de ses **6 maisons du Département** qui réunissent toutes une unité territoriale de travail social (UTAS) et une unité territoriale technique (UTT).

Chaque UTAS est organisée autour de toutes les politiques relevant de la solidarité mises en œuvre par le Département:

- La polyvalence de secteur
- Famille, jeunesse (PMI, prévention, éducateur de jeunes enfants)
- Les personnes en perte d'autonomie
- L'insertion et le logement

Les UTAS répondent au principe du **guichet unique** sur un territoire, il s'agit du service social de proximité par excellence, au plus près des populations. Ils sont inscrits sur la totalité des territoires mêmes ruraux.

Redécoupée en 2018 pour s'adapter aux périmètres des communautés de communes, la carte des UTAS sur le département de la Creuse regroupe désormais **six bureaux**, dont deux à Guéret.

Les agents présents au sein de ce guichet unique ont la connaissance de l'ensemble des thématiques sociales et sont à même de répondre à tous types de demande. Les UTAS sont dans ce cadre en relation avec des opérateurs tels que l'ARS, la MSA, la CAF, Pôle emploi etc. En revanche, peu de travail commun est opéré actuellement avec les MSAP.

Chaque UTAS propose des permanences de service social dont la fréquence est calée sur les besoins, dans les communes suivantes: Ahun, Azéables, Bellegarde-en-Marche, Bénévent-l'Abbaye, Bonnat, Budelière, Bussière-Dunoise, Chambon-sur-Voueize, Châtelus-Malvaleix, Chénérailles, Crocq, Dun-le-Paestel, Evaux-les-Bains, Faux-la-Montagne, Felletin, Genouillac, Gentioux, Gouzou, Jarnages, La Chapelle-Taillefert, La Courtine, Lavaveix-les-Mines, le Grand-Bourg, Lourdoueix-Saint-Pierre, Mainsat, Moutier-Malcard, Pontarion, Royère-de-Vassivière, Sainte-Feyre, Saint-Sébastien, Saint-Sulpice-les-Champs, Saint-Vaury, Sardent et Vallière.

### **La Direction des Actions Sociales de Proximité du Département**

La cohésion sociale est une compétence départementale, qui s'exerce sur le terrain au sein des UTAS pour l'action sociale de proximité. L'accueil de proximité consiste en une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés.

Le département de la Creuse compte 6 UTAS, au sein desquelles sont présentes des équipes pluridisciplinaires qui ont pour objectif de déployer les politiques sociales en France. A travers ces UTAS, il s'agit de répondre à l'objectif d'accessibilité d'un premier niveau d'accueil social en moins de 30 minutes pour tout habitant du département.

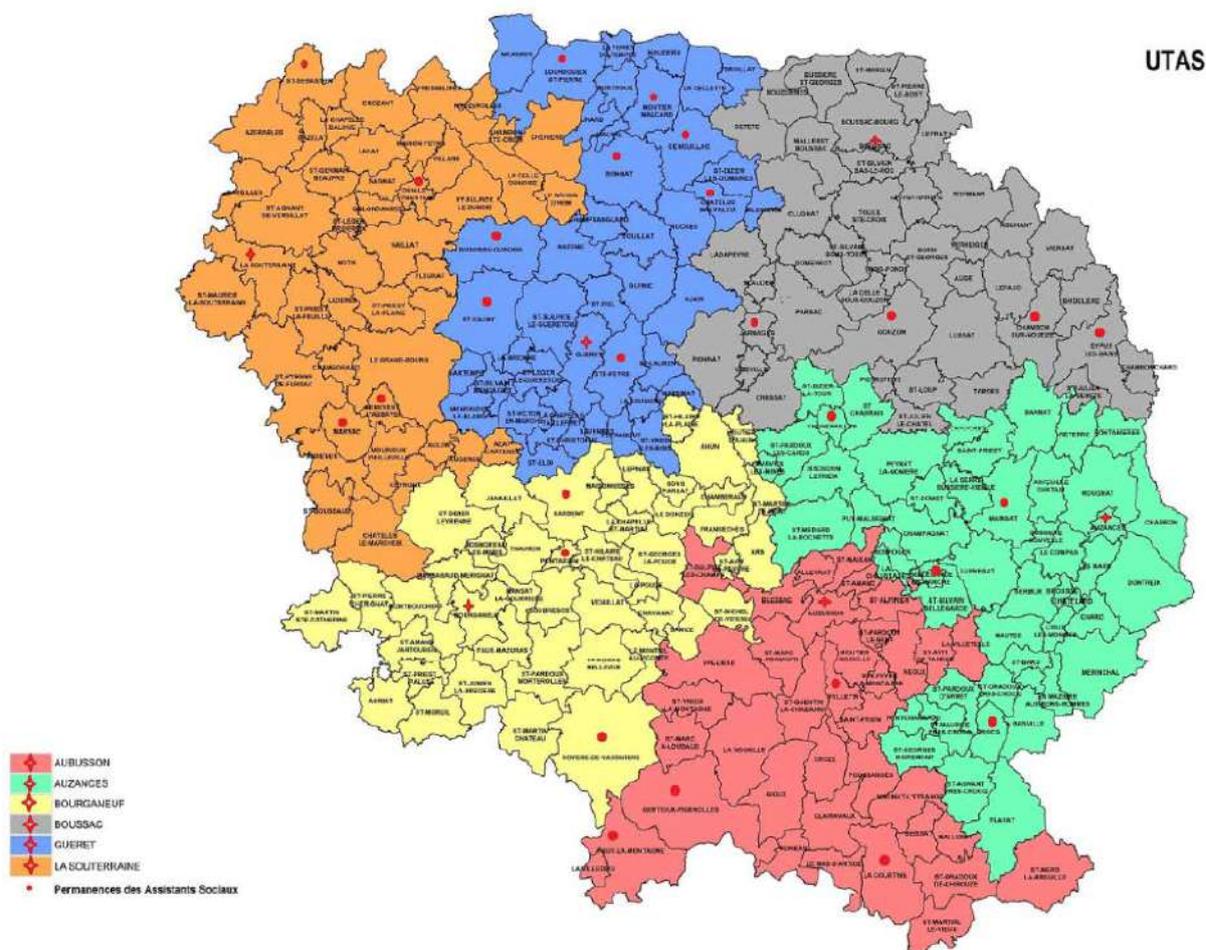
En complément de ces UTAS, la Direction des actions sociales de proximité au sein du Département réalise **des permanences en itinérance**. Le déploiement physique se réalise donc **sous trois volets** : un accueil physique, des lieux de permanences itinérants ainsi que des visites

à domicile. En permanence, l'accueil physique se fait sur rendez-vous, tandis que l'accueil en UTAS est libre.

L'accueil physique de proximité reste **un point stratégique prioritaire**, notamment vis-à-vis d'un public en difficulté. Il y a un réel besoin de maintenir des dispositifs d'accueil de proximité, notamment avec un système de guichet unique permettant de traiter l'ensemble des besoins sociaux d'une personne, y compris ceux non exprimés.

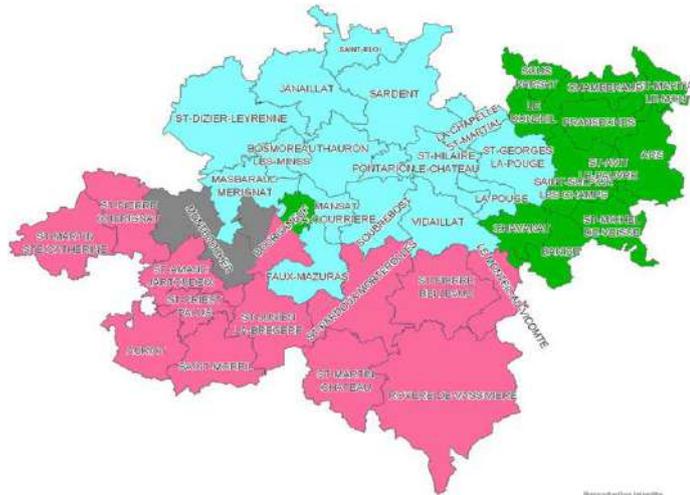
Le **numérique** n'est encore que peu abordé dans cette structure et constitue un **enjeu** pour les années à venir, notamment au niveau de la dématérialisation des dossiers et de l'accès des personnes à l'information. Pour le déploiement du numérique, le travail évolue surtout autour du soutien des acteurs tiers pour la médiation numérique (par exemple, travailler sur la montée en compétence des gens pour éviter la fracture numérique).

### Implantation des UTAS (2019)

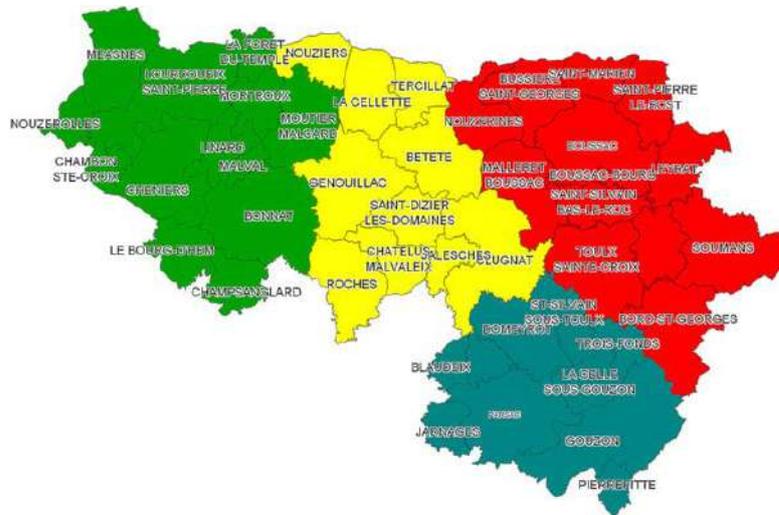




**UTAS Bourgneuf (2 351 personnes accueillies en 2016)**



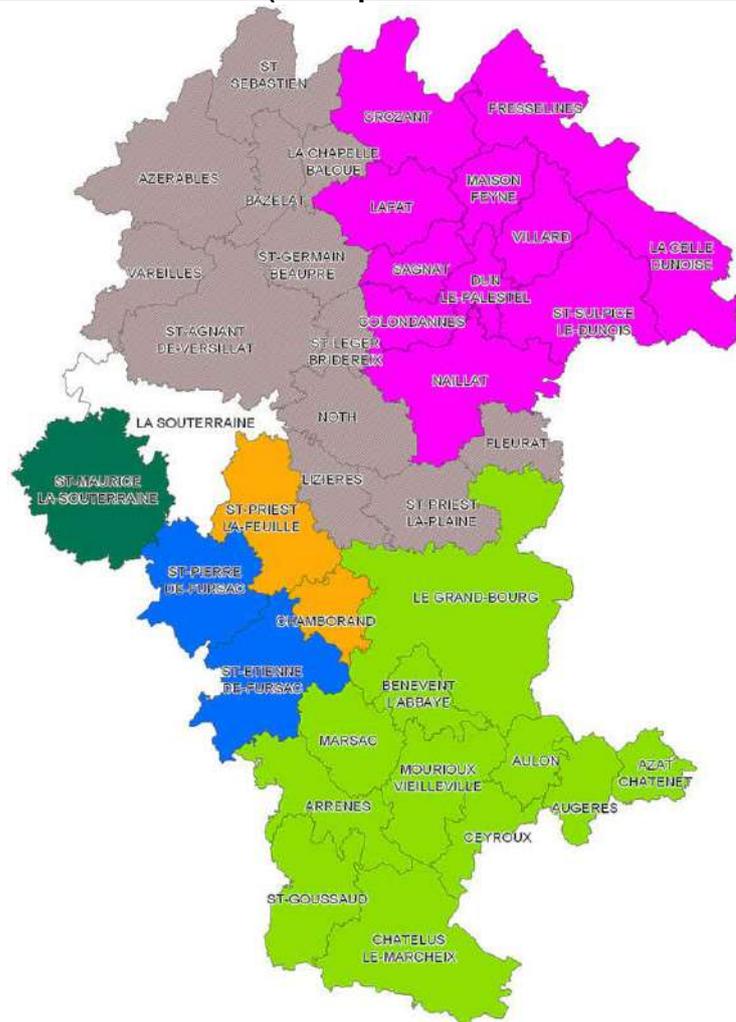
**UTAS Boussac (2 103 personnes accueillies en 2016)**



**UTAS Guéret (8279 personnes accueillies en 2016)**



**UTAS La Souterraine (3 968 personnes accueillies en 2016)**

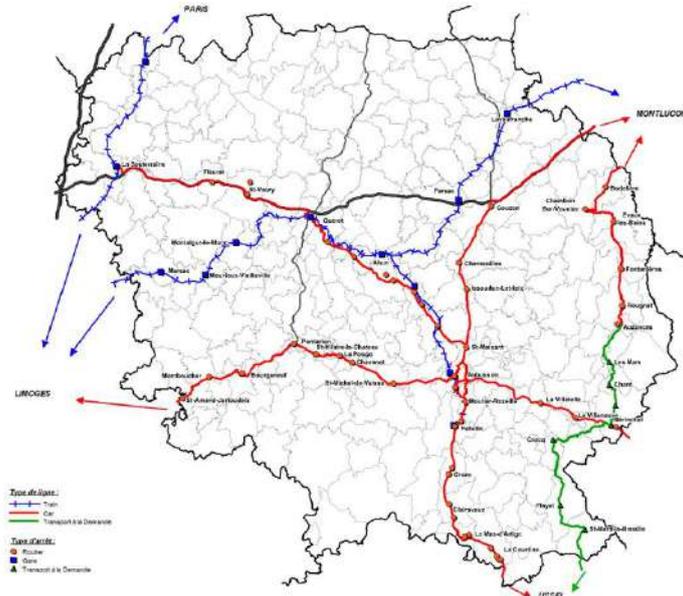


## D .Mobilité et transports

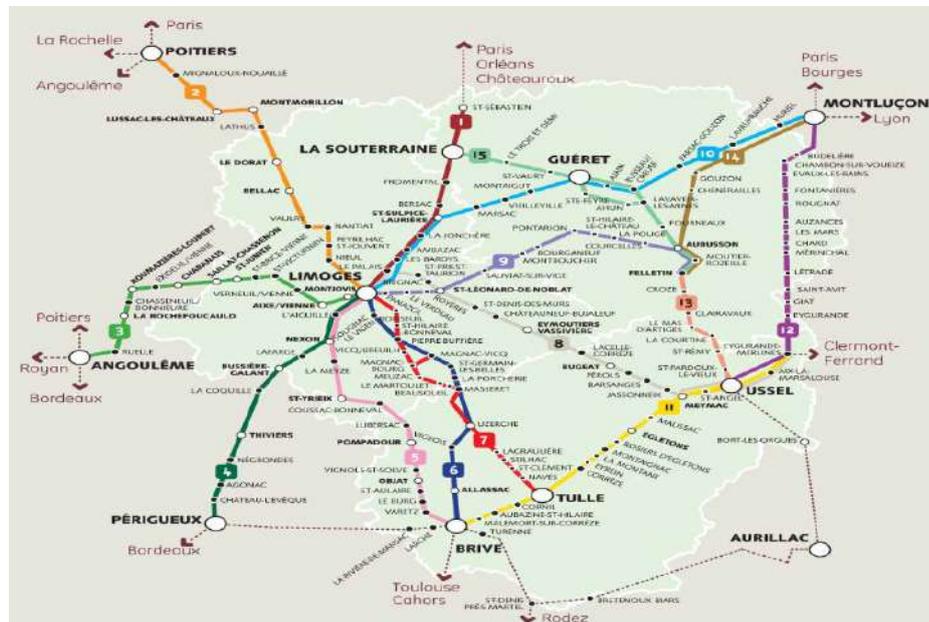
L'offre de mobilité sur le territoire de la Creuse est répartie sur plusieurs opérateurs.

### 1. La SNCF et la Région pour l'offre TER Limousin :

- 7 lignes TER desservent la Creuse :



**Offre en Transport Express Régional (TER): réseau routier et ferré**  
 Source: Direction départementale des territoires de la Creuse, CRLimousin/SNCF, 2019



## 2. L'Agglomération du Grand Guéret

### ▪ Les lignes urbaines régulières

7 lignes urbaines fonctionnent toute l'année, vacances scolaires comprises, du lundi au vendredi entre 7h et 19h (avec des fréquences plus élevées en début et fin de journée) et le samedi entre 7h30 et 17h30, sauf les jours fériés.

1. La ligne A1 est la boucle qui dessert, dans le sens inverse des aiguilles d'une montre, la ville dans sa partie sud. Elle part de la Gare SNCF, dessert Brésard, Carnot, Anna Quinquaud, Charles de Gaulle. Son parcours s'effectue en 19 minutes.
2. La ligne A2 est la boucle qui dessert, dans le sens des aiguilles d'une montre, la ville dans sa partie sud. Elle part de la Gare SNCF et passe aux arrêts Fayolle, Hôtel de Ville, Montplaisir, Anna Quinquaud, Bourdan. Son parcours s'effectue en 20 minutes.
3. La ligne B est la boucle qui dessert la ville dans sa partie nord. Elle passe par le collège Nadaud, l'avenue du Berry en partant de la Gare SNCF. Son parcours s'effectue en 14 minutes.
4. La ligne B+ reprend la boucle de la ligne et dessert le parc d'activités. Son parcours s'effectue en 20 minutes.
5. La ligne C est la boucle qui dessert la ville dans sa partie nord-ouest. Elle circule entre la Gare SNCF, Courtille, Beaugard et l'école Prévert. Son parcours s'effectue en 17 minutes.
6. La ligne D est la boucle qui dessert la ville dans sa partie sud-est. Elle part de la Gare SNCF en direction des quartiers de Pommeil et de Ribière pour prendre l'avenue d'Auvergne et Alexandre Guillon à certains horaires. Son parcours s'effectue en 19 minutes.
7. La ligne E est la boucle qui dessert la ville dans sa partie nord-est. Elle relie la Gare SNCF de Guéret au quartier de Jouhet et revient par Charsat. Son parcours s'effectue en 14 minutes.



**Agglo'bus du Grand Guéret Mobilité : plan du réseau urbain**

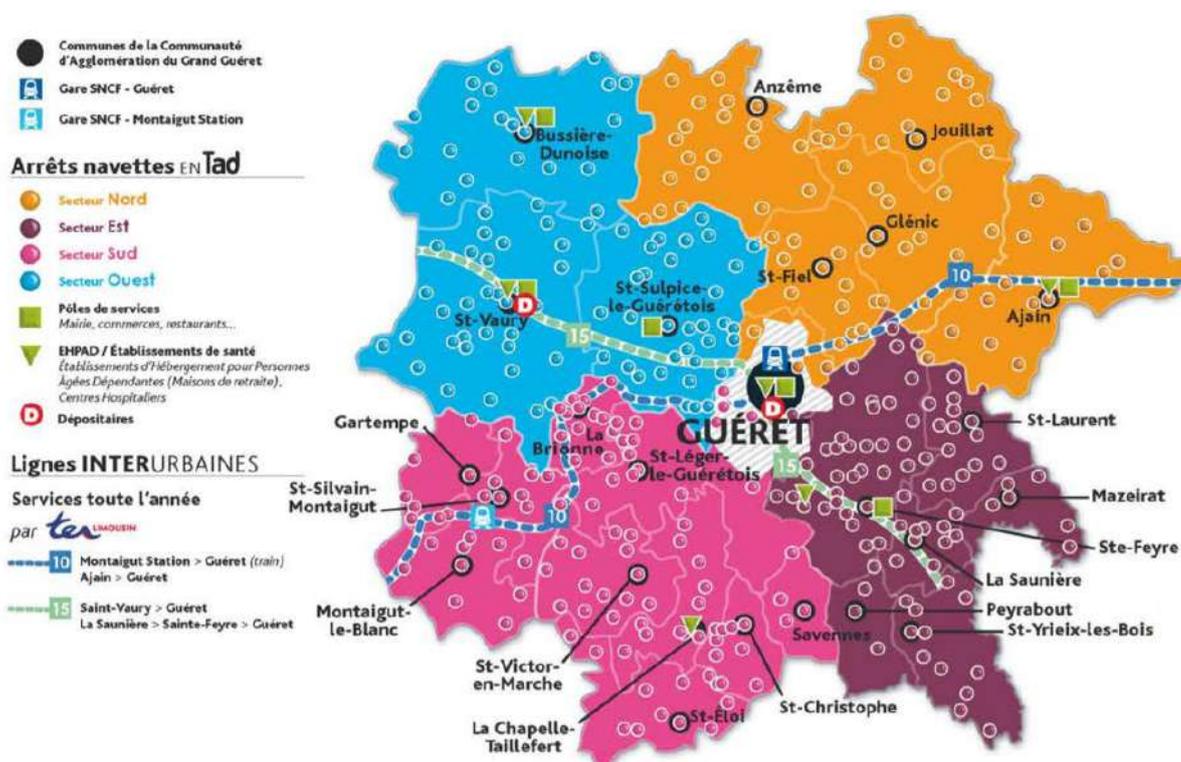
Source: [grandgueretmobilite.fr](http://grandgueretmobilite.fr)

▪ **4 secteurs de Transport à la Demande sur les communes rurales**

Ouvertes à tous, ces navettes desservent le Grand Guéret en **transport à la demande**, avec réservation au préalable. Elles complètent le réseau de lignes urbaines et répondent aux besoins du quotidien (liaison avec la gare, les EHPAD, pôles de services ou santé etc.)

4 secteurs sont desservis :

- Secteur Nord : Ajain, Anzême, Glénic, Guéret (Changon, Châteauvieux et Petit Bénéficé), Jouillat et Saint-Fiel.
- Secteur Est : Guéret (Braconne), Mazeirat, Peyrabout, Saint-Laurent, Sainte-Feyre, La Saunière et Saint-Yrieix-les-Bois.
- Secteur Sud : La Brionne, La Chapelle-Taillefert, Gartempe, Guéret (Champegaud, Chemin des Amoureux, Faulette, Le Peuronceau et Rochefort), Montaigut-le-Blanc, Saint-Christophe, Saint-Éloi, Saint-Léger-le-Guérétois, Saint-Silvain-Montaigut, Saint-Victor-en-Marche et Savennes.
- Secteur Ouest : Bussière-Dunoise, Saint-Sulpice-le-Guérétois et Saint-Vaury.



**Navettes du Grand Guéret: plan du réseau du TAD**

- Source: [grandgueretmobilite.fr](http://grandgueretmobilite.fr)

### 3. Le Département

La compétence transport du Département a été transférée à la Région Nouvelle-Aquitaine, à la date effective du 1<sup>er</sup> septembre 2017.

#### TRANSCREUSE: 17 lignes régulières de transport par cars



Ces **17 lignes régulières** de transport en car représentent 400 000 voyages annuels.

L'exploitation des lignes régulières interurbaines de voyageurs a été confiée à 4 transporteurs, pour une période de 10 ans (2015-2025).

Les 30 autocars ont été habillés de la livrée départementale « TRANSCREUSE ». La mise en accessibilité du réseau Transcreuse est totale, tous les cars sont équipés de dispositifs de prise en charge des fauteuils roulants et des personnes à mobilité réduite.

Ces lignes sont empruntées par les élèves demi-pensionnaires. Par ailleurs, un abonnement « Iris jeune » est proposé au tarif de 90€/ an aux élèves internes.

La tarification unique à 2 € a été instaurée sur l'ensemble du département et un forfait de 10 voyages à 15€ a été instauré sur l'ensemble des lignes du département.

Enfin, la gratuité est accordée aux demandeurs d'emploi ou bénéficiaires du RSA par le biais de la Carte « Solidarité ».

- Le transport scolaire

Le transport scolaire est assuré sur tout le département. Les véhicules assurent le transport de **6 000 élèves de la maternelle au lycée** au travers de 370 circuits.

- Le transport à la demande

En complément du réseau de lignes régulières de Transport à la demande (TAD) sont mises en place, à l'initiative des communes ou communautés de communes, afin d'assurer une desserte locale de proximité.

Le département finance les services de TAD dans la limite de 50% du déficit de fonctionnement.

Organisateurs	Communes desservies	Public
<b>Aubusson</b>	Aubusson : Clinique, hôpital, commerces, marché, services publics, zones activité commerciales	Tout habitant de la commune
<b>Bonnat (CCAS)</b>	Bonnat	Tout habitant de la commune
<b>Bourganeuf</b>	Bourganeuf marché	Tout habitant de la commune
<b>CC du Pays Dunois</b>	Toutes les communes du Pays vers Dun + car régulier Guéret (Transcreuse n°3 ou La Souterraine Transcreuse n°12)  A la demande : gare St Sébastien	Tout habitant du Pays
<b>Evaux Les Bains</b>	Evaux-les-Bains	Personnes habitant de la commune de + de 60 ans
<b>Puy-Malsignat</b>	Puy-Malsignat/Aubusson	Tout habitant de la commune
<b>St Martin Château</b>	Peyrat le Château Bourganeuf	
<b>Royère de Vassivière</b>	Royère de Vassivière / Marché de Bourganeuf	Toute personne qui se présente
	Villages de Royère de Vassivière	Toute personne qui se présente
<b>Fursac</b>	Fursac / La Souterraine	Tout habitant de la commune
<b>Pays de Boussac</b>	Tout le canton de Boussac Desserte depuis le domicile (taxis) + Bétête et Clugnat	Tout habitant du Pays
	Desserte gare et bus depuis domicile Lavaufranche / Gouzon / Parsac	Tout habitant du Pays
<b>Plateau de Gentioux</b>	Gentioux / Felletin/Aubusson	Tout habitant du Plateau
	Gentioux / Eymoutiers	Tout habitant du Plateau
<b>Pays Sostranien</b>	2 circuits sur le canton de La Souterraine	Tout habitant du Pays

Les lignes Transcreuse peuvent être sollicitées en dehors des horaires de transports scolaires pour des transports à la demande. En 2016, 8000 transports à la demande ont été enregistrés.

- Une plateforme de covoiturage

Le Conseil départemental de la Creuse a mis à la disposition de tout public son site de covoiturage accessible depuis le site [www.creuse.fr](http://www.creuse.fr) ou à l'adresse [www.covoiturage-creuse.fr](http://www.covoiturage-creuse.fr).



#### **EPCI Haute-Corrèze, Portes de la Creuse en Marche, Creuse Confluence, Creuse Sud : un manque de visibilité de l'offre de transports et de mobilités**

On constate que les acteurs des territoires, autant que les habitants, ont une **faible lisibilité de l'offre de transports en commun**. De manière générale, le déficit de moyens de transports est un constat partagé. L'usage de la voiture individuelle reste incontournable si bien que la solution apparaît relativement moins dans le développement de transports en commun que dans le développement d'une **offre flexible de covoiturage**.

Le covoiturage peut aussi bien permettre le transport de personnes que les transports de biens (lettres, médicament etc.). La **plateforme de covoiturage** portée par le Département n'apparaît pas suffisamment connue par les habitants. Par ailleurs, les espaces de covoiturage, développés le long des axes routiers, conformément au Plan départemental de Covoiturage, ne sont pas situés au plus proche des bourgs du territoire et sont donc difficilement accessibles.

Les aires de covoiturages manquent parfois d'aménagements pour favoriser l'intermodalité avec les mobilités douces, comme des aires sécurisées pour les vélos.



#### **EPCI Creuse Sud-Ouest: un réseau routier en bon état et assurant un bon maillage**

La voiture est le **moyen de transport incontournable sur le territoire**. Selon les acteurs interrogés sur l'EPCI, le réseau routier est en bon état et utilisable en toute saison. Il permet de mailler largement l'ensemble du territoire.

## **4. La Maison de l'Economie et de la Formation du Bassin Ouest Creuse**

**La Maison de l'Economie et de la Formation du Bassin Ouest Creuse** est une association qui a pour but d'accompagner les politiques de développement local de l'emploi.

Elle intervient principalement sur deux champs d'action :

- L'insertion professionnelle et la gestion des emplois et des compétences avec les entreprises
- La mobilité inclusive

Concernant la thématique de l'insertion professionnelle, l'association gère **deux chantiers d'insertion professionnelle**, à La Souterraine et à Royère-de-Vassivière et travaille en partenariat avec Pôle Emploi et la Mission locale, qui orientent des salariés vers eux.

Des actions de mobilité sont quant à elles menées dans six lieux du département : La Souterraine, Guéret, Auzances, Boussac, Aubusson, Bourgneuf. Ce maillage territorial résulte d'une véritable stratégie de la part de l'association de desservir tout le département par ses interventions, notamment pour lutter contre les problématiques de mobilité. La mobilité est le problème principal de la population creusoise. L'association se fait d'ailleurs le porte-parole de cette problématique.

Basée à la Souterraine, l'association compte une dizaine d'ETP et recense **deux points numériques à Guéret et Aubusson**. Elle agit en partenariat avec d'autres associations en cinq points du territoire, qui font office de relais de leurs actions.

Si le travail avec les MSAP n'est aujourd'hui pas engagé, **une réflexion autour du dispositif France Service pourrait être menée**, afin que les agents France Services soient davantage informés de l'existence de cette association et surtout des solutions qu'elle peut proposer aux habitants du département, notamment au niveau de la mobilité.

Ces structures ne relèvent pas du service public, et bénéficient notamment d'autres sources de financement. Il convient de noter qu'en dehors de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret, aucune intercommunalité creusoise ne travaille avec l'association.

## 5. Les pôles ressources mobilité (PRM)

Le Conseil Départemental de la Creuse a mis en place **5 Pôles Ressources Mobilité (PRM)** qui ont pour objectif d'informer le public sur toute l'offre de transports et sur les aides mobilité existantes. Ces Pôles Ressources Mobilité sont situés à Guéret, Evaux-les-Bains, Aubusson, Bourgneuf et La Souterraine.

Ils visent à accompagner sur les dispositifs et moyens de transports existants, les aides matérielles, la recherche de financement adaptés à chaque situation, les démarches administratives, les obligations légales et complémentaires.

Cette action comporte deux phases distinctes :

- 1- Phase d'information – le PRM accueille et informe. L'accès à l'information est libre.
- 2- Phase d'accompagnement – à partir d'un entretien individuel, il s'agit d'établir un « diagnostic mobilité » et de :
  - d'évaluer les capacités, les difficultés et les freins à la mobilité
  - d'identifier les besoins de mobilité au regard du projet socioprofessionnel
  - définir et valider un parcours individuel de mobilité à court, moyen et long terme
  - soutenir la personne dans son parcours mobilité
  - adapter les démarches en fonction des capacités de la personne.

## 6. Plusieurs dispositifs viennent compléter l'offre de transports en proposant la location ou l'acquisition de véhicules à petits prix

Ce type de service est ouvert à toute personne sans moyen de transport, dans l'impossibilité d'en acquérir un par manque de ressources et devant se rendre sur son lieu de travail, à un stage de formation, un entretien d'embauche ou un examen de santé.

Des associations d'insertion telles que « **Banque de Mobs – Vassivière Club Tout Terrain** » ou encore des foyers de jeunes travailleurs (Guéret, Aubusson) proposent des activités de location de cyclomoteurs ou bien de la location de voiture à petits prix.

La Région Nouvelle-Aquitaine soutient la Plateforme régionale d'accès à la mobilité (PROM) qui vise à favoriser la mobilité aux publics les plus fragiles. Cette association est spécialisée dans la remise en état et revente solidaire de véhicules d'occasion. Elle récupère des véhicules qui pourront être vendus à bas prix aux personnes en situation de précarité. Quatre garages solidaires existent sur le territoire régional, mais aucun ne se situe en Creuse.

Trois écoles de conduite à statut associatif ont pu ouvrir à La Souterraine, Guéret et Aubusson grâce au réseau Mobilité, Accompagnement, Proximité (MAP) Les bénéficiaires ont pu rencontrer des difficultés dans l'apprentissage de la conduite et sont orientés par les acteurs du champ social et de l'insertion vers ces auto-écoles sociales.

## 7. La plateforme régionale Modalis

A partir de janvier 2019, la Région a mis en place un abonnement annuel TER sur la carte de transport multimodale, Modalis. Cette carte pourra à terme devenir la carte unique pour l'ensemble des différentes offres de transport.

Le syndicat mixte régional chargé du développement de l'intermodalité, Nouvelle-Aquitaine Mobilités a également mis en place une plateforme pour calculer les itinéraires, Modalis.fr, pour l'ensemble des offres en mobilités : train, car, bus, covoiturage etc.

Les Etats généraux de la mobilité en Creuse en octobre 2019, prévues dans le cadre du Plan particulier pour la Creuse, ont été l'occasion de rappeler le développement de la plateforme régionale de mobilités en temps réel et l'importance pour les territoires de s'en saisir et de l'animer.

## E. Aménagement numérique et téléphonie

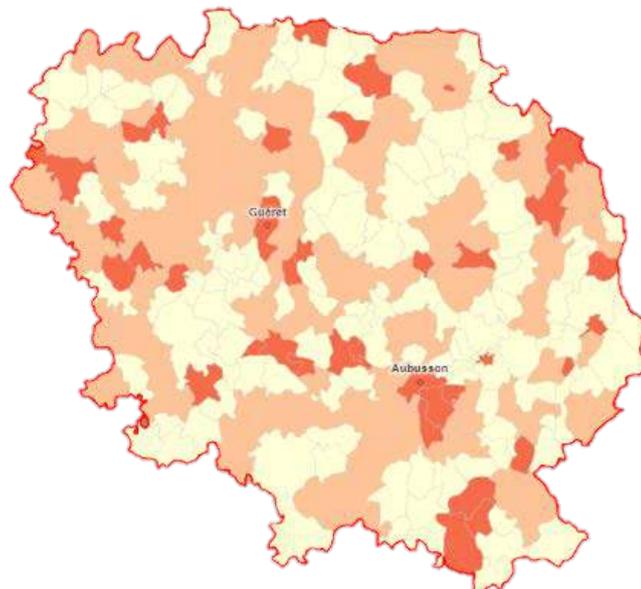
### 1. L'accessibilité au numérique sur le territoire

L'accessibilité aux services ne se fait plus seulement de manière directe et physique grâce au déploiement des différents outils numériques et à la stratégie que mènent les opérateurs sur ces différents réseaux. A l'échelle du département creusois, cette accessibilité numérique reste cependant à améliorer : présente inégalement sur le territoire, elle est également en dessous des différents échelons de comparaison.

Seulement, 23 communes ont des locaux éligibles à un débit supérieur à 30 Mb/s (toutes technologies DSL, câble et Fibre FttH), ce qui représente un taux de **13,5%**. A l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, ce taux monte à 35,2%.

Cet écart est similaire pour un débit supérieur à 3 Mb/s (toutes technologies DSL, câble et Fibre FttH), puisque 63,4% des locaux ont un accès à un débit supérieur à 3 Mb/s, contre 83,1M% à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine.

Part des locaux éligibles toutes technologies (DSL, câble et Fibre FttH) à un débit supérieur à 3 Mb/s



### 2. L'amélioration de l'accès au haut débit

Facteur essentiel à l'attractivité du territoire, **l'accès au très haut débit est en cours de déploiement sur le département de la Creuse.**

En Creuse, le syndicat mixte Dorsal porte le Schéma Directeur d'Aménagement Numérique (SDAN), en dehors de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret qui est en zone d'initiative privée. Il assure sur la période 2017-2020 des opérations de montée en débit. L'objectif

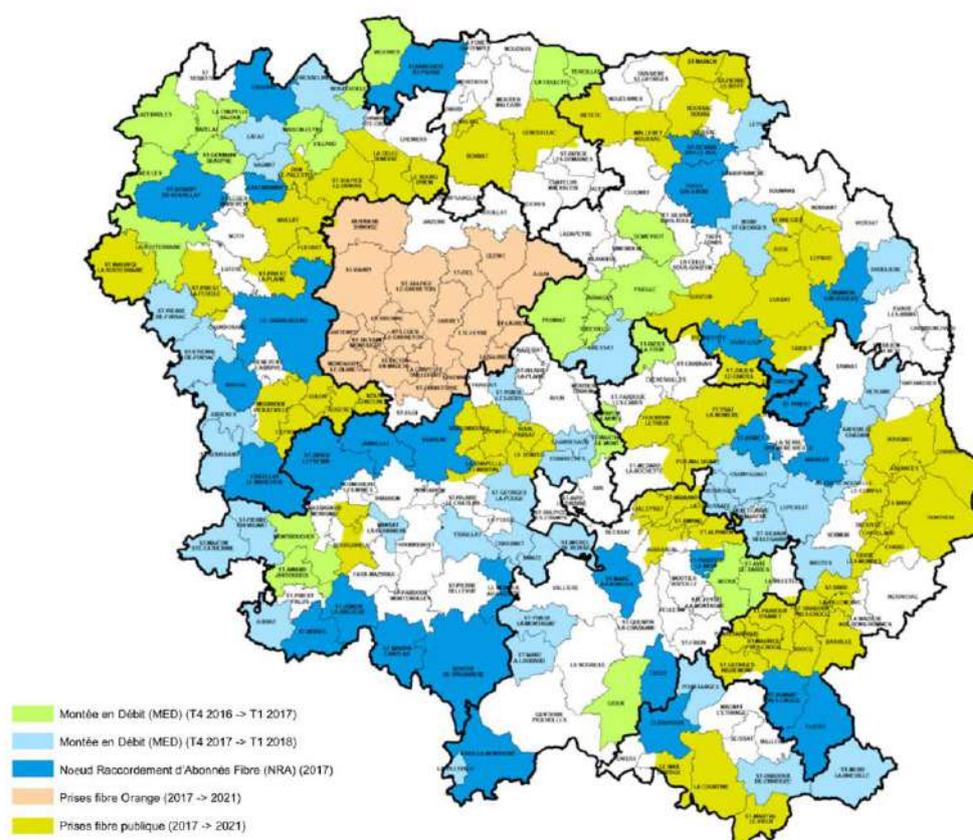
est une couverture de **100% du territoire en très haut débit d'ici 2024**, ce qui correspond à 5 500 km de câbles à déployer.

1 500 prises optiques sont déjà livrées par le syndicat mixte DORSAL sur les secteurs de Bourgneuf, Masbaraud-Mérignat, Faux Mazuras. Il reste à déployer :

- 30 500 prises d'ici 2021
- 47 000 prises d'ici 2024

En attendant la généralisation de la couverture fibre optique, le syndicat mixte DORSAL a opéré la mise en place d'une montée en débit (MED) sur tout le département. Il s'agit d'un moyen mis en œuvre par le syndicat mixte pour améliorer les possibilités offertes par le réseau cuivre actuel. Cet investissement commencé en 2014 a permis l'augmentation du débit de 24 000 foyers à l'échelle du Limousin, pour un investissement total de 25 millions d'euros.

### Répartition territoriale des montées en débit prévues en 2017



### 3. Les programmes d'amélioration de l'accessibilité au réseau de téléphonie mobile

Les derniers chiffres du baromètre numérique de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) révèlent qu'en 2018, le mobile est devenu le principal moyen d'accès des Français aux communications et à internet. De ce fait, la **couverture mobile et la qualité de ses services** sont des enjeux centraux pour l'ensemble de la population.

**2 programmes majeurs ont été déployés** à l'échelle nationale ces dernières années et ont concerné le département : le programme « Zones blanches, centre-bourgs » et le « New deal mobile ».

- Le programme Zones blanches, centres-bourg

Le programme Zones blanches centres-bourgs, lancé en 2003, est une enveloppe mobilisée par l'Etat pour la **construction d'infrastructures**. Les opérateurs ont été tenus d'apporter une couverture de base (voix et internet mobile) sur les centres-bourgs identifiés par les pouvoirs publics comme non couverts, le tout avant le 30 juin 2017.

Au total, il a concerné **38 communes du département** : Anzeme, Arfeuille-Chatain, Beissat, La Celle-Dunoise, Chambonchard, Champagnat, Charron, Chatelus-le-Marcheix, Cheniers, Croze, Feniers, Flayat, Fresselines, Gentioux-Pigerolles, Gioux, Janaillat, Magnat-l'Etrange, Mainsat, Mortroux, Mourioux-vieilleville, La Nouaille, Peyrat-la-Nonière, Pontcharraud, Saint-Aignant-de-Versillat, Saint-Aignant-Pres-Crocq, Saint-Domet, Saint-Eloi, Saint-Georges-Nigrement, Saint-Germain-Beaupré, Saint-Junien-la-Brégère, Saint-Marc-A-Loubaud, Saint-Merd-la-Breuille, Saint-Moreil, Saint-Oradour-de-Chirouze, Saint-Pierre-de-Fursac, Saint-Priest, Tardes, La Villedieu.

- Le « New deal mobile »

L'accord « New deal mobile » en 2018, dans lequel les opérateurs s'engagent à **accélérer la généralisation d'une couverture mobile de qualité** sur l'ensemble du territoire français, sous peine de sanctions. Cet accord prévoit ainsi :

- la fin des zones blanches : chaque opérateur devra fournir 5 000 installations supplémentaires ;
- la généralisation de la 4G : tous les sites mobiles seront équipés de la 4G ;
- l'accélération de la couverture mobile des axes de transport, notamment les lignes TER ;
- l'amélioration de la qualité des services ;
- la généralisation de la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments.

Cet investissement de plus de 3 milliards d'euros sera à la charge des opérateurs. Il s'appuie en partie sur le programme Zones blanches, centre-bourgs.

Le dispositif de couverture ciblée vise à atteindre cet objectif : 700 sites sont identifiés par les pouvoirs publics sur lesquels les opérateurs doivent couvrir la zone en voix, SMS et Internet 4G sous 12 ou 24 mois. 23 sites creusois ont été identifiés par les pouvoirs publics pour la couverture ciblée. **Ces 23 zones devront être équipées de la couverture en 4G à l'horizon 2020.**

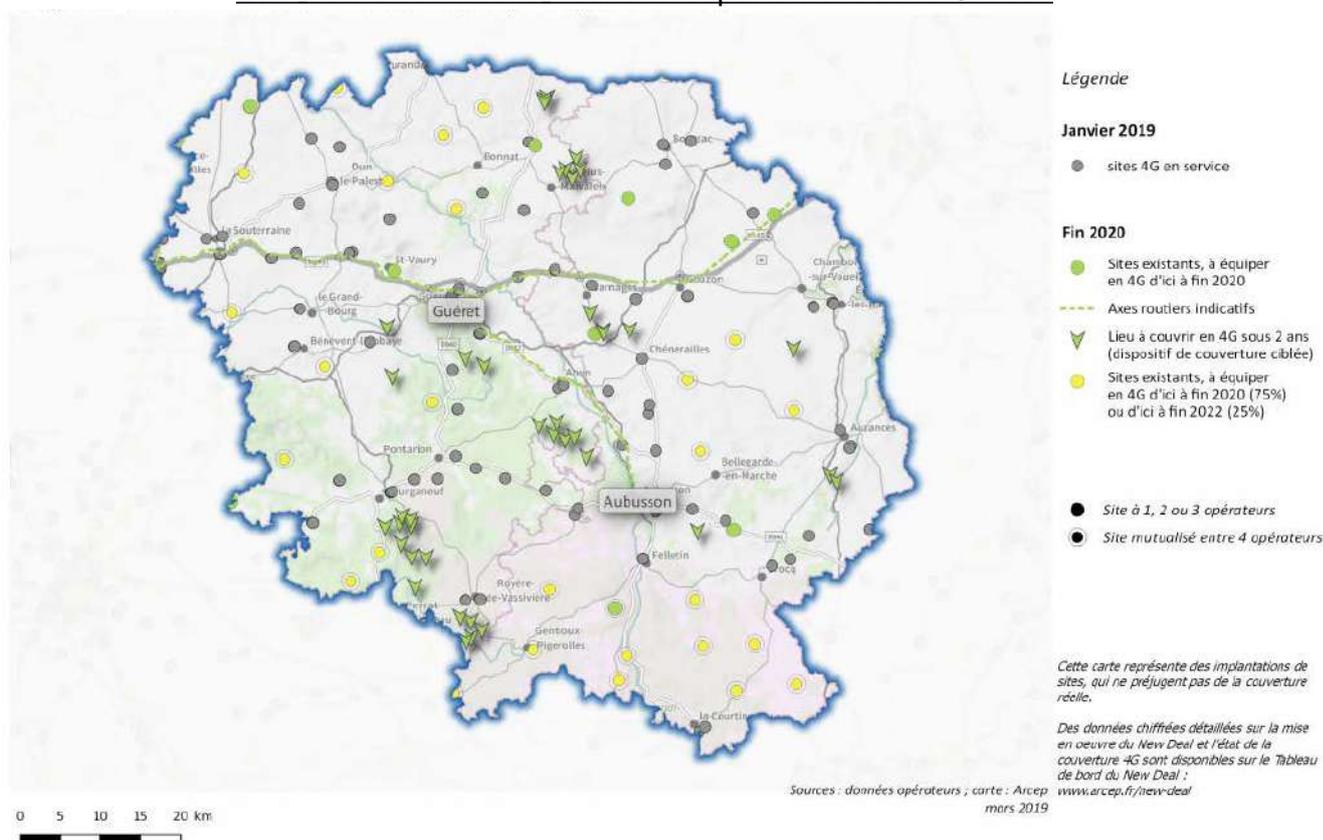
- *Communes concernées par l'arrêté du 4 juillet 2018* : Franseches, St Pardoux Morterolles, Royère de Vassivière, Saint Dizier les domaines, Cressat
- *Communes concernées par l'arrêté du 21 décembre 2018* : Azat Châtenet, Ars, Néoux, Peyrabout, Saint-Dizier-la-tour, Saint-Martin-château, Saint Silvain Montaigut, Sannat, Savennes, La Cellette, Faux Mazuras, Chard

- Commune concernée par l'arrêté du 21 mars 2019 : Lourdoueix-Saint-Pierre

Parmi ces communes, plusieurs faisaient déjà partie du programme Zones blanches, centre-bourgs.

Concernant cette couverture 4G, les opérateurs se sont engagés à offrir un service de très haut débit mobile (4G) sur l'ensemble de leurs réseaux mobiles en France métropolitaine. Les sites existants (2G et 3G) devront être équipés en 4G d'ici fin 2020 ou fin 2022 (selon les programmes de déploiement).

### Le «New Deal mobile» dans le département de la Creuse



## 4. La Creuse, territoire d'e-inclusion

Particulièrement attentif au développement des nouvelles technologies et de la communication, la Creuse s'est engagée pour devenir un **des dix territoires d'actions pour un Numérique inclusif**. Elle développe ainsi un programme d'action, centré notamment sur **trois outils** qui permettront dès 2019 l'inclusion numérique :

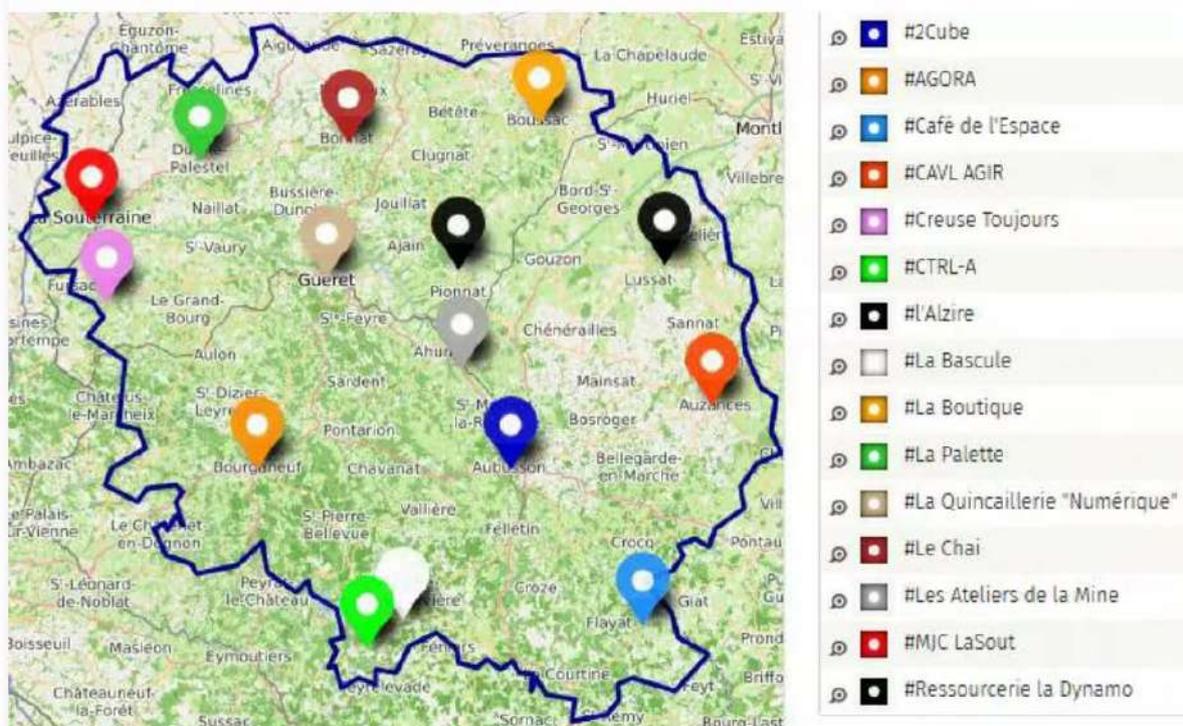
- **Le pass'numérique** (ou Aptic), qui permet au bénéficiaire d'accéder à un service, un accompagnement, une formation pour pallier aux difficultés rencontrées autour du numérique ;
- **Les hubs**, structures intermédiaires de médiation numérique ;

- Un **site internet** qui permettra aux aidants numériques d'avoir accès à des outils de diagnostic, des fiches pratiques pour répondre au besoin ou encore une cartographie de l'offre de services proposés à l'ensemble du territoire.

La levée des freins à l'usage des outils numériques fait partie des principaux enjeux d'accessibilité à l'échelle du département. La dématérialisation croissante des services administratifs via des télé-procédures et l'enrichissement des sites internet, ainsi que la demande croissante en nouveaux services qui passent par ce biais supposent une réelle maîtrise de l'outil numérique, afin que celui-ci soit une opportunité en termes d'accessibilité et non pas un facteur d'exclusion supplémentaire.

En tant que « territoire d'actions pour un numérique inclusif », le département est accompagné par le **réseau TELA** pour structurer l'offre d'accueil et de services en proximité avec le public. Le réseau garantit certains points communs entre les tiers-lieux du réseau (permettre un accueil inconditionnel, créer du lien social, participer au développement économique de la Creuse...) et vise à se positionner comme un lieu ressources pour faire du numérique un vecteur d'attractivité du territoire bénéficiant à tous.

## Cartographie des acteurs locaux du numérique en Creuse



### Creuse Sud-Ouest : des difficultés dans l'accompagnement numérique mais des partenariats porteurs de projets

Les espaces numériques sont souvent bien **identifiés** par la population. Sur le territoire, on observe une part relativement conséquente de personnes en difficulté pour s'adapter à la dématérialisation des démarches administratives. Par ailleurs, les moyens humains et financiers mis en place pour accompagner le public dans ces démarches sont souvent insuffisants selon les acteurs interrogés.

Des actions visent à faire connaître au public les leviers d'action sur l'accès au numérique pour tous.

- TELA travaille par exemple sur des projets de formations ponctuelles et ciblées pour répondre à des besoins spécifiques en vue de l'accès aux droits.
- Les bénéficiaires du pass numérique peuvent avoir un accompagnement sur sa gestion et son utilisation grâce à la coopérative APTIC.
- Des journées Numérique en commun rural 23 (NEC) ont été organisées, en octobre 2019, sur le numérique en Creuse par TELA avec des conférences d'information, des ateliers numériques, des débats.

### III- LA STRATEGIE DES OPERATEURS

---

Quelle stratégie mènent les différents opérateurs des politiques publiques dans le département de la Creuse ? Comment accompagnent-ils les différents enjeux d'accessibilité à leurs services ?

Ces éléments sont issus des différents entretiens menés avec les responsables des opérateurs qui agissent à l'échelle du territoire creusois.

#### 1. CAF

La CAF assure différents accueils sur le territoire :

- A **Guéret**, l'accueil de la CAF assure une ouverture de 40,5 heures par semaine, du lundi au vendredi sans interruption et offre un accueil de premier niveau des allocataires, autrement, l'accueil se fait sur rendez-vous ;
- 2 permanences par semaine à **Aubusson** ;
- Une présence dans dix MSAP du territoire, renforcée par un système de visio-contact dans cinq d'entre elles (système de visioconférence permettant un rendez-vous avec un conseiller CAF) ;
- Une présence dans des structures associatives via des bornes CAF : espace vie sociale, centre social, association d'hébergement etc.

Sur le département de la Creuse, la CAF poursuit la stratégie portée au niveau national, et notamment sur le numérique : les allocataires sont principalement dirigés vers le site internet CAF.fr. Tous les trois mois, ce site internet est enrichi. Ces changements réguliers au niveau du site internet de la CAF répondent en fait aux nombreuses évolutions de la législation.

La CAF mise sur l'utilisation de la visio-conférence, via le biais des dispositifs de visio-contact (en cours d'expérimentation sur le département). Ce dispositif est destiné à être renforcé, malgré un public réfractaire au numérique. Il est alors essentiel de prendre en compte l'accompagnement des publics en manque d'autonomie vis-à-vis de ces outils, notamment par le biais des MSAP. La CAF considère que certains publics ne deviendront jamais autonomes et auront toujours besoin d'accompagnement vis-à-vis des nouveaux outils déployés par la CAF (ce qui peut s'appliquer également à d'autres opérateurs).

En outre, l'information et l'accompagnement des équipes des MSAP est un enjeu majeur pour limiter la transmission d'informations erronées.

## 2. CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)

La CARSAT a **3 missions principales** :

- Le versement des pensions de retraite du régime général, le conseil et l'accueil autour des pensions de retraites. Cela constitue la mission principale de la CARSAT ;
- Des prestations de service social, en complément des actions non prises en charge (par exemple : insertion professionnelle, sortie d'hospitalisation) ;
- La prévention des risques professionnels.

La CARSAT de la Creuse prend de l'ampleur avec le vieillissement de la population : 1 600 nouveaux retraités sont chaque année pris en charge par la CARSAT. A cela s'ajoutent les personnes âgées de 55 ans et plus, qui commencent à bénéficier des services de la CARSAT dans le cadre de la gestion de leur fin de carrière.

En terme de maillage territorial dans la Creuse, la CARSAT est présente au sein de :

- **Une agence relais à Guéret**, avec un accueil du public le matin et sur rendez-vous l'après midi (8h30-16h30)
- **2 points d'accueil sur rendez-vous**, un jour par mois (8h30-16h30) : à Bourgneuf au sein de la MSAP et Aubusson dans les locaux communaux
- **Une présence dans les MSAP de** Bénévent l'Abbaye, Dun le Palestel, Bonnat, Boussac, Bourgneuf et Mainsat et au point d'accueil de Crocq. En sus du relais des MSAP, la CARSAT propose des **réunions d'information collectives** pendant les semaines de portes ouvertes des MSAP (une fois par an), pour cibler principalement les usagers de ses services (retraités et plus de 55 ans)
- **Un point visioconférence à Gouzon**, pour proposer des rendez-vous en ligne.

Au regard d'autres départements, ce maillage territorial peut être considéré comme correct, d'autant plus que celui-ci est destiné à se renforcer via différents projets : le développement du partenariat avec les MSAP/Maisons France Services dans le cadre du dispositif France Services, des partenariats avec d'autres opérateurs pour mutualiser les points d'accueil (projets de partage de locaux avec la CAF, Pôle Emploi). Cela correspond à la consigne donnée au niveau national de disposer d'un point CARSAT à 20 ou 30 minutes de voiture. Il convient cependant de noter que les contacts physiques sont en général peu nombreux : 1600 contacts physiques (tous points confondus) peuvent être dénombrés à l'échelle du département.

Dans l'accompagnement de son public, la CARSAT privilégie **une approche ciblée, avec l'évaluation de l'autonomie du bénéficiaire**. Celle-ci est opérée lors d'un rendez-vous physique ou téléphonique et permet de diriger le bénéficiaire vers l'accompagnement qui lui convient le mieux : les services en ligne ou un accompagnement plus suivi via des rendez-vous réalisés dans les points de contacts CARSAT implantés dans le département.

### 3- CDAD (Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Creuse)

Le CDAD offre au public un service **gratuit** et **anonyme**, pour l'informer et répondre à des questions juridiques, mais aussi l'orienter vers les structures et les conseils adaptés.

Le service du CDAD est assuré par un salarié, basé au sein du Palais de Justice de Guéret. L'accueil est réalisé sur prise de rendez-vous uniquement, du lundi au vendredi (sauf le mercredi).

Sur le territoire vaste et rural que constitue la Creuse, **l'approfondissement des relations avec les MSAP est un bon relais pour le CDAD**, pour compenser l'absence de personnel (difficultés de recrutement pour le rôle de conciliateur), en formant les agents en tant que point relais du CDAD (formation sur le rôle du CDAD, sur l'aide juridictionnelle etc.) ou encore avec un système de visioconférence (projet non formalisé pour le moment).

L'absence de présence « directe » du CDAD se compense par **la dynamique partenariale** qui se développe avec d'autres structures et qui lui permet quand même d'être présent sur le territoire (travail quotidien avec les assistantes sociales, avec le conciliateur et défenseur des droits, avec les maires). Ce réseau de partenaires est le point fort du territoire creusois : cela permet d'identifier le bon interlocuteur pour répondre à un problème donné et de dépasser les contraintes de mobilité et de disponibilité du personnel du CDAD. **L'enjeu est désormais de s'appuyer davantage sur les structures de proximité existantes, notamment les MSAP, et de former leurs agents au rôle du CDAD pour pérenniser et développer les services offerts par le CDAD.**

### 4- CPAM

Les actions de la CPAM évoluent autour de **3 types de missions** :

- La mission principale de remboursement des soins, médicaments et versement des indemnités journalières ;
- Des actions de prévention sur la santé, de dépistage ;
- Une politique d'action sanitaire et sociale, travail conjoint avec l'ARS.

En termes de maillage territorial dans la Creuse, la CPAM est présente au sein de :

- Un site à Guéret ;
- Des permanences à Aubusson (au centre social) et à la Souterraine (CCAS), à raison d'une après-midi par semaine ;
- La présence dans les 14 MSAP du département

**La présence de la CPAM en direct dans des points relais semble nécessaire au regard des enjeux du département.** Le département dénote en effet quelques retards sur la dématérialisation, notamment en raison d'un personnel médical parfois réfractaire. Pourtant, **le virage numérique peut être une clé pour répondre aux défis actuels et futurs du territoire creusois**, tels que le déficit actuel de médecins dans certaines spécialités, le déficit à venir de médecins généralistes (en raison de nombreux départs à la retraite), les personnes coupées de tous leurs droits (en raison de la fracture numérique).

## 5- La Poste

Les missions de La Poste ont ces dernières années largement évolué au-delà de la distribution du courrier. En complément de cette activité de courrier, La Poste propose des services supplémentaires tels que :

- **Le Code de la route** : six centres du département sont actuellement habilités à faire passer l'examen du Code de la route (Saint-Vaury, La Souterraine, Bourgneuf, Chambon-sur-Voueize, Felletin en individuel, Guéret en collectif) et deux sont en projet ;
- **Le dispositif « Veiller sur mes parents »**, propose téléassistance et/ou visite régulière du facteur aux personnes âgées pour faciliter leur maintien à domicile. Ce dispositif est actuellement peu utilisé à l'échelle du département ;
- **Le dispositif de portage à domicile** (repas, livres, courses), auquel aucune collectivité du département n'a souscrit pour le moment ;
- **Des ateliers seniors pour la mobilité**, en collaboration avec la Conférence des financeurs, avec des animations sur le code de la route et un simulateur de conduite.

La Poste a une obligation en termes de maillage territorial. Dans la Creuse, **92,9% de la population est à moins de 5 km et à moins de 20 minutes de trajet en voiture d'un point de contact**. Comme précisé dans ce document en amont, la Creuse compte **121 points de contacts**

Une grande partie des services de La Poste sont aujourd'hui réalisés en ligne. Cela implique **un enjeu d'accès au numérique**, pris en compte actuellement par les MSAP. L'accès au numérique a en outre fait évoluer les usages : la fréquentation des bureaux de poste diminue, mais les besoins émis lors des visites à un bureau de poste sont plus poussés, ce qui implique **des enjeux en termes d'accueil, d'accompagnement et de formation des agents d'accueil**.

## 6- MSA (Mutualité Sociale Agricole)

La MSA assure les prestations sociales à destination de la population agricole : couverture des risques, couverture des droits sociaux (assurance maladie, retraite, accident du travail, prestations familiales, assistants sociaux, éducateurs) pour les exploitants et salariés agricoles (exploitants forestiers, ouvriers agricoles mais aussi expert bancaire et assurance du secteur agricole).

Plus de **25 000 personnes sur le département** sont concernées par le régime agricole, soit plus de 20% de la population globale du département.

### **l'insertion**

En Creuse, la MSA exerce également via ses filiales des activités autour de **services de tutelles aux personnes, d'entretien du cadre de vie, des services d'aides aux entreprises** etc. Des actions visant à favoriser la **mobilité** des personnes et à **réduire la fracture numérique** (par exemple via le programme « coup de pouce connexion », qui propose des groupes de formation aux personnes dont l'accès au numérique est devenu un frein pour leur accès à l'emploi) répondent à certains enjeux identifiés pour le département.

La MSA est présente :

- En continu à **Guéret**, avec un accueil du lundi au vendredi, sauf le jeudi réservé aux rendez-vous ;
- Ponctuellement dans **trois points d'accueil** : La Souterraine, Auzances et Felletin ;

- Via des **visites à domicile**, dans le cadre de son action sanitaire et sociale (prestations sociales et retraites). Cette activité à domicile est importante, puisque 1500 visites ont été réalisées en 2018 ;
- Au sein de **10 MSAP** via la présence de conseillers.

Enfin, les MSA sont également dynamiques dans le cadre de la mise en place des **Maisons France Services**. Au niveau national, la direction nationale de la MSA projette l'ouverture de **40 à 45 Maisons France Services portées par la MSA**. En Creuse, elle porte le projet de **Maison France Services à Aubusson**, en accord avec les autres organismes de protection sociale.

Que ce soit via sa présence physique sur le territoire (et notamment via des visites à domicile) ou par les activités de ses filiales visant à favoriser la mobilité et à réduire la fracture numérique, la MSA travaille activement à **répondre aux problématiques locales du département et de ses habitants, à savoir la mobilité et la dématérialisation des services**.

## 7- Pôle emploi

Le service de Pôle emploi pour la Creuse est mutualisé avec celle de la Corrèze.

A l'échelle du département creusois, elle est présente sur :

- **2 agences Pôle emploi** (Guéret, Aubusson) et une **antenne relais** (La Souterraine), dont la situation géographique répond aux critères d'accessibilité définis par Pôle emploi : avoir une agence/un point relais à moins de 30 minutes en voiture et/ou 30 km.
- Dans toutes les **MSAP** du département, via la mise à disposition de brochures, la formation des agents et la proposition aux usagers de réaliser les entretiens au sein des MSAP.

Sur le territoire de la Creuse, Pôle emploi poursuit la stratégie globale visant à se **concentrer sur les outils numériques** plus que sur le déploiement d'un accueil physique.

Ainsi, des dispositifs de visioconférence visent ainsi à enrayer les problématiques d'accessibilité du territoire creusois. Malgré une volonté de déployer ce type de système, le recours à la **visioconférence est encore très minoritaire** sur le département, principalement en raison de 2 freins :

- la présence de zones blanches et les difficultés de connexion,
- les réticences des usagers.

Pour répondre à ces enjeux de fracture numérique, **une démarche d'accompagnement est réalisée auprès des usagers sur les systèmes d'information et de communication**. L'investissement de Pôle emploi dans cette démarche d'accompagnement se traduit par la présence d'agents en services civiques au sein des agences Pôle emploi, qui réalisent des missions d'accompagnement à l'outil numérique, ou bien des ateliers de présentation de ces différents outils.

Lever les réticences des usagers à l'usage de certains outils tels que la **visioconférence** doit faire l'objet d'un travail pour les rassurer sur la qualité du service rendu et les avantages induits de ce type d'outil. Ce travail est essentiel pour répondre aux défis de mobilité des usagers. Cependant, dans le département, un handicap persiste au niveau des équipements en système de communication : les zones blanches et l'insuffisance d'équipements numériques des usagers (chez eux ou en MSAP) limitent de facto les possibilités portées par le numérique et limitent la portée de tous les outils d'accompagnement numérique déployés par Pôle emploi.

## 8- La Mission locale

La Mission Locale a un rôle d'accompagnement global des **jeunes de 16 à 25 ans** qui ne sont pas scolarisés et sans emploi. Contrairement à d'autres structures d'emploi, l'accompagnement prodigué par les missions locales est global et concerne également d'autres problématiques telles que la santé, l'aide sociale, la mobilité, etc.

Dans le département de la Creuse, la Mission Locale regroupe 21 salariés, dont 14 conseillers.

Par le biais de ses 8 points d'accueil, la Mission Locale couvre ainsi la quasi-totalité des EPCI du département (en dehors de la Communauté de communes Portes de la Creuse en Marche) à partir de :

- Un siège à **Guéret**, ouvert tous les jours (9h-12h30, 13h30-17h) ;
- **2 antennes de proximité au sein des Maisons de l'emploi** à La Souterraine et Aubusson (3 jours par semaine) ;
- **Une permanence une fois par semaine** à Bourganeuf, au sein de l'Agora ;
- **Une permanence une fois par mois** à Boussac (MSAP), Dun le Palestel (à La Palette), Evaux les Bains (Mairie), Auzances (UTAS).

Pour répondre aux problématiques d'accessibilité et de mobilité, particulièrement présentes parmi le public des missions locales, des rendez-vous par téléphone sont également proposés.

L'accessibilité physique reste essentielle pour la Mission locale. Les outils numériques sont encore peu développés, notamment dans la mesure où les publics de la Mission locale ne sont pas équipés : la fracture numérique concerne également la jeunesse.

De ce fait, **le travail avec des partenaires est un réel atout** à cultiver pour la Mission Locale, puisqu'ils sont un moyen supplémentaire de capter un public en difficulté mais qui n'a pas forcément la connaissance des aides qui peut lui être apporté. Aujourd'hui, principalement réalisé avec les UTAS et la Maison de l'emploi, **ce travail partenarial pourrait être davantage approfondi au niveau local**, avec des collaborations plus poussées avec les collectivités locales et les MSAP.

## 9- Le Délégué au Défenseur des Droits

Le Délégué au Défenseur des Droits est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public. De ce fait, le délégué au défenseur des droits travaille en relation avec la préfecture, le département, les communes et intercommunalités, les délégués au sein des autres régions. Un partenariat est également réalisé avec les médias afin de mieux faire connaître cette activité.

Le délégué travaille essentiellement à partir de Guéret. Une permanence est tenue à la préfecture de Guéret, où le public est reçu le mardi après-midi entre 14h et 18 h et le jeudi matin entre 9h et 12h, sur rendez-vous.

Quelques interventions sont également prévues en dehors de cette permanence :

- Des contacts par téléphone ou mail sont également possibles pour les personnes présentant des difficultés de mobilité ;
- Des déplacements chez le particulier, de manière exceptionnelle, par exemple pour l'écoulement des eaux pluviales ;
- Participation sur demande aux MSAP ;
- Intervention sur demande à la Maison d'arrêt de Guéret .

Si le délégué au défenseur des droits n'est que peu présent sur des canaux dématérialisés, l'intérêt de cette dématérialisation dans un souci d'efficacité des services publics est indéniable. Cependant, un point de vigilance reste à l'échelle de la Creuse. Pour les habitants du département, une des principales problématiques est l'accès à internet, auquel s'ajoutent l'isolement et le vieillissement de la population. Dans ce contexte, l'évolution vers de la dématérialisation peut être un obstacle supplémentaire à l'accès au droit pour une certaine partie de la population, exclue du numérique.

Schéma départemental de l'amélioration  
de l'accessibilité des services au public  
TOME 2

**PROGRAMME D' ACTIONS**

---

## I- LES AXES STRATÉGIQUES DU SCHÉMA

---

Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics 2020-2026 de la Creuse s'articule autour de :



### **3 axes de travail stratégiques**

- Axe 1 : Structurer et mutualiser le réseau d'accueil de proximité
- Axe 2 : Favoriser l'accès à l'information et accompagner les usages du numérique
- Axe 3 : Soutenir l'attractivité territoriale



### **6 orientations**

La volonté de l'Etat et du Département d'assurer l'opérationnalité du SDAASP s'est traduite par la définition d'un plan d'action resserré de 6 orientations et 18 actions.

- Assurer un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité
- Promouvoir des actions novatrices
- Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité
- Accompagner l'accès aux usages du numérique
- Renforcer l'offre de mobilité
- Améliorer l'offre d'accueil des territoires



### **18 fiches actions**

Des projets et déclinaisons à mettre en œuvre tout au long de la durée du schéma pour répondre, à l'échelle des territoires, aux besoins prioritaires

Axes	Orientations	Actions
Axe 1 : Structurer et mutualiser le réseau d'accueil de proximité	Orientation 1: Assurer un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité	Action 1 : Accompagner les MSAP vers la labellisation France Services
	Orientation 2: Promouvoir des actions novatrices	Action 2 : Conforter l'accueil social de proximité
		Action 3 : Mettre en réseau les Maisons France Services, les secrétariats de mairie et les points d'accueil social de proximité (UTAS, CCAS...)
		Action 4 : Valoriser la complémentarité entre les structures d'accueil et d'animation sur un même territoire
		Action 5 : Soutenir les initiatives d'itinérance des services publics
Axe 2 : Favoriser l'accès à l'information et accompagner les usages du numérique	Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité	Action 6 : Poursuivre le déploiement de la couverture réseau
		Action 7 : Centraliser l'information sur une plateforme dédiée (dont "conciergerie")
		Action 8 : Diffusion d'une plaquette (niveau EPCI)
		Action 9 : Investir les événements locaux
	Orientation 2 : Accompagner l'accès aux usages du numérique	Action 10 : Accompagner les usagers dans l'accès aux e-services
Action 11 : Favoriser l'inclusion numérique		
Axe 3 : Soutenir l'attractivité territoriale	Orientation 1 : Renforcer l'offre de mobilité	Action 12 : Améliorer la promotion et le développement du covoiturage
		Action 13 : Promouvoir l'intermodalité et les solutions de mobilités actives
		Action 14 : Faciliter la mobilité des publics fragilisés et en insertion professionnelle
	Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires	Action 15 : Poursuivre le déploiement d'une offre d'accueil du jeune enfant adaptée aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire
		Action 16 : Inciter les professionnels de santé à venir s'installer en Creuse
		Action 17 : Contribuer à pourvoir les emplois « non délocalisables » sur un bassin d'emploi
Action 18 : Soutenir les services marchands de proximité via la promotion du « circuit court » en matière d'alimentation		

## **II- PRÉSENTATION DU PROGRAMME D' ACTIONS**

---

Le programme d'action est décliné en 18 fiches actions présentées ci-après.

Chacune de ces fiches actions sont déclinées selon le même modèle :

- Le rappel des éléments issus du diagnostic qui ont conduit à l'élaboration de la fiche action
- Les objectifs de la fiche action
- Les modalités de mise en œuvre de l'action, à savoir les grands principes, les temps de travail à organiser, etc.
- Les territoires de mise en œuvre de l'action en différenciant les territoires prioritaires, les territoires sur lesquels des projets se rapportant à l'action ont été mis en place et les EPCI qui ont montré un intérêt à développer des projets répondant aux objectifs de l'action
- Les textes législatifs et documents d'orientation de référence (schémas, convention, etc.)
- Le calendrier de mise en œuvre
- La définition précise du pilote de la fiche action et des partenaires
- Des indicateurs de suivi et d'évaluation
- Les éléments relevant d'une logique de mutualisation
- Les liens avec les autres actions

## AXE 1: Structurer et mutualiser le réseau d'accueil de proximité

Améliorer l'accessibilité du public à un panel de services est un véritable enjeu pour le département de la Creuse, du fait des caractéristiques du territoire :

- Un territoire à dominante rural, avec peu de pôles urbains et un habitat diffus ;
- Des problématiques de mobilité, liées à l'insuffisance d'infrastructures, d'équipements et de services autour des transports ;
- Une fracture numérique présente au quotidien, rendant caduque pour de nombreux habitants les solutions de dématérialisation développées par tous les acteurs ;
- Une population vieillissante, enjeu qui regroupe des problématiques d'offre de services, d'accessibilité géographique, de fracture numérique etc.

Cependant, des initiatives de proximité, d'origine publiques, privées ou associatives, existent pour animer le territoire et répondre à ces enjeux d'accessibilité aux services. Elles constituent des éléments essentiels pour assurer un socle minimal pour la qualité de vie des habitants.

L'enjeu est donc de pérenniser l'existence des activités et initiatives portées par ces structures de proximité, qui ont su démontrer leur utilité sur les territoires ruraux. Cet enjeu est d'autant plus actuel en raison de la mise en place du dispositif France Services, qui a vocation à développer et renforcer l'offre de services de proximité sur les territoires.

Dans cette perspective, il est essentiel d'activer plusieurs leviers :

- consolider le réseau de proximité actuel, en assurant un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité (orientation 1). Il s'agit ici de conforter l'offre actuelle de ces pôles de proximité, de l'enrichir pour apporter un panel d'accompagnement élargi aux usagers en difficulté et d'accompagner les structures dans leurs activités ;
- s'appuyer sur ces acteurs pour promouvoir des actions novatrices (orientation 2), permettant de renforcer le réseau d'accueil de proximité. Il s'agit ici de compléter le maillage et de renforcer la proximité des services via des actions novatrices pour le territoire.

Tous les territoires du département sont concernés par ce travail de structuration et de mutualisation du réseau des structures de proximité. On peut cependant identifier certains échelons prioritaires :

- Renforcement des structures d'accueil de proximité actuelles (structuration, mutualisation, coordination) : les 15 communes sur lesquelles sont présentes les Maisons de Services au Public (MASP) actuelles, les communes dotées de point d'accueil social de proximité (UTAS, CCAS)
- Développement et promotion d'actions novatrices pour enrichir le réseau d'accueil de proximité : territoires non dotés de structures d'accueil de proximité (type MSAP), problématiques de mobilité et d'immobilité des usagers identifiées.

## *Orientation 1 : Assurer un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité*

### **Action 1 : Accompagner les MSAP vers la labellisation France Services**

#### **Orientation 1 : Assurer un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité**

##### **Action n°1: Accompagner les MSAP vers la labellisation France Services**

#### **Rappel des constats et enjeux :**

- Une MSAP (Maisons de Service au public) est un espace de proximité réunissant de manière mutualisée les services de plusieurs opérateurs. Elles sont destinées d'une part à maintenir un service de proximité dans les territoires et d'autre part à offrir un accompagnement renforcé aux habitants dans l'accès aux différents services ;
- 14 MSAP sont présentes dans le département, dont 4 portées par les collectivités et 10 portées par La Poste ;
- Un succès progressif qui confirme bien l'importance de ce type de structure de proximité, notamment au sein des territoires ruraux ;
- Mais une offre de services et un accompagnement du public disparates selon les structures ;
- Une évolution des MSAP vers la labellisation France Services: dans le cadre du nouveau dispositif Maisons France Services, le service des MSAP est destiné à se développer à travers un maillage plus fin des territoires (par canton) et l'enrichissement quantitatif et qualitatif de l'offre de services ;

Au regard de ces éléments de contexte, les MSAP bénéficieront d'un accompagnement pour permettre aux MSAP de monter en gamme et répondre aux critères de labellisation.

#### **Objectifs**

- Aider les porteurs et les gestionnaires de MSAP à répondre aux critères France Services afin de pouvoir être labellisées
- Accompagner les animateurs des MSAP au changement
- Communiquer sur le dispositif France services en direction du Grand Public.

#### **Modalités opératoires**

##### **Etape 1 : Animer la dynamique d'accompagnement**

- Identifier un pilote en charge du suivi de ce dispositif à l'échelle du département

##### **Etape 2 : Préfigurer les besoins de chaque MSAP pour la labellisation**

- Identifier par MSAP les critères de labellisation qui ne sont actuellement pas remplis à partir d'une **grille d'analyse spécifique**
  - Critère de labellisation rempli ou non
  - Identification des solutions et actions pour correspondre au critère de labellisation
  - Priorisation des critères

- Constituer un groupe de travail spécifique avec les porteurs et/ou gestionnaires des MSAP (collectivités, La Poste), et les 9 opérateurs partenaires du dispositif pour identifier les actions à mettre en place afin de répondre aux critères de labellisation.
- Identifier pour chaque structure d'autres axes de mutualisations possibles.

### Etape 3 : Mettre en place une stratégie de labellisation

- Définir **une feuille de route** pour répondre aux critères
  - Définir une feuille de route spécifique pour chaque MSAP du territoire avec pilote, calendrier, rôle et responsabilité des acteurs, indicateurs de suivi
  - Définir une feuille de route pour des actions pouvant être mutualisées ou coordonnées entre plusieurs structures avec pilote, calendrier, rôle et responsabilité des acteurs, indicateurs de suivi

### Etape 4 : Accompagner la mise en place des critères

- Accompagner les équipes des MSAP au changement : formations sur les nouveaux services et outils, partages de bonnes pratiques
- Elaborer des outils locaux pour communiquer auprès des publics sur l'évolution des services des MSAP
- Systématiser la communication sur le nouveau dispositif envers les usagers et envers les non usagers des MSAP

<b>Qui fait quoi ?</b> (pilotes, partenaires)	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilote : Etat</li> <li>▪ Partenaires : collectivités, opérateurs de services (CPAM, CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, La Poste, DDFIP, CDAD, Préfecture), gestionnaires des MSAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circulaire du 1<sup>er</sup> juillet 2019 : Création des maisons France Services</li> <li>▪ Charte nationale d'engagement France Service</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Janvier 2020 : 1<sup>ères</sup> labellisations</li> <li>▪ Février 2020 : comité de pilotage MSF</li> <li>▪ Courant 2020-2021 : Accompagnement des MSAP en vue de leur labellisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publics des MSAP</li> <li>▪ Habitants des EPCI</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les sites d'implantation des MSAP.</li> </ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de critères de labellisation remplis au sein de chaque MSAP</li> <li>▪ Nombre de MSAP labellisées France Services</li> </ul>	

## Action 2 : Conforter l'accueil social de proximité

### Orientation 1: Assurer un maillage cohérent et équilibré du réseau d'accueil de proximité

#### Action n°2: Conforter l'accueil social de proximité

#### Rappel des constats et enjeux :

- L'accompagnement social de proximité doit permettre de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant émettre une demande sociale d'avoir une réponse et une orientation adaptées à sa situation. L'accueil social propose une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés
- Il se doit d'être accessible à tous : chaque habitant du département doit disposer d'un premier niveau d'accueil social en moins de 30 minutes
- Les UTAS (Unité Territoriales de Travail Social) répondent au principe de guichet unique sur le territoire et sont un service de proximité complet, pouvant identifier et répondre à l'ensemble des demandes sociales d'une personne
- 6 UTAS sont présentes sur le département au sein des différents bassins : Aubusson, Auzances, Bourganeuf, Boussac, Guéret, La Souterraine. Des permanences d'assistants sociaux complètent le dispositif.

Au regard des publics accompagnés dans ces structures, une nécessité de **garantir l'accessibilité de ces personnes en difficulté** à une réponse de qualité et à proximité de leur lieu d'habitation, grâce à une **couverture territoriale complète et un socle de service enrichi**.

#### Objectifs

- Co-construire les lieux d'accueil sociaux de demain, plus proches des besoins et des attentes des usagers en termes de proximité, de clarté et d'efficacité
- Offrir une plus grande lisibilité et une meilleure visibilité des politiques sociales aux usagers
- Apporter une offre de services complémentaires aux usagers
- Simplifier et garantir l'accès au droit pour les usagers
- Se doter d'un système de pilotage de la qualité de service

#### Modalités opératoires (ou actions à conduire)

##### Etape 1 : Identifier les attentes des usagers

- Identifier les besoins et attentes des usagers et des non usagers par territoire via un recensement des services actuellement réalisés au sein des UTAS et des enquêtes

##### Etape 2 : Engager la réflexion autour du projet

- Identifier les offres et les parties prenantes potentielles
- Réfléchir à un cadre homogénéisé de réflexion sur le déploiement de nouvelles offres et services sociaux et médico-sociaux au sein des UTAS (cf. travail en cours de réflexion avec d'autres départements : Val d'Oise, Eure-et-Loir)

<p><b>Etape 3 : Co-construire le projet à partir du cadre précédemment établi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des groupes de travail transversaux pour définir un socle commun entre toutes les structures concernant ce projet</li> <li>Identifier les critères de qualité : identifier les critères permettant de piloter la qualité de services</li> </ul> <p><b>Etape 4 : Suivre la mise en place opérationnelle du projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une feuille de route pour la mise en place des projets : pilote, calendrier, modalités opérationnelles, partenaires etc.</li> <li>Faciliter la compréhension de l'offre des UTAS pour les publics en difficulté</li> </ul>		
<p><b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilote : Département</li> <li>Partenaires : EPCI, communes, MSAP, opérateurs de services (CPAM, CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, La Poste etc.), Etat</li> </ul>		<p><b>Documents cadres de politique publique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schéma territorial des services aux familles</li> <li>Contrats de ruralité en Creuse</li> </ul>
<p><b>Niveau de priorité calendaire :</b></p>		<p><b>Publics cibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les publics usagers des UTAS</li> <li>Les publics non usagers des UTAS mais en difficulté sociale</li> </ul>
		<p><b>Territoires prioritaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les communes dotées des 6 UTAS : Aubusson, Auzances, Bourganeuf, Boussac, Guéret, La Souterraine</li> </ul>
<p><b>Indicateurs de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de satisfaction des usagers sur l'accueil de proximité</li> <li>Evolutions mises en place pour conforter l'accueil social de proximité</li> <li>Réponse aux critères de qualité définis</li> </ul>		

## *Orientation n°2 : Promouvoir des actions novatrices*

### **Action 3 : Mettre en réseau les Maisons France Services, les secrétariats de mairie et les points d'accueil social de proximité (UTAS, CCAS...)**

<b>Orientation 2 : Promouvoir des actions novatrices</b>
<p style="text-align: center;"><b>Action n°3:</b> <b>Mettre en réseau les Maisons France Services, les secrétariats de mairie et les points d'accueil social de proximité (UTAS, CCAS...)</b></p>
<p><b>Rappel des constats et enjeux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Des structures d'accompagnement (UTAS, CCAS, MSAP/MFS) présentes sur chaque EPCI et qui se positionnent toutes en tant que services de proximité auprès des publics</li><li>▪ Des animateurs de MSAP/MFS confrontés aux difficultés sociales de leurs usagers mais insuffisamment armés pour y répondre et les fléchir vers un accompagnement adapté</li><li>▪ Un accompagnement social complet au sein des UTAS, avec des agents à mêmes de répondre à tous types de demandes, et des relations déjà existantes avec les opérateurs (ARS, MSA, CAF, Pôle emploi etc.)</li><li>▪ A ce jour, une absence d'échanges et de collaborations entre UTAS et MSAP/MFS</li></ul> <p>Une ambition de renforcer l'accompagnement proposé en UTAS grâce un travail transversal avec d'autres opérateurs publics et d'autres services de proximité (tels que les MSAP/MFS), offrant à l'utilisateur un panel de services et un maillage du territoire plus complet</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Des mairies qui sont souvent reconnues par les habitants comme l'échelon de premier niveau pour obtenir des conseils et orientations localement et quotidiennement</li><li>▪ Des mairies qui disposent d'une connaissance fine du territoire pouvant répondre aux préoccupations des habitants</li><li>▪ Mais parfois un manque de connaissance des agents de cet échelon essentiel à propos des divers services et dispositifs d'accès aux droits</li><li>▪ Des secrétaires de mairie de communes rurales qui peuvent être isolés dans leur pratique professionnelle</li></ul> <p>Des convergences apparaissent actuellement auprès des publics accompagnés dans le cadre des UTAS et MSAP, créant ainsi des opportunités de travail commun. Au regard des accompagnements proposés et des besoins émis de la part des usagers, il serait intéressant d'approfondir les coordinations et complémentarités entre les structures de proximité, permettant ainsi de renforcer l'accompagnement et le fléchage des publics en difficulté vers les services appropriés en partant de ces différents pôles de proximité.</p>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conforter le maillage du territoire en services de proximité</li><li>▪ Apporter une offre de services accrue et un accompagnement adapté aux usagers</li><li>▪ Favoriser une montée en compétence des agents de proximité (quelle que soit la structure) grâce à une compétence élargie des accompagnements aux usagers disponibles sur le territoire</li><li>▪ Fléchir plus facilement les publics en difficulté vers les services compétents</li></ul>

- Simplifier et garantir l'accès au droit pour les usagers
- Accompagner les mairies dans leur rôle d'accueil de premier niveau en lien avec les structures d'accueil telles que les MFS et UTAS
- Accroître la lisibilité et la continuité des services publics en termes d'informations, d'horaires

S'appuyer sur les mairies pour diffuser les informations sur l'accès aux services publics (cf. Action 8 sur la plaquette)

▪

### **Modalités opératoires (ou actions à conduire)**

#### **Étape 1 : Favoriser la connaissance mutuelle des différentes structures et leur domaine d'intervention**

- Identifier un animateur par territoire (échelle EPCI)
- Identifier un référent au sein de chaque structure
- Elaborer des rencontres avec les différents acteurs pour échanger sur les pratiques et coordonner les actions entre agents UTAS, CCAS, Mairies et MSAP/MFS pour faciliter d'abord la connaissance de l'offre et ensuite le fléchage des publics en difficulté vers les services adéquats

#### **Étape 2 : Encourager la coordination et la complémentarité entre les structures**

- **Identifier des axes de coordination ou mutualisation**
  - Elaborer un groupe de travail permettant de définir les possibilités de coordination et de réseaux entre les communes et les structures
  - Définir un socle commun entre toutes les structures concernant les périmètres et principes d'intervention transversaux au sein des UTAS, CCAS et MSAP/MFS
- **Animer cette dynamique au quotidien**
  - Identifier au sein de chaque UTAS, chaque CCAS/CIAS et chaque MSAP/MFS un interlocuteur référent / ressource permettant de faire le lien au quotidien entre les structures
  - Développer des outils (de type répertoire, espaces de travail partagés ou communs) pour développer la coordination entre les différents professionnels et pour optimiser les échanges et l'accompagnement des publics cibles
  - Prévoir des points d'étape réguliers entre les structures (annuel ou semestriel)
  - Mettre en réseau les secrétaires de mairies et des intercommunalités avec les Maisons France Services et les sensibiliser aux enjeux de l'accueil de premier niveau (coordonnées des MFS transmises aux secrétaires de mairie)
  - Inciter les secrétaires de mairie à visiter et rencontrer les agents MFS

#### **Étape 3 : Etudier des possibilités de mutualisation de services / d'équipements**

- Ouvrir la possibilité de **labelliser les UTAS en tant que Maison France Services**
- Etudier des possibilités de mutualisation de site / d'équipements ou d'implantation voisines de ces différents acteurs pour constituer des « pôles » de proximité
- Identifier les projets ou actions communes pouvant être portées

<p><b>Etape 4 : Réfléchir à la mise en place d'un accueil qui pourrait prendre la forme de franchise sociale</b>, reconnaissable et facilement identifiable par les usagers grâce à une signalétique spécifique (cf. échanges entre le département et d'autres départements : Val d'Oise, Eure-et-Loir)</p>	
<p><b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b></p>	<p><b>Documents cadres de politique publique :</b></p>
<p><b>Pilotes :</b> Département, Etat  <b>Partenaires :</b> Communes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portent le réseau des secrétariats de mairie avec le Département</li> </ul> <p>Structures d'accueil de proximité (Maisons France Services, UTAS...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forment des agents Maisons France Services à l'itinérance, aux permanences et formation des secrétariats de mairie</li> </ul> <p>Opérateurs de services (CPAM, CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, La Poste etc.), associations caritatives, mission locale</p>	
<p><b>Niveau de priorité calendaire :</b></p>	<p><b>Publics cibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publics éloignés des services et affectés par la réduction des services publics à l'échelon local</li> <li>▪ Usagers des MSAP ayant besoin d'un accompagnement social</li> <li>▪ Usagers des UTAS ayant besoin d'un autre accompagnement</li> <li>▪ Non usager de ces structures ayant besoin d'un accompagnement social</li> </ul>
	<p><b>Territoires prioritaires :</b></p> <p>L'ensemble du territoire creusois et plus spécifiquement les cantons ne disposant pas de MSAP (Guéret 1 et 2, Saint-Vaury, La Souterraine, Ahun)</p>
<p><b>Indicateurs de suivi :</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de lieux de présence territoriale par opérateur</li> <li>▪ Nombre de lieux permettant un accès direct de l'utilisateur à un service</li> <li>▪ Nombre de personnes redirigées vers un type de structure de proximité, en provenance des autres structures de proximité</li> <li>▪ Nombre de mairies impliquées pour améliorer l'accès des services au public</li> <li>▪ Mise en réseau des secrétaires de mairie pour partager les pratiques</li> <li>▪ Mise en relation des secrétaires de mairie avec le réseau des Maisons France Services</li> </ul>	

## Action 4 : Valoriser la complémentarité entre les structures d'accueil et d'animation sur un même territoire

### Orientation 2 : Promouvoir des actions novatrices

#### Action n°4: Valoriser la complémentarité entre les structures d'accueil et d'animation sur un même territoire

#### Rappel des constats et enjeux :

- Un tissu de structures de proximité qui offrent un panel complet de services sur les différents territoires du département
- Un manque de collaboration et de connaissances partagées entre ces structures qui isole les initiatives, disperse l'efficacité des moyens qui y sont consacrés et en réduit la portée auprès des publics
- Des difficultés de la part de la population à identifier les différentes structures de proximité, leur périmètre d'implantation, leur champ d'intervention, le type d'accompagnement qu'ils peuvent espérer etc...
- De nombreuses sources de complémentarité ou de coordination entre ces différentes structures : toutes de proximité, elles proposent des offres et des accompagnements différents mais complémentaires et ont souvent des publics croisés
- Une opportunité représentée par une sphère associative dynamique permettant de faire vivre des initiatives de tiers-lieux, des structures d'insertion etc...qui ne demandent qu'à se connaître pour explorer des dynamiques de travail en réseau ou en complémentarité
- La découverte de ces services de proximité (MSAP, Tiers-lieux etc.) qui passe essentiellement par le bouche-à-oreille et le vécu dans le département

De riches initiatives portées par des acteurs de proximité (acteurs publics, privés, associations) existent sur le département et dans chaque territoire. Elles se confrontent souvent à leur isolement et à la méconnaissance de la population. Il apparaît important d'accompagner tous ces acteurs de proximité à leur rayonnement et à leur structuration. Il s'agit également de valoriser leurs actions et leur travail quotidien, qui animent le territoire et apportent une réelle réponse aux besoins des habitants.

#### Objectifs

- Faciliter les partenariats entre les différentes structures
- Améliorer la connaissance de la population sur ces structures et augmenter le nombre d'utilisateurs
- Développer des lieux de rencontre et d'accompagnement pour les citoyens (procédures administratives, transition numérique, citoyenneté, développement personnel, retour à l'emploi, accompagnement familial etc.)

#### Modalités opératoires (ou actions à conduire)

**Etape 1 : Recenser les initiatives sur les territoires à l'échelon de chaque EPCI**  
(publiques, privées, associatives)

- Identifier sur chaque territoire les différents acteurs de proximité, structures d'accueil et d'animation et leurs activités (cf. fiche action 7 et 8)

**Etape 2 : Faciliter la rencontre et la connaissance des activités de chacun**

- Coordonner des rencontres, des échanges entre ces différentes structures afin de développer la connaissance des activités de chacun : sous forme d'instances territoriales, d'éducteurs (souvent organisé dans le cadre du tourisme, les éducteurs consistent en un accueil sur sites (et de présentation de l'activité) afin de donner une bonne connaissance de l'offre touristique sur le territoire aux acteurs afin qu'ils puissent ensuite la relayer. L'objectif est d'améliorer la connaissance des offres touristiques d'un territoire et les différentes parties prenantes.
- Faire participer les élus à ces rencontres et échanges
- Désigner un référent « animateur de territoire » organisateur de ces rencontres et échanges. Ce référent peut être relié aux référents désignés dans le cadre d'autres actions (cf. action n°3, pour ne pas démultiplier les référents sur les territoires)

**Etape 3 : Encourager le montage de projets communs et la complémentarité entre les actions**

- Faire participer les différentes structures et les habitants à des groupes de travail collaboratifs afin d'identifier des solutions à partir des défis posés par le territoire
- Mettre en place une démarche d'accompagnement et de financement des porteurs de projets

**Etape 4 : Favoriser l'identification et la connaissance de ces structures par la population**

- Relayer et valoriser le travail des différents acteurs au sein de chaque structure et équipements, ainsi que des actions menées en collaboration, par des actions de communication auprès des usagers
  - Communiquer au sein des structures / des équipements
  - Communiquer via des relais associatifs, des acteurs privés (commerçants, artisans etc.)
  - Communiquer via des canaux officiels
- Explorer des potentialités de mutualisations de sites ou d'équipements en un point central du territoire pour qu'il y puisse y avoir un pôle facilement identifiable pour les habitants
  - Identifier les atouts et les inconvénients d'une telle action
  - Définir les parties prenantes
  - Identifier les modalités juridiques et financières du montage

<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilote : EPCI</li> <li>▪ Partenaires : MSAP/MFS, UTAS, CCAS, associations, mission locale, tiers lieux, médiathèque, Poste...</li> </ul>	
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tous les habitants</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'ensemble des EPCI</li> </ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de rencontres et échanges entre les acteurs</li> <li>▪ Nombre de projets transversaux portés en commun</li> </ul>	

## Action 5 : Soutenir les initiatives d'itinérance des services publics

### Orientation 2 : Promouvoir des actions novatrices

#### Action n°5: Soutenir les initiatives d'itinérance des services publics

#### Rappel des constats et enjeux :

- Des enjeux de mobilité clairement repérés sur le département : un réseau routier de type secondaire, des dessertes en transports en commun limitées, des ménages non équipés en véhicule (13,8% sur le département), un manque de visibilité des solutions abordables de mobilité
- Des opérateurs de services qui réduisent leur présence physique sur les territoires à la faveur des outils numériques
- Des solutions de dématérialisation déployées par les opérateurs confrontées à la réalité du territoire :
  - Des zones blanches en téléphonie et en numérique
  - Des publics non équipés et à l'autonomie quasi-nulle sur ce type d'outils
  - Des publics réfractaires à l'utilisation de l'outil numérique, demandeurs d'un contact « physique » et humain
- La nécessaire présence d'un relais physique des services publics sur les territoires
- La possibilité de développer des solutions itinérantes pour l'accessibilité des services publics dans le cadre du dispositif France Service
- Le besoin d'un relais physique et de proximité des services publics pour certains acteurs et certaines structures de proximité, qui ne peuvent pas réaliser / accompagner les publics pour des démarches administratives (secrétaires de mairie, tiers-lieux, travailleurs sociaux etc.)

#### Objectifs

- Compenser les déficits de mobilité de certains publics par des dispositifs itinérants
- Répondre aux besoins et attentes de la population sur la présence des services publics de proximité
- Parfaire la couverture territoriale du dispositif France Services
- Simplifier et garantir l'accès au droit pour les usagers

#### Modalités opératoires (ou actions à conduire)

##### Etape 1 : Identifier les territoires à couvrir par le dispositif

- Identifier les territoires (à l'échelle des cantons) n'ayant pas de service MSAP/MFS en propre et pouvant accueillir un service itinérant ou des territoires éloignés
- Identifier précisément les besoins des publics qui s'adressent aux services
- Engager la réflexion autour d'un **bus itinérant** sur des territoires disposant déjà d'un dispositif MFS fixe et souhaitant accueillir en sus un dispositif itinérant en raison des problématiques de mobilité
- Explorer la possibilité d'une itinérance mutualisée à plusieurs territoires (échelle EPCI ou bassin de vie, regroupant plusieurs cantons)

**Etape 2 : Définir la forme et le contenu de l'itinérance**

- Identifier d'autres besoins en services publics (autres que le socle de 9 opérateurs) en fonction du territoire
- Définir les modalités d'intervention d'un bus itinérant
  - Définir le périmètre d'intervention / territoire d'intervention
  - Définir les temps d'intervention
  - Définir les offres et services présents

**Etape 3 : Accompagner la mise en place de services itinérants**

- Communiquer auprès des usagers des dispositifs fixes et des non usagers
- S'appuyer sur les opérateurs partenaires afin de rassurer la population sur la légitimité et la qualité du service opéré au sein de ces bus

<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pilote : Etat</li><li>▪ Partenaires : Département, EPCI, Opérateurs de service, associations locales, MFS/MSAP, La Poste, associations...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Circulaire du 1<sup>er</sup> juillet 2019 : Création des maisons France Services</li><li>▪ Charte nationale d'engagement France Service</li></ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Publics éloignés des services publics</li></ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Territoires isolés</li></ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mise en place d'un service itinérant</li><li>▪ Nombre de territoires concernés</li><li>▪ Territoire / habitants couverts par ce service itinérant</li><li>▪ Fréquentation / nombre d'usagers de ce service itinérant</li><li>▪ Satisfaction des usagers et des professionnels/partenaires sur ce service itinérant</li></ul>	

## AXE 2: Favoriser l'accès à l'information et accompagner les usages du numérique

L'information sur l'existence et l'amplitude des services fait intrinsèquement partie des questions d'accessibilité des services aux publics.

L'accès à l'information et l'accompagnement aux usages du numérique recouvrent divers enjeux.

Au regard du diagnostic réalisé, il fait état que **l'information sur les services demeure dispersée** et le public n'a pas forcément de connaissance large des différents services disponibles ainsi que de leurs modalités d'accès.

A ces difficultés d'accès à l'information s'ajoutent les nouveaux enjeux posés par la dématérialisation des démarches administratives. **Un accompagnement dans le changement de pratique** à destination des publics qui sont les plus éloignés du numérique doit se déployer sur l'ensemble du territoire **en s'articulant à des actions de médiation numérique.**

La médiation numérique est une réponse permettant d'aider des publics éloignés de la pratique des outils numériques à se les approprier en vue d'une plus grande autonomie. Elle est liée à une médiation documentaire en ce sens que la médiation numérique vise aussi à rendre autonome les personnes sur l'accès à l'information. **Les publics ainsi ciblés sont ceux dont les difficultés d'appropriation et d'usage des outils numériques compromettent leur autonomie de vie** (accès aux droits, insertion professionnelle, accès à l'information, aux loisirs etc.)

Pour répondre à ces enjeux, le Département a mis en place une **stratégie d'e-inclusivité** et un réseau investi d'espaces numériques. Cependant, les moyens humains manquent parfois pour fournir cet accompagnement au plus près des besoins de chacun.

De plus, des mutualisations d'informations sur les services viennent à manquer pour rendre l'information plus fluide et plus impactante.

Si le déploiement de la fibre optique se poursuit sur le territoire et demeure un vecteur fort d'attractivité, la résorption de la fracture numérique reste un enjeu important pour donner une dimension inclusive à l'arrivée des services numériques.

L'enjeu est donc de **considérer conjointement les problèmes d'accès à l'information et de médiation numérique.** Les tendances de dématérialisation des démarches et la centralisation des informations sur les services du territoire doivent pouvoir devenir une opportunité pour tous les Creusois dans l'accès aux services et à l'information.

Pour répondre à ces enjeux, il apparaît nécessaire d'activer **deux leviers** :

- Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité
- Accompagner l'accès aux usages du numérique

Ainsi, **des actions de lisibilité de l'offre et de communication autour des réseaux d'accueil de proximité doivent être entreprises**, au côté de **l'accompagnement de l'accès aux usages numériques.**

L'accès à l'information et à une couverture réseau de qualité est à améliorer sur l'ensemble du département car le territoire est en dessous des échelons de comparaison. Cependant, des inégalités territoriales sont également observables, avec une attention particulière à avoir sur les territoires dans le sud du département (Creuse Grand Sud et Haute-Corrèze). Ces territoires prioritaires sont bien souvent **les territoires les plus ruraux** (tels que ceux du plateau de Millevaches) **dont la population vieillissante est éloignée du numérique** et qui subissent **le retrait de certains acteurs de services publics**.

*Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité*

**Action 6 : Poursuivre le déploiement de la couverture réseau**

<b>Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité</b>
<b>Action n°6 Poursuivre le déploiement de la couverture réseau</b>
<b>Rappel des constats et enjeux :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un Schéma Directeur d'Aménagement Numérique (SDAN) du Limousin, a été élaboré en 2014 et porté par le syndicat mixte Dorsal. Il impulse une stratégie de développement du réseau de fibre optique sur les réseaux d'initiative publique (exception faite de Grand Guéret qui est en zone d'initiative privée). L'objectif est d'assurer une couverture de la Creuse d'ici 2025. Par ailleurs, d'ici 2022, 65% des habitants de la Creuse devront avoir accès à la fibre.</li><li>▪ Le syndicat Dorsal présent sur le territoire et créé en 2002, a pour objectif de coordonner l'aménagement numérique des départements de la Creuse, de la Corrèze et de la Haute-Vienne.</li><li>▪ En 2017, la Creuse, tout comme la Corrèze et la Haute-Vienne a rejoint différents syndicats d'équipement (communes des Landes, Lot-et-Garonne numérique, Périgord numérique, Charente numérique) en tant que membre de la Société Publique Locale (SPL) « Nouvelle Aquitaine THD ».</li><li>▪ Plusieurs travaux sont en cours sur le territoire<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les travaux de Montée en Débit sur 25 communes du département et 3 900 locaux impactés.</li><li>○ Les travaux de Fiber To The Home (« Fibre jusqu'au domicile ») dans les secteurs de Bourganeuf et Masbaraud-Mérignat avec 1 400 locaux impactés.</li></ul></li><li>▪ La mise en place d'un nouvel outil d'alerte, la plateforme France Mobile, qui permet aux collectivités et aux opérateurs de signaler des problèmes de couverture mobile</li><li>▪ En attendant la fibre, des antennes 4G peuvent être installées à domicile par un technicien mandaté par le Département après un audit à domicile</li><li>▪ Néanmoins, des dysfonctionnements de téléphonie sont régulièrement constatés dans les zones rurales</li><li>▪ Deux programmes ont été déployés à l'échelle nationale et ont concerné le département.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Le programme Zones Blanches centres-bourgs, lancé en 2003, est une enveloppe mobilisée par l'Etat afin de construire des infrastructures et doter d'une couverture de base (voix et internet mobiles) des centres-bourgs identifiés par les pouvoirs publics. Cela a concerné 38 communes du département.</li><li>○ Le New Deal Mobile, lancé en 2018, est un engagement de la part des</li></ul></li></ul>

opérateurs pour accélérer la généralisation d'une couverture mobile de qualité sur l'ensemble du territoire français. Au total, 23 sites creusois, essentiellement dans la partie sud-ouest du département, ont été identifiés et devront être équipés de la couverture 4G à l'horizon 2020.

### Objectifs

- Permettre à l'opérateur de proposer et d'actualiser un inventaire précis des dysfonctionnements téléphoniques sur l'ensemble du territoire
- Poursuivre le déploiement de la couverture réseau coordonné avec l'ensemble des acteurs concernés et en cohérence avec les stratégies des documents cadres (SDAN et PPC)
- Poursuivre les actions de déploiement de la fibre optique tout en accélérant le passage à la 4G par les opérateurs
- Structurer l'accompagnement des collectivités grâce à l'équipe projet

### Modalités opératoires

**Les actions relatives à cette fiche action s'appuient sur des actions d'ores et déjà définies dans le cadre du Plan Particulier pour la Creuse et du SDAN :**

- **Organiser un système de remontée d'informations et de décompte des défaillances téléphoniques plus systématique, à l'échelle du département et avec les opérateurs**
  - Clarifier les démarches à entreprendre pour faire remonter à l'opérateur des dysfonctionnements et lui permettre de faire un inventaire précis
  - Poursuivre le signalement de problèmes récurrents en associant étroitement le Département, l'Etat, l'association des maires et adjoints de Creuse
- **Mettre en place des équipes projet locales** co-présidées par le Département et la Préfecture et animées par un expert de la Mission France Mobile dont la réunion permettra de définir des zones à couvrir en concertation avec les opérateurs et les actions menées dans le cadre des différentes stratégies (SDAN et PPC)
- **Initier une démarche de « smart villages » sur 50 communes volontaires** grâce à un appel à manifestation d'intérêt prévu dans le cadre du PPC (mise en réseau des sites publics de la commune, déploiement d'un point d'accès internet wifi, promotion des services publics en ligne)
  - Capitaliser sur ces expériences locales en impulsant des actions d'accompagnement à la transformation au numérique auprès des collectivités (école numérique des élus, modules de formation des élus, sensibilisation grand public grâce à TELA, création d'un ENT mutualisé etc.)

### Qui fait quoi ?

**Pilote :** Etat, Département (maître d'ouvrage), Collectivités locales

**Partenaires :**  
Dorsal

- Organise l'aménagement numérique sur le territoire de la Corrèze, Creuse et Haute-Vienne, pour les réseaux d'initiative publique

### Documents cadres de politique publique :

- Schéma Directeur de l'Aménagement Numérique (SDAN)
- Plan Particulier pour la Creuse (PPC)
- Schéma de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN) – sous-commissions concernant les infrastructures

<p>Opérateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisent l'aménagement numérique dans le cadre de la stratégie de Dorsal par une délégation de service publique</li> </ul> <p>Agence du numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonne pour répondre aux objectifs du gouvernement la Mission Très Haut Débit, la Mission France Mobile et la Mission Société Numérique qui travaille sur l'inclusion numérique et le conseil aux collectivités</li> </ul> <p>Commissions régionales de stratégie numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnent la mise en œuvre des projets liés au numérique pour le déploiement du réseau et la mobilisation des opérateurs et des collectivités</li> </ul>	<p>fixes, les infrastructures mobiles et les usagers et services numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET) – volet numérique</li> </ul>
<p><b>Niveau de priorité calendaire :</b></p>	<p><b>Publics cibles :</b></p> <p>Tous les habitants de Creuse</p> <p><b>Territoires prioritaires :</b></p> <p>Tout le territoire creusois mais en particulier le sud du département et à l'exception de Grand Guéret</p>
<p><b>Indicateurs de suivi :</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de satisfaction des usagers</li> <li>Un décompte précis des défaillances des réseaux de téléphonie fixe</li> <li>Des équipes projet locales co-présidées par la Présidente du Département et la Préfecture et animées par un expert de la Mission France Mobile</li> <li>Couverture du territoire en fibre optique</li> <li>Nouveaux sites desservis par la téléphonie mobile</li> <li>Passage en 4G des pylônes 3G</li> <li>Nombre de pylônes supplémentaires</li> <li>Déploiement de solutions liées aux NTIC au cours de l'initiative des 50 « smart villages »</li> </ul>	

## Action 7 : Centraliser l'information sur une plateforme dédiée (dont « conciergerie »)

### Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité

#### Action n°7: Centraliser l'information sur une plateforme dédiée (dont « conciergerie »)

#### Rappel des constats et enjeux :

- Un manque de connaissance des offres de services existantes sur le territoire (mobilités, services publics et marchands, offres de loisirs, culturelles et sportives) observé sur les différents EPCI interrogés
- Un besoin de recenser plus systématiquement auprès des territoires l'offre de services existants pour la valoriser au niveau du Département
- Une offre développée sur le territoire mais dont l'information est globalement dispersée, cloisonnée et segmentée :
  - Des plateformes existent pour recenser les événements comme tourisme-creuse.com, sorties-en-creuse.fr, eterritoire.fr, lacreuse.com, flanerbouger.fr etc.
  - Les sites Internet des communes et des EPCI recensent des services ainsi que des événements
  - Mais une absence de plateforme cohérente qui centralise et cartographie les événements et les services
- Un accès à l'information souvent complexe et dispersé et des recherches longues et difficiles
- Une offre d'accueil qui apparaît peu visible notamment pour les personnes souhaitant s'installer sur le territoire
- Un manque de base de données centralisée et de structure unique créée et/ou identifiée pour un accompagnement personnalisé et pérenne, donc une nécessité de centraliser ces informations qui participent à l'attractivité du territoire
- Un besoin de structurer et d'informer particulièrement les accueils de proximité qui sont les premiers intermédiaires des usagers et qui jouent un rôle important dans l'orientation

L'enjeu est de concentrer et de faciliter l'accès aux données auprès de la population creusoise et des nouveaux arrivants quel que soit leur profil

**L'enjeu est donc de recenser et rassembler les données (logement, emploi, école, culture...) sur une plateforme numérique (voire cartographie) à destination des Creusois et des nouveaux ménages.**

Au sein de la plateforme, une partie pourrait être spécifiquement adressée aux nouveaux ménages sur le territoire, « la conciergerie », pour les informer sur les offres de logements, ou d'emploi etc.

#### Objectifs :

- Rendre plus lisible l'ensemble des services offerts aux creusois et aux nouveaux arrivants en leur donnant une réelle visibilité avec une seule et même porte d'entrée identifiée par une charte graphique

- Recenser de manière exhaustive et actualisée l'offre de services existants sur le territoire en intégrant les services marchands et publics ainsi que les événements ponctuels
- Permettre de manière collective et mutualisée la collecte, la valorisation et la sécurisation des données
- Faire connaître et animer collectivement une plateforme unique d'information sur l'ensemble du territoire en articulant un pilotage départemental et des relais locaux
- Mettre en exergue l'attractivité du territoire, ses atouts, ses ressources...

### Modalités opératoires :

- **Collecter** auprès des collectivités locales, de l'Etat, des différents opérateurs les données
  - Identifier un référent au sein des intercommunalités pour centraliser l'information et la communiquer systématiquement au Département. Ce référent animera les comités de pilotage locaux (cf. infra)
- Elaborer une plateforme d'information à destination des Creusois et des nouveaux habitants « **DATA SERVICES 2.3** »
  - Définir une seule et unique adresse, « Services 2.3 », une identité visuelle, une même arborescence, un même mode opératoire ... sur un principe de franchise, en l'espèce, franchise numérique (déclinaison des franchises commerciales, sociales...)
  - Réaliser une plateforme avec un fonctionnement intuitif (cartographies SIG, informations synthétiques mais offre exhaustive, entrée par profils et publics)
  - Construire la plateforme en prenant en compte les besoins divers et variés des publics (creusois et nouveaux arrivants) :
  - ⇒ **Pour les Creusois** : dédier une partie de la plateforme au « bouquet de services publics/ institutionnels » regroupant l'ensemble des services au public, les e-procédures et démarches
  - ⇒ **Pour les nouveaux ménages s'installant sur le territoire**, dédier une partie de la plateforme à un espace « **conciergerie 2.3** », intégrant notamment les services culturels, les offres d'emplois ou de logements
    - Développer une plateforme en cohérence avec celles existantes sur le tourisme (tourisme-creuse.com) et les mobilités : les inclure ou y faire référence
    - Collecter les offres selon les thématiques et préparer l'arborescence
- **Communiquer sur cette plateforme** via des événements et via les médias locaux et créer pour cela une charte graphique reconnaissable à investir sur les plaquettes par territoire (voir action 8) et lors de tenues de stand pendant les événements (voir action 9)
  - Investir particulièrement la question de la médiation numérique pour l'utilisation de la plateforme du Département aux EPCI et aux communes puis au public par le réseau de tiers-lieux TELA
- **Organiser régulièrement des comités de pilotage pour le suivi et l'animation de la plateforme** avec les services du Département, éventuellement déclinable en comités techniques selon les thématiques des services référencées.
  - Organiser des comités territoriaux au sein des territoires pour sensibiliser les élus, poursuivre la communication départementale à

<p>l'échelon local etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Permettre au comité de pilotage départemental de la plateforme de cibler avec les territoires des événements à investir (conformément à l'Action 10, ci-dessous)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Permettre à terme au grand public de participer à la plateforme.</b> La plateforme pourra proposer un service interactif d'ajout par le grand public de services et d'événements (sur le modèle la plateforme Territoires culturels) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Permettre aux comités de pilotage sur les territoires de s'appropriier la plateforme pour la travailler avec les acteurs locaux et l'animer autour des événements de vie locale</li> <li>○ Inclure l'appropriation et l'animation de la plateforme au sein des programmes d'actions de médiation numérique sur l'ensemble du territoire</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<p><b>Pilote :</b> Département</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recensement des informations</li> <li>● Organisation du pilotage</li> </ul> <p>Etat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Impulse la dynamique et conseille pour le respect des réglementations en vigueur relative aux données (RGPD notamment)</li> <li>● Appuie les initiatives locales</li> </ul> <p><b>Partenaires :</b> Opérateurs de services (publics et privés)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Font remonter aux EPCI les données</li> </ul> <p>Communes, EPCI, associations, Maisons France Services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Font remonter l'information au Département</li> <li>● Favorise la publication et la mise à jour des données publiques</li> </ul> <p>Réseau de tiers-lieux TELA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Peut accompagner au déploiement d'actions visant la communication, l'appropriation et l'animation de la plateforme à destination du public</li> </ul> <p>Offices de tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sont partie prenante de la diffusion d'informations sur les services d'un territoire</li> </ul> <p>Participent à la communication locale sur la plateforme</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Particulier pour la Creuse</li> <li>▪ Règlement général sur la protection des données (RGPD)</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
2 <sup>ème</sup> trimestre 2020	<p>Tous les habitants de Creuse (mais en particulier ceux éloignés des services des centres-villes et centres-bourgs)</p> <p>Nouveaux ménages</p> <p>Publics ayant des difficultés dans l'accès aux droits</p>
	<b>Territoires prioritaires :</b>

	L'ensemble du territoire (et plus particulièrement le territoire sud du Département)
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'utilisateurs sur la plateforme, nombre de connexions, de e-démarches effectuées</li> <li>• Evolution du nombre d'utilisateurs sur la plateforme</li> <li>• Nombre d'événements recensés sur la plateforme</li> <li>• Nombre de territoires ayant leur offre de services bien recensée</li> <li>• Actualisation régulière de l'offre de services</li> <li>• Remontée d'information régulière des territoires vers le Département</li> <li>• Un référent dans les territoires est identifié par le Département pour centraliser l'information</li> <li>• Nombre d'utilisateurs / d'utilisateurs et typologie</li> <li>• Satisfaction des utilisateurs</li> <li>• Partenariats déployés avec les autres acteurs du territoire</li> </ul>	

## Action 8 : Diffusion d'une plaquette au niveau des EPCI

### Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité

#### Action n°8: Diffusion d'une plaquette au niveau des EPCI

##### Rappel des constats et enjeux :

- Une diversité d'offres d'accueil de proximité qui existe au sein des territoires et qui concerne les différentes familles de services aux publics :
  - Les services au public à usage ponctuel, la prévention et l'offre de soins, la sécurité et la protection civile, l'action et la protection sociale, l'emploi et l'insertion professionnelle, la petite enfance, la culture, le sport et les loisirs
  - Mais aussi les services marchands de la vie quotidienne, pouvant proposer un accès aux services publics et un accueil de proximité pour certains publics
- Un référencement des offres qui n'est pas toujours systématique par territoire pour les thématiques de santé et d'accès aux services publics
- Un manque de coordination des acteurs pour faire connaître leur offre (notamment dans les domaines de la petite enfance, de l'enfance et des personnes âgées)
- Un enjeu important de visibilité de l'offre pour garantir une cohésion sociale et une attractivité du territoire
- Un besoin d'améliorer la communication en renforçant les actions partenariales et locales
- Un besoin d'harmoniser les canaux de communication sur les services et événements à l'échelon local
- L'absence de document recensant l'ensemble de l'offre de services territorialisée à disposition des usagers

##### Objectifs :

- Rapprocher les usagers des services de proximité grâce à une meilleure communication sur le maillage des services de proximité présents à l'échelle de chaque intercommunalité, leurs coordonnées et les bouquets de services offerts.
- Disposer d'un document unique par territoire, directement utilisable par les acteurs locaux (secrétaires de mairie,...) pour faciliter l'orientation du public vers le bon interlocuteur.
- Axer la communication vers l'ensemble des publics : et notamment vers ceux qui sont les plus éloignés de l'usage du numérique par la déclinaison sur support papier et par EPCI d'une partie des informations de la plateforme « DATA SERVICE 2.3 » (cf. action 7).

##### Modalités opératoires :

- **Etape 1** : Collecter les données auprès des collectivités locales, de l'Etat, des différents opérateurs (cf. action 7)
  - Recenser l'offre de services existante et les différentes structures d'accueil de proximité existantes (en particulier, MSAP labellisées Maisons France Services, UTAS, CCAS, CIAS, Points Poste, Tiers Lieux, Médiathèques, etc.)
  - Cartographier les données par EPCI
  - Répertorier les coordonnées de chacun des services présents sur le

<p>territoire intercommunal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etablir un « annuaire des services de proximité » unique par EPCI, consultable sur les sites internet de chacun des partenaires</li> <li>○ Intégrer une classification thématique des structures recensées, leurs coordonnées avec une cartographie, une courte description des acteurs qui les portent et leurs missions.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Etape 2 :</b> Diffuser, via les EPCI et mairies, une version papier de cet annuaire pour le mettre à disposition des publics les plus éloignés du numérique <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définir un référent local sur chacun des territoires pour travailler avec le comité de pilotage dédié à la plateforme départementale (pour la déclinaison locale de la plateforme et l'actualisation de la plaquette)</li> <li>○ Opter pour une charte graphique similaire à celle de la plateforme afin de montrer qu'il s'agit d'une déclinaison territoriale de la plateforme départementale</li> <li>○ Prévoir une diffusion en format papier et numérique</li> <li>○ Rendre les plaquettes disponibles dans plusieurs points d'accueil (MFS, mairies, locaux municipaux et structures de vie locale, associations etc.)</li> <li>○ Former les secrétaires de mairie à la diffusion de ces plaquettes auprès du public.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<p><b>Pilote :</b> EPCI, communes, offices de tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organisent la collecte d'information</li> <li>● Animent localement la diffusion et l'actualisation de la plaquette</li> </ul> <p><b>Partenaires :</b> Etat, Département Associations et structures de vie locale, de services et d'accès aux droits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se saisissent de la plaquette pour l'animer et communiquer dessus</li> <li>● Transmettent les informations sur leurs actions et dispositifs (coordonnées, lieux et modalités d'intervention...)</li> </ul> <p>Maisons France Services, secrétariats de mairies et Office de tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Participent à la diffusion de la plaquette sur le territoire de l'EPCI</li> </ul>	
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	L'ensemble des habitants de la Creuse
2 <sup>ème</sup> trimestre 2020	<b>Territoires prioritaires :</b>
	L'ensemble des EPCI de Creuse
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboration et diffusion d'une plaquette par EPCI</li> <li>▪ Actualisation annuelle de la plaquette</li> <li>▪ Diffusion en ligne grâce à la plateforme de centralisation d'informations (cf. Action 7)</li> </ul>	

## Action 9 : Investir les évènements locaux

<b>Orientation 1 : Renforcer la lisibilité et la communication autour des réseaux d'accueil de proximité</b>	
<b>Action n°9: Investir les évènements locaux</b>	
<b>Rappel des constats et enjeux :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Il existe une offre de services de vie locale, d'associations, de mobilités et de médiation numérique etc. mais elle demeure encore mal connue sur le territoire</li><li>• Des événements fréquents (marchés, foires, brocantes, spectacles) qui forment des moments fédérateurs rassemblant un large public du territoire et qui pourraient être davantage investis pour communiquer sur l'offre d'accompagnement et de services aujourd'hui proposées aux publics</li><li>• Des événements populaires qui pourraient être davantage investis et qui permettraient d'informer un public qui fait peu valoir son recours aux droits</li></ul>	
<b>Objectifs :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permettre une communication in situ au plus près des habitants (informer et recueillir des besoins) et toucher un maximum de public</li><li>• Donner aux citoyens une lisibilité sur l'offre de services et les moyens existants pour la connaître</li><li>• Informer les Creusois sur les modalités d'accès aux services publics (marchands et non marchands)</li></ul>	
<b>Modalités opératoires :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Etape 1 :</b> Cibler les événements à investir, en concertation avec les territoires, lors du comité de pilotage mis en place dans le cadre de la plateforme départementale de centralisation d'informations sur les services au public (cf. Action 7)</li><li>• <b>Etape 2 :</b> Déployer sur les événements une communication cohérente, reconnaissable, unique avec une charte graphique qui reprenne celle de la plateforme<ul style="list-style-type: none"><li>○ Prévoir de dédier un stand sur divers évènements pour communiquer sur la plateforme, sur la plaquette et sur les modalités d'accès aux services</li></ul></li><li>• <b>Etape 3 :</b> En amont et pendant les événements, fédérer un maximum d'acteurs et de structures de la vie locale pour en faire des moments répondant au double enjeu : de communication et de recueil de besoins<ul style="list-style-type: none"><li>○ Identifier les acteurs présents durant les événements</li><li>○ Coordonner en local la participation aux événements des différents acteurs de l'accès aux services par le référent identifié en Action 9</li><li>○ Etudier et définir les modalités de transmission des informations et de recueil des besoins</li></ul></li><li>• <b>Etape 4 :</b> Evaluer l'impact de la présence d'un panel d'acteurs sur ce type d'évènements</li></ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>

<p><b>Pilote :</b> EPCI et communes Aident à coordonner les actions d'investissement d'événements en faisant remonter les informations et en coordonnant les acteurs de la vie locale</p> <p><b>Partenaires :</b> Département</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote et coordonne la plateforme qui se décline dans les territoires</li> <li>• Centralise les informations d'événements de la part des territoires</li> </ul> <p>Etat Offices de tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont partie prenante de l'organisation de grands événements et peuvent participer à la communication in situ</li> </ul>	
<p><b>Niveau de priorité calendaire :</b></p>	<p><b>Publics cibles :</b> L'ensemble des habitants du département</p> <p><b>Territoires prioritaires :</b> L'ensemble des EPCI du département</p>
<p><b>Indicateurs de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'événements par mois et son évolution ayant un stand pour communiquer sur l'offre de services</li> <li>• Nombre d'événements ciblés en amont lors des comités de pilotage en concertation avec les territoires</li> <li>• Nombre d'événements ciblés réellement investis</li> <li>• Mise en place d'une communication cohérente des acteurs de la vie locale sur un stand dédié durant les événements</li> <li>• Niveau de satisfaction des acteurs locaux mobilisés sur le recueil des besoins réalisé</li> </ul>	

## Orientation 2 : Accompagner l'accès aux usages du numérique

### Action 10 : Accompagner les usagers dans l'accès aux e-services

Orientation 2 : Accompagner l'accès aux services numériques
<b>Action n°10: Accompagner les usagers dans l'accès au numérique</b>
Rappel des constats et enjeux :
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une dématérialisation complète de tous les services de l'Etat d'ici 2022</li><li>▪ Une tendance à la dématérialisation des démarches qui entraîne d'importantes externalités négatives pour une partie de la population éloignée des outils numériques (perte de repères, risque de non recours dans l'accès aux droits, fracture numérique accrue, source de tension) et des enjeux d'accès sur des territoires où la couverture internet n'est pas achevée</li><li>▪ Une offre d'espaces numériques qui existe et qui permet d'accéder à des formations numériques :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Accompagnement à la scolarité, activités pour l'enfance et la jeunesse, associations (Dun-le-Palestel)</li><li>○ Cafés et espaces de vie sociale (Flayat)</li><li>○ Espaces de coworking, de réunion et d'ateliers numériques, Fablab (Auzances, Crozant) et développement d'une filière économique design (La Souterraine)</li><li>○ Services aux entreprises, bureaux et ateliers privés, équipements professionnels (Lavaveix-Les-Mines, Boussac) et cantine disponible (Faux-La-Montagne)</li></ul></li><li>▪ Deux territoires qui sont déficitaires en tiers-lieux (Creuse Sud-Ouest et Haute-Corrèze)</li><li>▪ Un Laboratoire des Apprentissages du Numérique à Guéret qui offre des parcours de formation à visée professionnalisante ouverts prioritairement aux demandeurs d'emploi et personnes en difficulté d'insertion</li><li>▪ Un Département qui élabore une stratégie collaborative e-inclusive par la participation à l'expérimentation du dispositif Aidants Connect, par l'organisation de journées de sensibilisation et par le lancement d'un appel à projet</li><li>▪ Un réseau des espaces numériques en Creuse, TELA, qui accompagne le département dans la structuration d'une offre d'accueil et de services en médiation numérique</li><li>▪ Un réseau des acteurs du lien social en Creuse, ALISO, qui viendra accompagner dès 2020, le réseau TELA dans sa structuration de l'offre d'accueil de service et de médiation numérique</li><li>▪ Un Schéma directeur d'animation de la vie sociale 2017-2020 piloté par la CAF de la Creuse qui pousse à la mobilisation des acteurs de la vie sociale sur différentes politiques sectorielles, dont l'inclusion numérique</li></ul>

<b>Objectifs :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter l'accès aux droits via l'usage du numérique</li> <li>• Poursuivre le déploiement du numérique sur les territoires</li> <li>• Encourager le développement du réseau des espaces numériques et des tiers lieux</li> </ul>	
<b>Modalités opératoires :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etape 1 : Mettre en place un comité de pilotage présidé par le Département</b>, pour rassembler les EPCI, les acteurs de la médiation numérique (en particulier TELA) et de l'accès aux droits (en particulier, les MFS) afin d'aboutir à une feuille de route : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnostiquer les expérimentations, les espaces disponibles et les porteurs de projets</li> <li>○ Etudier les besoins et leurs évolutions</li> <li>○ Réfléchir à la mise en place d'un premier accueil numérique</li> <li>○ Travailler à la médiation numérique</li> <li>○ Coordonner l'implantation de nouvelles actions numériques</li> </ul> </li> <li>• <b>Etape 2 : Mobiliser le comité de suivi du réseau TELA</b> qui rassemble les référents de l'inclusion numérique des tiers lieux, pour le faire travailler avec le comité de pilotage en vue de <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendre compte de l'avancée du diagnostic et du suivi de la feuille de route, éventuellement d'amender la stratégie</li> <li>○ Réunir sur les territoires les référents en matière de lieux d'accueil</li> <li>○ Mobiliser la plateforme collaborative du comité de suivi du réseau TELA pour connaître les pratiques</li> <li>○ Coordonner, accompagner, cartographier et suivre l'évolution de la démarche de déploiement d'accès à un poste numérique dans les services de proximité</li> </ul> </li> <li>• <b>Etape 3: Développer les espaces numériques de proximité notamment dans les territoires sous-dotés</b> (Creuse Sud-Ouest et Haute-Corrèze en particulier) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cibler les territoires déficitaires en espaces numériques par la mise à jour d'une cartographie grâce à la plateforme collaborative du comité de suivi</li> <li>○ Accompagner le développement d'actions innovantes pour mailler les territoires en médiateurs numériques (itinérance par un médiateur volant avec La Poste ou le réseau ALISO, mutualisation avec des services marchands avec La Poste ou des commerçants etc.)</li> <li>○ Former des agents pour accompagner et former les secrétaires de mairie à un premier accueil au numérique en cas de mise à disposition d'espaces numériques à usage ponctuel en mairie</li> <li>○ Aider les espaces numériques à formaliser leurs besoins et à les faire remonter au comité de suivi</li> <li>○ Structurer une communication des espaces numériques plus homogène grâce au réseau TELA et travailler « hors les murs » pour aller vers les publics les plus éloignés</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<b>Pilote :</b> Département et Etat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote le comité de pilotage et l'élaboration de la feuille de route</li> <li>• Coordonne les financeurs éventuels pour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schéma directeur d'animation de la vie sociale 2017-2021</li> <li>▪ Rapport du Haut conseil du travail social de juin 2018 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cadre les missions</li> </ul> </li> </ul>

<p>encourager les suivis de parcours</p> <p><b>Partenaires :</b> Acteurs de l'accès aux droits (CAF, Pôle Emploi, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financent les actions de médiation</li> <li>• Encouragent le recours aux formations pour le public bénéficiaire</li> <li>• Ont un suivi des parcours des bénéficiaires</li> </ul> <p>Réseau TELA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait du soutien aux structures d'accueil en médiation numérique</li> </ul>	<p>d'accompagnement numérique selon les publics et les objectifs</p>
<p><b>Niveau de priorité calendaire :</b></p>	<p><b>Publics cibles :</b> L'ensemble des habitants de Creuse mais plus particulièrement certains publics identifiés par des opérateurs (Pôle Emploi, CAF)</p> <p><b>Territoires prioritaires :</b> Creuse Sud-Ouest et Haute-Corrèze Communauté</p>
<p><b>Indicateurs de suivi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un comité de pilotage départemental sur la médiation numérique mis en place</li> <li>• Mise en place d'un service d'accueil de premier niveau par territoire</li> <li>• Elaboration d'une feuille de route dédiée, suivie et évaluée</li> </ul>	

## Action 11 : Favoriser l'inclusion numérique

### Orientation 2 : Accompagner l'accès aux services numériques

#### Action n°11: Favoriser l'inclusion numérique

##### Rappel des constats et enjeux :

- Un territoire qui, malgré ses difficultés d'accès au numérique, engage de nombreux travaux pour favoriser l'inclusion numérique.
- Un département qui fait partie des territoires d'expérimentation du pass numérique, appelé « chèque APTIC », sur le modèle des tickets restaurant, pour toute personne ayant des besoins d'accompagnement sur l'utilisation de outils numériques ; porté en Creuse par le réseau TELA
- Treize lieux bénéficient de labellisation « APTIC » dédiés aux territoires pouvant recevoir des pass numériques et le nombre de structures concernées est en augmentation (médiathèques vont prochainement faire partie du dispositif)



Cartographie des lieux d'accueil et d'accompagnement en médiation numérique

Source: e-inclusion.creuse.fr

- Un besoin de conseiller les bénéficiaires du pass numérique sur les médiations numériques disponibles et qui peuvent correspondre à leurs besoins (insertion professionnelle, accès aux droits etc.)
- Un besoin de construire des parcours suivis par les différents acteurs depuis un diagnostic initial d'autonomie numérique jusqu'à l'accompagnement et la montée en autonomie progressive
- Des espaces numériques qui ne sont pas certifiés lieux de formation professionnelle mais reconnus comme des lieux en capacité d'accompagner les publics vers des compétences numériques reconnues dans le monde professionnel
- Des méthodologies de diagnostics d'autonomie numérique qui existent, notamment Les Bons Clics de We Tech Care développés par Emmaüs Connect utilisés par le réseau TELA, et qui seront prochainement harmonisées grâce à ABC Pix, encore aujourd'hui en expérimentation
- La nécessité de s'adapter à différents publics concernés :

- Des publics familiers des outils numériques mais qui ne bénéficient pas des outils numériques ou qui ne peuvent y accéder par une absence de couverture réseau
- Des publics qui ont besoin d'une médiation et d'un accompagnement dans les démarches et qui sont dans une logique d'autonomie progressive
- Des publics qui ont besoin de déléguer la réalisation des démarches à un tiers par une impossibilité, parfois une réticence, à monter en compétence dans l'appropriation des outils informatiques

#### **Objectifs :**

- Lutter contre la fracture numérique
- Favoriser l'inclusion des publics éloignés du numérique
- Favoriser l'accès aux droits

#### **Modalités opératoires :**

- **Référencer les acteurs qui font d'ores et déjà de la médiation numérique à minima par EPCI**
  - S'appuyer sur ce référencement pour alimenter la plateforme d'information unique et les plaquettes par EPCI
  - Accompagner la communication des espaces de médiation numérique pour en faire des lieux de vie locale, sans les restreindre à la question de l'accès aux droits
- **Poursuivre le déploiement du pass numérique et augmenter le nombre de partenaires certifiés**
  - Mobiliser les différents acteurs de la vie sociale ainsi que les territoires pour communiquer sur le pass numérique
  - Cibler les partenaires pouvant intégrer le dispositif pass numérique en permettant au comité de suivi d'organiser des rencontres avec les têtes de réseau de manière régulière (bibliothèques, relais de services au public etc.)
  - Former les partenaires ciblés au dispositif et les accompagner en vue de la labélisation « APTIC »
- **Recueillir les besoins en encourageant le suivi des parcours**
  - Développer les actions de formation des agents de premier accueil au diagnostic d'autonomie numérique en faisant connaître les outils existants du réseau TELA (Les Bons Clics) et harmoniser les pratiques en matière de diagnostic d'autonomie numérique
  - Mobiliser le comité de pilotage départemental sur les formations numériques, de bon accompagnement et de pédagogie
  - Documenter davantage ce qui se fait en pratique par une plaquette synthétique des bonnes pratiques d'accompagnement au numérique diffusée par le comité de pilotage et actualisée par trimestre ou semestre, incluant :
    - Ce qui a été réalisé
    - Ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas
  - Rédiger une feuille de route avec les différents membres du comité de pilotage
    - Un diagnostic des publics et des besoins de manière prospective
    - Un catalogue des formations ponctuelles pour répondre aux besoins (créer une adresse mail, naviguer sur le web, accéder aux services en ligne, mais aussi rédiger et mettre en forme un CV, faire une déclaration d'impôt en ligne etc.) tout en capitalisant sur ce qui existe et fonctionne déjà

- Un accompagnement des personnes chargées de la médiation numérique pour diversifier l'offre de formations (aller vers des formations « à la carte » en gardant un socle commun de formations initiales)
- Un programme d'actions sur les formations ponctuelles et sur l'accompagnement des espaces numériques
- Un engagement de financement

- **Intégrer davantage le numérique aux parcours d'insertion :**

Il est utile de définir de vrais parcours d'insertion entre les opérateurs et les lieux de formations numériques.

- Permettre un suivi des publics diagnostiqués par les différents opérateurs d'accès aux droits (CAF, Pôle Emploi notamment) pour les orienter vers les formations adaptées
- Faire connaître un catalogue de formations connue et lisible par tous pour faire connaître la montée en compétence pertinente pour le public ciblé et suivi
- Permettre un cadrage contractuel et d'engagement de formations entre le bénéficiaire et l'opérateur d'accès aux droits avec la possibilité de valoriser ces formations avec une validation d'acquis reconnue dans le monde du travail
- Organiser un retour d'expérience des différents opérateurs qui proposent des formations ou qui sont confrontés aux problématiques du public

Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)	Documents cadres de politique publique :
<p><b>Pilote :</b> Département</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonne le suivi du dispositif et l'évolution des besoins en réunissant les opérateurs de l'accès aux droits et les acteurs de la médiation numérique</li> </ul> <p><b>Partenaires :</b> Réseau TELA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande, gère et distribue les pass numériques auprès des prescripteurs</li> <li>• Diagnostique et accompagne vers la certification APTIC les aidants</li> <li>• Est garant d'une offre de service homogène sur tout le département</li> </ul> <p>Les prescripteurs des pass numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrent les pass numériques auprès de leurs publics en les orientant vers les lieux certifiés</li> </ul> <p>Les lieux certifiés pour le pass numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont garants de la montée en compétences des publics</li> <li>• Font remonter au réseau TELA les problématiques Participent à la communication avec leur public et sur leur territoire de manière coordonnée avec l'ensemble du réseau TELA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stratégie nationale pour un numérique inclusif de la Mission Société Numérique</li> <li>○ Plan Particulier pour la Creuse</li> <li>○ Rapport du Haut conseil du travail social de juin 2018</li> <li>○ Cadre les missions d'accompagnement numérique selon les publics et les objectifs</li> <li>○ Document cadre de l'appel à projet « Inclusion numérique » du Conseil départemental</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<p><b>Publics cibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les publics éloignés du numérique</li> <li>▪ Les publics bénéficiaires du</li> </ul>

	pass numérique
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	Territoires déficitaires en espaces numériques, en particulier Creuse Sud-Ouest et Haute-Corrèze
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de nouveaux partenaires labellisés « APTIC »</li> <li>▪ Nombre de bénéficiaires du pass numérique</li> <li>▪ Nombre de formations numériques</li> <li>▪ Temps pour se rendre à un lieu de médiation numérique</li> <li>▪ Communication des partenaires sur le pass numérique et les formations numériques</li> </ul>	

### AXE 3: Soutenir l'attractivité territoriale

Depuis plusieurs décennies, le département de la Creuse, qui comptait 287 000 habitants au milieu du 19<sup>ème</sup> siècle, connaît un dépeuplement régulier, longtemps marqué par un exode rural massif. En un siècle et demi, le département a perdu la moitié de sa population.

Cet exode s'explique par plusieurs facteurs :

- Un taux de chômage important et des difficultés pour trouver un emploi hautement qualifié ou non : 18,6% des creusois vivent sous le seuil de pauvreté (14,8% au niveau nationale) ;
- Un niveau d'accès aux services de transport en commun (gare, bus...) faible qui engendre un certain enclavement du territoire ;
- Un faible accès au numérique et une connectivité très limitée dans certains territoires : Creuse Sud-Ouest et Haute-Corrèze
- Un faible accès aux services de santé : moins de 17% des communes (51% de la population creusoise) disposent d'au moins un médecin généraliste sur leur territoire

Or, le département est un territoire qui regorge de ressources et qui peut attirer de nouveaux ménages :

- Un **cadre de vie agréable avec des ressources naturelles** préservées (plateau de Millevaches)
- Une **dynamique sportive et culturelle** bien présente via la présence d'un tissu associatif mobilisé
- Des **atouts touristiques importants** et à valoriser pour les voyageurs épris de culture et de nature : Châteaux, musées, sites naturels, parcs animaliers ou de loisirs.
- Des **prix de l'immobilier attractifs**.

L'enjeu pour le territoire est donc de valoriser ses richesses et ses ressources à l'intérieur du territoire mais également à l'extérieur en améliorant l'accès à l'offre de service, en la diversifiant et en communiquant également mieux sur cette offre. L'évolution de l'image du territoire jouera un rôle prépondérant dans son attractivité.

L'enjeu est donc double : il s'agit d'améliorer le quotidien des creusois pour faire en sorte qu'ils restent évoluer, investir sur le territoire en leur facilitant leur accès à divers services (offre de garde, accès aux soins, mobilité...) mais il s'agit également d'attirer de nouveaux publics et de faciliter leur accueil.

Pour répondre à ces enjeux, il apparaît nécessaire d'activer **plusieurs leviers** :

- Renforcer l'offre de mobilité sur le territoire pour améliorer l'accès des publics aux services publics ;
- Améliorer l'offre d'accueil du territoire pour différents publics. L'enjeu étant de renforcer l'attractivité du territoire, de faciliter le quotidien des creusois mais également de faciliter l'accueil de nouveaux arrivants sur le territoire.

Des territoires prioritaires sont identifiés notamment sur le volet mobilité au sud du département.

Par ailleurs, selon le type l'offre de service, certains territoires apparaissent plus déficitaires que d'autres. C'est le cas notamment de :

- CC Sud-Ouest sur l'accueil du jeune enfant
- CC Creuse Grand Sud ; CC Creuse Sud-Ouest sur l'accès à la santé

## Orientation 1 : Renforcer l'offre de mobilité

### Action 12 : Améliorer la promotion et le développement du covoiturage

Orientation 1 : Renforcer l'offre de mobilité
<b>Action n°12: Améliorer la promotion et le développement du covoiturage</b>
<b>Rappel des constats et enjeux :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les territoires ruraux connaissent de réelles entraves à la mobilité jusque dans les actions les plus anodines de la vie quotidienne (faire ses courses, aller chez le médecin). La voiture y est souvent le seul mode de transport envisageable, ce qui a un coût important. De plus, l'enjeu est accru par la tendance à la baisse du nombre de services marchands et publics de proximité et donc l'augmentation des distances à parcourir. Les freins à la mobilité (économiques, géographiques, techniques etc.) sont des causes de précarisations importantes des ménages déjà modestes.</li><li>▪ Une pratique répandue et spontanée en matière de covoiturage qui s'organise très différemment d'un territoire à l'autre (bouche à oreille, voisinage, blablacar, centrale de mobilité</li><li>▪ Mais des besoins qui augmentent en matière de transports de biens et de marchandises</li> <li>▪ L'usage de la voiture reste prépondérant : ainsi 79,5% des moyens de transport utilisés pour se rendre au travail en 2016 sont des voitures, camions et fourgonnettes et près de 1,6% sont des transports en commun</li> <li>▪ La part du budget d'entretien de la voiture sur les revenus disponibles est parmi les plus élevés de France et des tendances à l'augmentation de la facture énergétique qui pèsent beaucoup sur les ménages modestes</li> <li>▪ Certains territoires concentrent la double difficulté de recenser :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Une part importante de ménages ne possédant pas de voiture (12,5% sur l'EPCI de Creuse Confluence)</li><li>○ Peu d'alternatives de transports en commun permettant d'effectuer un report modal</li></ul></li> <li>• Cependant, des actions sont en cours de déploiement comme la plateforme mobilité de la Région, Modalis et la plateforme départementale de covoiturage, covoiturage-creuse.fr qui devrait être réinvestie et déclinée en application</li> <li>• Le Plan Particulier pour la Creuse inscrit également l'engagement de l'Etat pour soutenir financièrement :<ul style="list-style-type: none"><li>○ le développement d'une navette autonome à La Souterraine</li><li>○ la mise en place d'un service de livraison mutualisé privilégiant les circuits courts</li><li>○ l'accompagnement à la mise en place d'une plateforme de mobilité en milieu rural (« IRMA ») qui doit être pensée en cohérence avec la plateforme régionale Modalis</li></ul></li></ul>
<b>Objectifs :</b>
Consolider les pratiques actuelles et spontanées de covoiturage et les outils de mise en

relations des usagers	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structurer une offre de covoiturage, connue, lisible et accessible pour tous</li> <li>▪ Faire connaître les lieux dédiés à l'auto-partage et les services attachés</li> </ul>	
<b>Modalités opératoires :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etape 1 :</b> Proposer une charte de labellisation des aires d'autopartage, de covoiturage</li> <li>• <b>Etape 2 :</b> Installer des aires de covoiturage proches des services existants et en proximité directe avec les centres-bourgs : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Co-construire des Aires de service (exemple pourrait être à travailler au Carrefour de la Seiglière) : espaces de coworking rural, bornes de recharge, dépôts de paniers alimentaires en circuit-court etc.</li> <li>○ Encourager le développement d'un réseau d'aires de covoiturage qui soient en même temps des aires multimodales incluant les mobilités douces et situées à proximité d'arrêts de transports en commun</li> </ul> </li> <li>• <b>Etape 3 :</b> Faire connaître les aires de covoiturage. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendre visibles des aires de covoiturage par une signalisation adéquate, reconnaissable, homogène sur les territoires</li> <li>○ Développer la communication autour de la plateforme départementale de covoiturage <a href="http://www.covoiturage-creuse.fr">www.covoiturage-creuse.fr</a> et l'application mobile de covoiturage « icolutis »</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<b>Pilotes :</b> Région Nouvelle-Aquitaine <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est chef de file en matière d'intermodalité</li> <li>• Porte la compétence transport</li> <li>• Porte le développement de la plateforme d'intermodalité Modalis</li> <li>• Prépare les bassins de la mobilité</li> </ul> Département <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aménagement et financement des aires de covoiturage</li> </ul> <b>Partenaires :</b> EPCI et communes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont au titre de la loi NOTRe des autorités organisatrices de mobilité durable (AOMD) et doivent donc prendre part à la stratégie de développement du covoiturage</li> <li>• Peuvent participer à l'aménagement des aires de covoiturage</li> <li>• Peuvent informer par leurs médias locaux la localisation des aires sur leur territoire et de l'ensemble du réseau des aires de covoiturage</li> <li>• Peuvent se faire les relais locaux de l'information sur l'articulation des réseaux de covoiturage et de transports en commun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Particulier pour la Creuse</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	Les habitants véhiculés et non véhiculés du département
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déploiement du réseau d'aires de covoiturage intermodales</li> <li>▪ Actions de communication sur le réseau d'aires de covoiturage</li> <li>▪ Concertation des différentes AOM</li> </ul>	

## Action 13 : Promouvoir l'intermodalité et les solutions de mobilités actives

### Orientation 1 : Renforcer l'offre de mobilité

#### Action n°13: Promouvoir l'intermodalité et les solutions de mobilités actives

#### Rappel des constats et enjeux :

- La mobilité forme un enjeu majeur d'accès aux services en particulier dans les territoires ruraux, où elle peut connaître de nombreuses entraves. L'intermodalité vise l'articulation de différents moyens de transport, notamment les lignes de transport en commun et les mobilités douces ou l'autopartage.
- Dans un contexte d'augmentation tendancielle des coûts liés aux véhicules individuels utilisant de l'énergie fossile, les mobilités actives ou écomobilités forment de plus en plus des solutions alternatives.
- Le déploiement des mobilités durables doit articuler la mise en place d'infrastructures de mobilités (aires d'autopartage, vélos électriques et voies cyclables, cohérence des arrêts des lignes régulières), actuellement en déploiement sur le territoire, avec des conditions d'acceptabilité de ces transports alternatifs (communication, recueil de besoin) qui manquent encore sur l'ensemble du département.
- Dans l'ensemble, une connaissance des réseaux de transports en commun et de leur articulation qui reste encore partielle sur le territoire.
- Un recours presque systématique à la voiture qui explique un certain manque d'initiatives pour s'informer et connaître l'ensemble de l'offre de transports en commun
- Des réseaux de transport qui ne sont pas toujours coordonnés (train, bus, mobilités douces, covoiturage) pour permettre l'intermodalité (horaire et tarifaire)
- Des pratiques de covoiturage et d'auto-stop qui ont cours sur l'ensemble du territoire mais qui manquent d'articulation avec les réseaux de transport en commun
  - Rézo Pouce qui est le premier réseau d'auto-stop organisé en France pour les trajets de proximité et qui cherche à répondre aux enjeux de mobilité en milieu rural dans une logique d'écomobilité
  - Un réseau dont le nombre d'utilisateurs et de communes adhérentes est en augmentation (+243 communes entre 2015 et 2016)
- Des actions innovantes en matière de mobilité mais qui ne sont pas souvent saisies par les territoires pour mener des expérimentations
- Des Pôles Ressources Mobilité (PRM) qui existent et échangent avec le public sur ses besoins de mobilité :
  - 5 PRM sur le département : La Souterraine, Guéret, Bourganeuf, Aubusson, Evaux-les-Bains
  - Pouvant établir un diagnostic mobilité, proposer des ateliers gratuits de soutien à ma mobilité (code de la route, peut au volant, etc.), renseigner sur les moyens de transport et les aides matérielles, informer sur les démarches administratives et les obligations légales de tout détenteur de véhicule, accompagner sur la location de véhicule, notamment pour les personnes en démarche d'insertion professionnelles

#### Objectifs :

- Sécuriser davantage la pratique d'auto-stop
- Développer une information transversale pour un accès centralisé à l'offre de

<p>transport articulée à une meilleure coordination de l'offre de transports</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renforcer les échanges entre les Autorités organisatrices de la mobilité</li> <li>▪ Encourager les EPCI à se saisir des projets innovants en matière de mobilité</li> </ul>	
<p><b>Modalités opératoires :</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etape 1 : Coordonner</b>            Constituer des groupes de travail pour coordonner les Autorités organisatrices de la mobilité (AOM) afin d'améliorer l'interconnexion et l'articulation des initiatives.           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recenser les difficultés et les zones de ruptures de l'intermodalité</li> <li>○ Identifier les solutions pour créer l'intermodalité</li> <li>○ Se doter d'une feuille de route pour mettre en cohérence les réseaux de transport en intégrant les aires de covoiturage et d'auto-stop</li> </ul> </li>   <li>• <b>Etape 2 : Référencer</b>            Référencer les profils de voyageurs et de conducteurs recourant à l'auto-stop, ainsi que des aires d'auto-stop (comme le prévoit le dispositif Rézo'pouce), pour mieux sécuriser les pratiques d'auto-stop</li>   <li>• <b>Etape 3 : Rendre plus lisible</b>            Communiquer pour rendre l'offre de transport en commun plus lisible (TER, bus, transports urbains, covoiturage)           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mettre en place une plaquette par EPCI pour faire connaître les offres de mobilité à plusieurs échelles (EPCI, département et liens avec les départements limitrophes)</li> <li>○ Faire des Offices de tourisme des lieux de premier accueil de conseil en mobilité</li> </ul> </li>   <li>• <b>Etape 4 : Innover</b>            Mener des actions innovantes en matière de mobilité sur les territoires           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaborer des comités de mobilité locaux sous l'égide du département rassemblant des porteurs de projets (Maison de l'Emploi d'Aubusson par exemple) et des territoires (EPCI et communes) pour encourager les territoires à se saisir des actions innovantes et à expérimenter (transports à la demande, navettes autonomes, covoiturage solidaire...) – cf. service à la demande déjà mis en place sur la CC Creuse Confluence</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b></p>	<p><b>Documents cadres de politique publique :</b></p>
<p><b>Pilote :</b>            Région Nouvelle-Aquitaine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est chef de file en matière d'intermodalité</li> <li>• Porte la compétence transport</li> <li>• Et peut de ce fait, organiser une concertation avec l'ensemble des partenaires de la mobilité sur la gouvernance, les chantiers à investir et la communication sur l'offre de transport</li> </ul> <p><b>Partenaires :</b>            Département</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incite à la mise en place d'actions innovantes sur les territoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SRADDET (volet Infrastructures, Transports et Intermodalité)</li> <li>▪ Plan Particulier pour la Creuse</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonise sa pratique avec la Région</li> </ul> Offices de tourisme <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusent une première communication sur les offres de mobilité</li> <li>• Forment un premier accueil de conseil en mobilité</li> <li>• Recueille les besoins et les difficultés</li> </ul> Réseau MAP des Pôles Ressources Mobilité <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuse une première communication sur les offres de mobilité</li> <li>• Est partie prenante d'un accompagnement des publics</li> <li>• Recueille les besoins et les difficultés</li> </ul> Porteurs de projet (Rézo Pouce...) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontrent les territoires pour encourager les expérimentations</li> </ul>	
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b> Tout public <b>Territoires prioritaires :</b> L'ensemble des territoires, mais une moindre priorité pour le Grand Guéret
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonisation des pratiques des différents échelons (Département et Communauté d'agglomération)</li> <li>• Les AOM participent toutes à une conférence des AOM, sous le pilotage de la Région</li> <li>• Nombre de rencontres de l'instance de gouvernance des AOM</li> <li>• Part de l'interconnexion avec les autres réseaux de transport dans la stratégie des AOM</li> <li>• Mise en place d'une centrale d'information et de réservation</li> <li>• Animation et appropriation de l'application par les acteurs locaux (AOM, élus, partenaires de la vie locale)</li> <li>• Actions de communication pour faire connaître, animer la plateforme et recueillir les besoins</li> <li>• Interconnexion des réseaux creusois (train, bus, covoiturage, autostop, mobilités douces)</li> <li>• Référencement des réseaux creusois dans l'application régionale Modalis</li> </ul>	

## Action 14 : Faciliter la mobilité des publics fragilisés et en insertion professionnelle

### Orientation 1 : Renforcer l'offre de mobilité

#### Action n°14: Faciliter la mobilité des publics fragilisés et en insertion professionnelle

##### Rappel des constats et enjeux :

- Un département qui a identifié depuis plusieurs années le problème de mobilité comme principal frein à l'insertion sociale et professionnelle et plus généralement à l'accès aux services
- La mobilité comme préalable à l'accès à la formation et à l'emploi : 8 629 demandeurs d'emplois en 2018
- Un **réseau de transport en commun limité** sur le territoire et une **prédominance de l'utilisation de la voiture** qui exclut et isole de fait les habitants non véhiculés
- Des publics fragilisés, isolés, éloignés des modes de transports qui sont en difficulté pour accéder à un emploi ou à une offre de service sur le territoire
- Malgré tout, des initiatives mises en place pour accompagner toute personne sans moyen de transport et dans l'impossibilité d'en acquérir un :
  - Des activités de location de cyclomoteurs ou bien de la location de voiture à petits prix proposées par des associations d'insertion telles que « Banque de Mobs – Vassivière Club Tout Terrain » ou encore des foyers de jeunes travailleurs (Guéret, Aubusson)
  - Une Plateforme régionale d'accès à la mobilité (PROM) mise en place et qui vise à favoriser la mobilité aux publics les plus fragiles. Cette association est spécialisée dans la remise en état et revente solidaire de véhicules d'occasion. Elle récupère des véhicules qui pourront être vendus à bas prix aux personnes en situation de précarité.
  - L'ouverture de trois écoles de conduite à statut associatif à La Souterraine, Guéret et Aubusson
- Par ailleurs, un **réseau important** mis en place depuis quelques années et constitué d'acteurs de la mobilité sur le territoire : <https://www.mobilite-creuse.fr/> . Ce réseau est porté depuis 2014 par la **Maison de l'Economie et de la Formation du Bassin Ouest Creuse** (MEFBOC). Les actions proposées dans le cadre de ce réseau sont cofinancées par le Fonds Social Européen et le Conseil Départemental de la Creuse

Au regard des besoins, il apparaît important d'aller plus loin dans l'accompagnement des publics fragilisés et dans leur accès à une offre de mobilité en proposant des formations au plus près des territoires mais aussi en développant des offres complémentaires telles que les garages solidaires. Quatre garages solidaires existent sur le territoire régional, mais aucun ne se situe en Creuse.

- Un soutien grâce au Département en faveur des personnes reprenant une activité professionnelle ou une formation via l'Aide Personnalisée de Retour à l'Emploi (APRE) et le fonds d'insertion professionnelle permettant de :
  - Participer au financement du permis de conduire,
  - Participer au financement de l'achat d'un véhicule,

- Au-delà de ces aides, d'autres dispositifs pourraient également être financés par le Fonds d'Aide aux Jeunes en Difficulté et, dans une moindre mesure, dans le cadre des aides liées à l'insertion sociale.

### Objectifs

- Poursuivre le travail mené par le réseau des acteurs de la mobilité
- Proposer une offre d'accompagnement à la mobilité au plus près des territoires
- Communiquer sur les offres proposées
- Soutenir et encourager le développement d'offres de mobilité complémentaires
- Soutenir les publics en insertion professionnelle
- Identifier les actions d'aides à la mobilité non soutenues pour le moment qui pourraient entrer dans le dispositif de financement

### Modalités opératoires

#### A destination des publics fragilisés :

#### **Etape 1 : Conforter sur l'ensemble du territoire départemental des lieux d'accompagnement à la mobilité**

- Mettre en réseau les acteurs locaux proposant :
  - une dispense des formations adaptées à l'épreuve théorique du permis de conduire,
  - la location de véhicules avec et sans permis à tarif social...
- Mobiliser ce réseau lors d'un temps de travail dédié et proposer un accompagnement sur les 6 communes chefs-lieux des UTAS :
- Définir un plan d'accompagnement précis et coordonné
  - Nombre et type de formation proposés
  - Acteurs réalisant ces formations
  - Lieux pour organiser ces formations
    - se rapprocher des collectivités locales pour définir un lieu précis
    - à défaut de lieu précis pour les formations, envisager la mise en place d'un bus itinérant au sein duquel les formations pourraient être proposées de territoire en territoire
  - Définir et organiser les «spots» pour la récupération des véhicules proposés à la location au plus près des personnes.
- Définir un plan de communication associé (communication papier et numérique)
  - Auprès des communes, des intercommunalités et des partenaires de l'action sociale locale afin qu'ils puissent relayer l'information auprès des habitants
  - Auprès des usagers en direct

#### **Etape 2 : Développer des offres de mobilité complémentaires**

- Développer/soutenir un projet de **garage solidaire** (prêt de véhicules partagés en partenariat avec un garage du territoire)
  - Communiquer auprès des garages existants qui pourraient être intéressés : réaliser une plaquette d'information ; contacter/visiter des garages potentiellement intéressés...

- Communiquer plus largement auprès d'associations et de tiers lieux qui pourraient être intéressés pour porter ce type de projet
- Mettre en place une démarche d'accompagnement et de financement des porteurs de projets
- Engager une réflexion autour de la possibilité et l'opportunité de proposer **une offre de location de véhicules avec chauffeur** (possibilité de chauffeurs « retraités »... )
  - Définir les atouts et les inconvénients d'une telle action
  - Identifier les modalités juridiques du montage d'une telle offre en termes de responsabilité
  - ...

#### **A destination des publics en insertion**

- **Définir les aides à la mobilité hors achat de véhicules qui pourraient également être financées dans le cadre du Fonds d'Aide aux Jeunes en Difficulté**
  - Engager une réflexion avec les partenaires de l'insertion sociale et professionnelle : identifier les actions actuelles ou à venir qui pourraient être financées
  - Etablir ou faire évoluer les critères pour solliciter un financement pour une action d'aide à la mobilité
- **Communiquer autour de ces financements auprès des collectivités, des acteurs de la mobilité**
  - Elaborer d'un guide des aides financées et des critères d'accès
- **Evaluer l'impact de ces aides complémentaires** sur le territoire et pour les publics en insertion professionnelle

**Qui fait quoi ?** (pilotes, partenaires)

**Documents cadres de politique publique :**

**Pilote :**

- Département : animation de la dynamique, communication et suivi de la fiche action

**Partenaires :**

- Communes et intercommunalités
- Partenaires de l'action sociale locale : associations d'insertion sociale, foyers jeunes travailleurs
- Garages solidaires
- Maison de l'économie et de la formation : élaboration du plan d'accompagnement et mise en œuvre concrète du plan
- Pôles Ressources Mobilité
- Associations d'insertion
- Région
- Mission Locale

<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habitants des 6 communes chefs-lieux des UTAS rencontrant des problèmes de mobilité (public fragilisé)</li> <li>▪ Publics en insertion professionnelle</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'ensemble du territoire creusois et en particulier les 6 communes chefs-lieux des UTAS</li> </ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de formations organisées</li> <li>▪ Création effective d'un garage solidaire</li> <li>▪ Nombre de nouvelles aides/actions financées dans le cadre du Fonds d'Aide aux Jeunes en Difficulté</li> <li>▪ Evolution du montant des aides au financement accordées par le Conseil Départemental</li> <li>▪ Evolution du nombre de publics en insertion rencontrant des problématiques de mobilité</li> </ul>	

## Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires

### Action 15 : Poursuivre le déploiement d'une offre d'accueil du jeune enfant adaptée aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire

#### Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires

##### Action n°15:

#### Poursuivre le déploiement d'une offre d'accueil du jeune enfant adaptée aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire

##### Rappel des constats et enjeux :

- Le département de la Creuse accueille 2 942 enfants de moins de 3 ans et 6 267 enfants de moins de 6 ans
- Le territoire compte 17 établissements d'accueil du jeune enfant pour 310 places au total (2 ouvertures de micro-crèches en 2015 et 2016 viennent compléter le tableau ci-dessous) :

	EAJE	LIEUX	NOMBRE DE PLACES	
PAYS DE GUÉRET	Multi accueil La Valette	St-Vaury	40	146
	Multi accueil collectif Guéret	Guéret	51	
	Multi accueil familial Guéret	Guéret	27	
	Accueil itinérant Louloubus	Genouillac	18	
	Micro Crèche Saint-Fiel	Saint-Fiel	10	
OUEST CREUSE	Multi accueil Les Pitchounets	La Souterraine	18	28
	Micro Crèche Pays Dunois L'île aux Enfants	Dun-le-Palestel	10	
EST CREUSE	Multi accueil Les Bambis	Chambon-sur-Voueize	12	57
	Multi accueil Les Pt'its Filous	Evaux-les-Bains	15	
	Micro Crèche N'Do	Boussac	10	
	Micro Crèche Gouzon	Gouzon	10	
	Micro Crèche Cap Grandir	Champagnat	10	
SUD CREUSE	Multi accueil Pomme d'Amour	Bourganeuf	12	59
	Multi accueil Aubusson	Aubusson	20	
	Multi accueil Tom Pousse	Faux-la-Montagne	11	
	Accueil itinérant Les Petits Ciatons	Ahun	16	
TOTAL			290	290

- 593 assistantes maternelles étaient également recensées en 2014 pour 1 822 places d'accueil
- Des Maisons d'Assistants Maternels se développent également principalement dans le Sud du département et 10 réseaux d'assistants maternels (RAM) maillent le territoire

Mode de garde pour 100 enfants de moins de 3 ans / 2 832 enfants	Creuse	France métropolitaine
Accueil collectif	6,7	14,3
Accueil familial	1	2,1
Micro crèche Psu	1,4	0,2
Garde domicile	0,7	2
Assistant maternel	16,1	13,8
Accueil parental	0	0,2
TOTAL	25,9	32,4

Source : Cdaje 2014

- L'offre totale en Creuse reste inférieure au niveau moyen national et compte tenu de la spécificité du territoire très rural, l'accueil individuel semble mieux répondre aux besoins des familles

- Si le schéma territorial des services aux familles fait apparaître une offre globalement adaptée et suffisante, des besoins spécifiques sont identifiés et plusieurs enjeux sont soulevés sur certaines EPCI autour de l'adaptation de l'offre à l'accueil de jeunes enfants :
  - Peu de réponses d'accueil proposées en horaires atypiques
  - Des demandes importantes en accueil régulier et des difficultés pour réserver des places en accueil occasionnel pour les familles en insertion professionnelle par exemple
  - Des structures d'accueil collectives peu adaptées à l'accueil d'enfants en situation de handicap. Des enjeux de formation soulevés auprès des professionnels
  - Une offre d'accueil individuel en difficulté et une crise de vocation des assistantes maternelles observée
  - Un besoin de développement de lieux d'échanges entre parents

### Objectifs

- Développer des services aux familles avec des jeunes enfants (structures d'accueil collectif, accueil individuel chez les assistantes maternelles, structures de soutien et d'appui à la parentalité telles que les Lieux d'Accueil Enfant Parents, le REAAP, les espaces de rencontre...)
- Rendre l'offre d'accueil du jeune enfant plus souple et adaptable
- Améliorer l'accueil de jeunes enfants en situation de handicap
- Réduire les inégalités territoriales dans l'accès aux services

### Modalités opératoires

Les actions relatives à cette fiche action s'inscrivent dans le schéma départemental des services aux familles du département de la Creuse. Il a ainsi été décidé de fusionner le schéma du Conseil départemental et celui piloté par la CAF, regroupant ainsi des thématiques extrêmement transversales. Ce document unique permet une vision d'ensembles des politiques à destination des familles sur le territoire creusois. Il est co-piloté par le Département, la CAF et l'Etat.

Plusieurs axes d'intervention sont proposés :

- L'aide aux familles dans la conciliation des temps familiaux avec le développement de l'offre de garde aux horaires atypiques pour les enfants (pilote : CAF)
- Le renforcement de l'accompagnement des parents à des moments clés de leur vie par l'amélioration de l'information et leur soutien (pilote : CAF)
- La prévention précoce, la protection de l'enfance (pilote : Département)
- L'accompagnement des jeunes dans leur parcours de vie (pilote : Etat)

Plus spécifiquement sur le volet « petite enfance », le schéma prévoit des actions pour :

- Faciliter le parcours de recherche de modes de garde
  - Renforcer et redéployer la mission des RAM
  - Adapter la mission et la coordination enfance jeunesse
  - Promouvoir le site monenfant.fr
- Adapter les modes de garde aux besoins des familles
  - Développer l'accueil collectif sur les territoires non pourvus ou insuffisamment pourvus
  - Accompagner le développement et le fonctionnement des MAM
  - Accompagner les professionnels dans l'accueil des publics particuliers ou

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ dans la réponse à des besoins spécifiques</li> <li>○ Lever les freins à la garde d'enfants pour les publics en insertion</li> <li>○ Promouvoir le métier d'assistantes maternelle</li> <li>○ Mettre en place et optimiser un service de baby sitting</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapter une politique partagée d'accueil des 2/4 ans <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendre lisible l'offre adaptée aux 2/4 ans</li> <li>○ Renforcer la qualité d'accueil des 2/4 en ALSH</li> <li>○ Développer les passerelles entre les différentes offres</li> </ul> </li> <li>▪ Développer la qualité d'accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Favoriser les échanges entre professionnels</li> <li>○ Promouvoir la formation continue auprès des assistantes maternelles</li> <li>○ Mettre en place une charte qualité des EAJE</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<b>Pilote : Département, CAF, EPCI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Département : il accompagne une politique volontariste de soutien à la création d'Etablissements d'Accueil de Jeunes Enfants par un appui technique (PMI) et un soutien financier à l'investissement des crèches publiques</li> </ul> <b>Partenaires :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communes : contribution au suivi et à la mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles</li> <li>▪ MSA : contribution au suivi et à la mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles</li> <li>▪ Etat : contribution au suivi et à la mise en œuvre du schéma départemental des services aux familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schéma départemental des services aux familles 2017-2021 de la Creuse (signé entre le Département, la CAF et la MSA)</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familles avec enfants de moins de 6 ans</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'ensemble du département</li> </ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evolution du niveau de satisfaction des usagers</li> <li>▪ Nombre de structures ayant modifié leur offre pour s'adapter aux besoins</li> <li>▪ Evolution du nombre de places en structure collective</li> <li>▪ Evolution du nombre de places en accueil individuel</li> </ul>	

## Action 16 : Inciter les professionnels de santé à venir s'installer en Creuse

### Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires

#### Action n°16:

#### Inciter les professionnels de santé à venir s'installer en Creuse

#### Rappel des constats et enjeux :

- La Creuse est le département le moins densément peuplé de Nouvelle-Aquitaine, avec 119.400 habitants dont un sur sept a plus de 75 ans.
- Avec seulement 109 généralistes pour 100.000 habitants (près de la moitié des praticiens ont plus de 60 ans), 38 dentistes libéraux (32 pour 100 000 habitants) et 81 masseurs kinésithérapeutes (67 pour 100 000 habitants), la Creuse souffre d'un manque important de certains professionnels de santé libéraux et d'une démographie médicale difficile à maintenir.
- Si le nombre d'infirmiers (349) qui couvre le territoire est important (289 pour 100 000 habitants : densité la plus haute de la Région), il doit néanmoins être relativisé au vu du nombre de personnes âgées
- C'est aussi un territoire à la population vieillissante où prédomine une certaine culture qui conduit à négliger sa santé. A peine 50% des habitantes de la Creuse éligibles participent au dépistage du cancer du sein.
- Des difficultés sont également repérées au sein des centres hospitaliers de Guéret et d'Aubusson pour recruter certains spécialistes et un grand nombre de patients se dirigent vers Limoges ou Montluçon pour la chirurgie et la médecine.
- Au regard de ces constats, les parcours de soin sont de plus en plus difficiles à mettre en œuvre
- Plusieurs formats de coordination des professionnels de santé ont été mis en place sur le département :
  - 3 maisons de santé pluridisciplinaires (MSP), 2 en cours de construction et 3 en projet,
  - 4 réseaux de santé de proximité,
  - 2 MAIA (méthodes d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie),
  - 5 CLIC (centre locaux d'information et de coordination),
  - 1 structure HAD (hospitalisation à domicile).
- Pour pallier à ces difficultés, l'ARS a mis en place un plan d'actions Santé+ 23, Agir ensemble pour la santé en Creuse qui s'articule autour de 5 priorités :
  - Développer la prévention pour aider les creusois à rester en bonne santé
  - Maintenir et améliorer l'accès aux soins : médecin générale et spécialisée
  - Améliorer le parcours de vie des personnes atteintes d'un cancer
  - Faire des jeunes une cible prioritaire pour les actions de santé
  - Lutter contre les addictions

#### Pour maintenir et améliorer l'accès aux soins, l'ARS a identifié 5 objectifs :

- Maintenir et développer l'offre en professionnels de santé,
- Lutter contre les déserts médicaux et favoriser l'installation des jeunes médecins dans les territoires fragiles,
- Favoriser l'émergence de structures d'exercice coordonné et des fonctions d'appui à la coordination,
- Garantir l'accès aux soins urgents en moins de 30 mn,
- Structurer les dispositifs d'aide au maintien à domicile,

- Renforcer l'accès aux soins des populations en situation de précarité

L'installation de médecins et de spécialistes devient un enjeu majeur pour l'attractivité de notre territoire.

### Objectifs

- Faciliter l'accueil des professionnels de santé dans leurs démarches d'installation autant sur le plan personnel que professionnel
- Leur permettre de tester, d'expérimenter toutes formes d'exercice (en maison de santé, en mode salariat, en temps partiel...) pour les convaincre de s'installer de manière pérenne
- Aider financièrement les professionnels et étudiants en santé qui souhaitent s'installer sur le territoire
- Favoriser l'installation et favoriser l'exercice des médecins dans les zones caractérisées par une insuffisance de l'offre de soins

### Modalités opératoires

Les actions relatives à cette fiche action s'inscrivent dans le plan Santé + 23 mis en place par l'ARS pour la Creuse et en lien avec le Projet Régional de Santé Nouvelle-Aquitaine.

L'ARS a d'ores et déjà engagé plusieurs actions pour répondre aux objectifs précédemment cités :

- Plusieurs projets de téléconsultations et télé-expertises amorcés dans le territoire,
- Un plan ambitieux de consultations avancées,
- Le renforcement de l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) et de la mobilité de la permanence d'accès aux soins de santé (PASS),
- Une priorisation de la Creuse dans le cadre de la révision du zonage (zones pouvant bénéficier d'aides pour l'installation et le maintien des professionnels de santé libéraux),
- L'accompagnement des projets de MSP,
- Un audit de la filière urgences avec des recommandations concrètes,
- Un plan d'action soutenu en cours pour le développement de l'HAD.

En complément de ces actions, le Conseil Départemental propose **la mise en place d'une « Box Santé »** pour accompagner et aider financièrement les professionnels et étudiants à s'installer sur le territoire :

- Mettre en place un temps de travail dédié à l'échelle du département (et en partenariat avec l'ARS, les acteurs de la santé) pour :
  - Définir en co-construction le contenu, les critères et le financement de cette box santé
    - contenu potentiel pour les professionnels : aide financière à l'installation ; appui dans la recherche d'un logement ; accompagnement à la recherche d'un emploi pour le conjoint ; accompagnement sur les modes de garde enfants (EAJE, école, loisirs...)
    - contenu potentiel pour les étudiants : mise en place de bourses ; aides à l'hébergement et aux déplacements ; appui dans la recherche d'un logement ; pass culture ou sport pour bénéficier des équipements culturels et sportifs du territoire...
  - Définir les critères pour l'obtention de cette box : installation dans des zones spécifiques, engagement des professionnels et étudiants
- Communiquer autour de la box santé avec les professionnels et étudiants

<p>intéressés, au sein des facultés de médecine et de manière plus générale à l'extérieur du département (site Internet, spot radio, campagne publicitaire...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définir un contrat d'engagement avec les professionnels et étudiants intéressés</li> <li>▪ Evaluer l'impact de cette action pour le territoire</li> </ul> <p>Enfin, la mise en place de la « conciergerie 2.3 » sur la plateforme (cf. action 7) pourra également permettre de répondre aux besoins lors de l'installation des professionnels et de leurs familles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place la plate-forme de la « conciergerie » pour faciliter l'installation des professionnels et de leurs familles</li> <li>• Sur la plate-forme de « La Conciergerie », possibilité de diriger plus spécifiquement les professionnels de santé vers « La Conciergerie Santé » (guichet unique ARS...) pour accompagner l'installation professionnelle</li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ?</b> (pilotes, partenaires)	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<p><b>Pilote :</b> Conseil Départemental (mise en place et suivi de la box santé)</p> <p><b>Partenaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ARS : mise en place et suivi du plan santé + 23</li> <li>▪ CPAM</li> <li>▪ Ordre des médecins, conseils et syndicats de professionnels de santé</li> <li>▪ CH Guéret, d'Aubusson, de Bourganeuf et CHU de Limoges</li> <li>▪ Facultés de médecine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projet Régional de santé 2018-2028</li> <li>▪ Plan Santé + 23</li> <li>▪ Contrat local de santé</li> <li>▪ PPC</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professionnels de santé et étudiants en médecine</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
2d semestre 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ensemble du département de la Creuse</li> </ul>
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evolution du nombre de professionnels de santé nouvellement installés sur le territoire</li> <li>▪ Evolution du nombre de professionnels ayant testé l'installation</li> <li>▪ Evolution de la densité médicale</li> <li>▪ Nombre de professionnels et étudiants en médecine bénéficiant de la « Bienvenue box santé »</li> <li>▪ Nombre de connexion sur la plateforme de la Conciergerie</li> </ul>	

## Action 17 : Contribuer à pourvoir les emplois «non délocalisables » sur un bassin d'emploi

### Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires

#### Action n°17: Contribuer à pourvoir les emplois «non délocalisables» sur un bassin d'emploi

#### Rappel des constats et enjeux :

- Un bassin d'emploi centré autour de Guéret : l'agglomération concentre 70% de la population active et trois emplois sur quatre
- Des entreprises locales qui font parfois état de difficultés à recruter, ou tout du moins une inadéquation de l'offre et de la demande d'emplois
- De nombreuses offres d'emploi ne trouvent pas de candidat, alors même que le chômage reste à un niveau relativement élevé. Il semble nécessaire de repenser les outils de mise en relation des demandeurs d'emploi et des employeurs et de privilégier l'emploi « localisable ».

L'attractivité économique du territoire, et son corollaire l'emploi, sont un enjeu structurel et transversal pour le département. Ils entraînent des enjeux sur les thématiques de mobilité, de développement territorial, de formation professionnelle, d'insertion etc.

#### Objectifs

- Pourvoir l'emploi local
- Améliorer la diffusion de l'information sur l'emploi local auprès de publics cibles
- Favoriser le retour à l'emploi
- Répondre aux besoins des entreprises locales en main d'œuvre
- Disposer d'un outil facilitant la mise en relation et les échanges, à la fois entre la personne accompagnée (demandeur d'emploi, bénéficiaires RSA...), son référent et les employeurs.
- Développer un outil adapté au contexte local, notamment par le système de géolocalisation, mais aussi en lien avec le tissu économique local

#### Modalités opératoires (ou actions à conduire)

##### Etape 1 : Préfigurer le projet

- Réaliser un benchmark des sites d'emploi locaux sur des territoires comparables
- Identifier les forces/faiblesses/opportunités/menaces de ce dispositif vis-à-vis des alternatives possibles pour promouvoir l'emploi local : promotion d'autres dispositifs déjà existants (plateformes nationales, relais de Pôle emploi)
- Engager une réflexion portant sur la formation professionnelle / la formation continue et l'apprentissage pour cette plateforme

##### Etape 2 : Mise en place de la plateforme job23

- Recruter un chargé de mission dédié à l'animation de la plateforme et à la relation avec le monde économique
- Prendre en compte les enjeux liés à la fracture numérique pour la définition de cette plateforme

- Travailler en lien avec les outils d'ores et déjà mis en place par Pôle emploi
- Choisir un prestataire
- Déployer la plateforme

### Etape 3 : Animer la plateforme au quotidien

- Accompagner les demandeurs d'emploi « en insertion » sur l'utilisation de ce nouvel outil :
  - Communiquer sur le service auprès des demandeurs d'emploi en s'appuyant sur les CIP du Conseil Départemental, Pôle emploi, la mission locale, les structures d'insertion, la communication locale etc.
  - Communiquer via des actions sur le terrain pour promouvoir la plateforme auprès des usagers
  - Un accompagnement pour surmonter la fracture numérique (qui peut se faire en coordination avec d'autres dispositifs)
- Former les agents MSAP/MSF, Pôle emploi, Mission locale et associations sur cet outil afin qu'ils s'en fassent le relais auprès de la population
- Constituer un réseau d'entreprises et communiquer auprès des entreprises afin qu'elles nourrissent cet outil avec leurs offres d'emploi

### Etape 4 : Evaluer son impact sur les mises en relation et sur les retours à l'emploi

<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilote : Département</li> <li>▪ Partenaires : Pôle emploi (cohérence avec les outils déjà mis en place), mission locale, chambres consulaires, MSAP/MFS, entreprises locales, Autres institutions du service public de l'emploi, Réseau TELA...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pacte Territorial d'Insertion</li> <li>▪ Stratégie de lutte contre la pauvreté et de retour à l'emploi</li> <li>▪ Appel à projet 100% inclusion</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Public demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA</li> <li>▪ Entreprises locales</li> </ul>
	<b>Territoires prioritaires :</b>
2ème trimestre 2020	
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicateurs quantitatifs : nombre d'inscrits à la plateforme (demandeurs d'emploi et entreprises), Nombre de personnes ayant créé un profil, nombre d'employeurs et d'annonces déposées en ligne, nombre de CV en ligne, nombre de clic/de connexions journalières, nombre d'emplois pourvus</li> <li>▪ Indicateurs qualitatifs : satisfaction des usagers (demandeurs d'emploi et entreprises), relais par les partenaires et opérateurs (Pôle emploi, missions locales, associations etc.)</li> </ul>	

## Action 18 : Soutenir les services marchands de proximité via la promotion du « circuit court » en matière d'alimentation

### Orientation 2 : Améliorer l'offre d'accueil des territoires

#### Action n°18: Soutenir les services marchands de proximité via la promotion du « circuit court » en matière d'alimentation

#### Rappel des constats et enjeux :

- Un territoire avec une identité rurale et agricole dont les produits sont qualitatifs et suffisants pour une consommation locale
- Mais des produits locaux qui sont chers à l'achat au sein des épiceries locales de centres-bourgs
- Une réduction du nombre de services marchands de la vie quotidienne dans les centres-bourgs, notamment en ce qui concerne l'alimentation et des besoins croissants d'actions de mutualisation et d'itinérance pour améliorer l'accessibilité à des services marchands de l'alimentaire à destination de publics confrontés à un manque d'autonomie et de mobilité
- Des produits locaux qui sont vendus sur plusieurs marchés organisés sur le territoire et qui maillent l'ensemble du territoire
  - Cependant, des marchés dont les horaires ne correspondent pas aux disponibilités des actifs et aux familles
  - Une situation qui entraîne une consommation de ces publics dans les grandes surfaces au détriment du tissu économique local
- Des questions d'accès aux produits locaux et aux commerces alimentaires qui font signe vers un manque de coordination des acteurs de la production et de la consommation
- Une coordination qui pourrait passer par la mise en place d'un projet de territoire concernant la production et la consommation alimentaires

#### Objectifs :

- Développer la consommation locale en « circuit court » pour répondre à une alimentation de qualité en proximité
- Encourager la réflexion à l'échelle des bassins de vie et de production autour de l'élaboration de projets alimentaires territoriaux (PAT) en intégrant la dimension sociale, économique et écologique
- Consolider et structurer les filières agricoles pour répondre au mieux au besoin local de l'alimentation
- Développer des actions innovantes de mutualisation des services marchands pour fournir des productions locales au plus près des habitants et à moindre coût

#### Modalités opératoires :

- **Etape 1 :** Constituer une instance de gouvernance réunissant les partenaires locaux pouvant part à un PAT (Projet alimentaire territorial)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etape 2</b> : Partager le diagnostic faisant état de la production agricole et de la consommation alimentaire locale, des besoins alimentaires du bassin de vie et des atouts et contraintes économiques, sociales et environnementales du territoire</li> <li>• <b>Etape 3</b> : Mettre en œuvre un plan d'action suite au diagnostic pour une meilleure coordination entre la chaîne de production et la consommation</li> </ul>	
<b>Qui fait quoi ? (pilotes, partenaires)</b>	<b>Documents cadres de politique publique :</b>
<p><b>Pilote :</b>  Agence A23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porte le PAT à l'échelle départementale</li> </ul> <p>Département</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulse une réflexion en concertation avec l'ensemble des partenaires sur une consommation locale (groupes de travail, feuille de route etc.)</li> </ul> <p><b>Partenaires :</b>  Région Nouvelle-Aquitaine : compétence développement économique (soutien aux commerces de proximité, économie sociale et solidaire)  EPCI, communes  Chambres consulaires  Agriculteurs, producteurs (GIEE, coopératives etc.)  PNR du Plateau de Millevaches  Entreprises et coopératives de transformation, de distribution et de commercialisation  Acteurs de l'ESS  Société civile (associations de consommateurs notamment)  Etat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagne sur la démarche de création d'un PAT (soutien méthodologique, mise en relation des acteurs du territoire)</li> </ul> CPIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan régional d'agriculture durable</li> <li>▪ Programme national pour l'alimentation</li> <li>▪ Schéma Cohérence Territoriale</li> <li>▪ Agenda 21 local</li> <li>▪ Programme régional de développement rural</li> <li>▪ Charte de PNR</li> <li>▪ Contrat de ruralité</li> <li>▪ Contrat de santé local</li> <li>▪ Stratégie touristique territoriale</li> <li>▪ SRADDET</li> </ul>
<b>Niveau de priorité calendaire :</b>	<b>Publics cibles :</b>
	Tous les publics
	<b>Territoires prioritaires :</b>
	Tous les territoires
<b>Indicateurs de suivi :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en place d'une concertation en vue de l'élaboration de projets alimentaires territoriaux</li> <li>▪ Mise en place d'une instance de gouvernance en vue d'un PAT</li> <li>▪ Actions innovantes en matière d'accès à une consommation locale</li> <li>▪ Evolution des produits locaux consommés localement et plus accessibles pour des publics actifs</li> </ul>	

### III- GOUVERNANCE, SUIVI ET ANIMATION DU SDAASP

**Les éléments rédigés ci-dessous constituent une proposition d'organisation à échanger lors du prochain comité technique**

Le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Creuse, de par sa nature, est un premier document visant l'amélioration des conditions d'accessibilité à plusieurs types de services au public, notamment l'action sociale de proximité, les réseaux numériques et de transport, les soins de premier recours, l'éducation ou les services marchands de proximité.

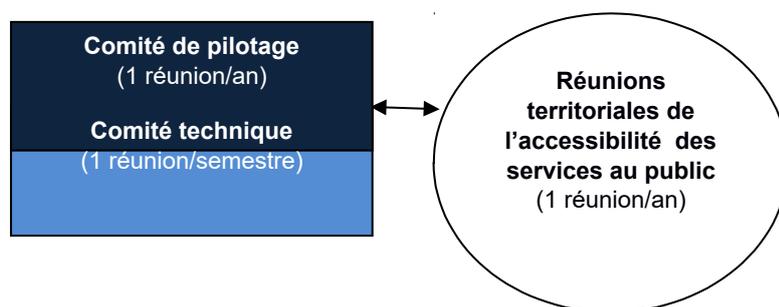
Le Schéma ne se substitue pas aux différents schémas et politiques sectorielles existantes qui apportent des réponses au terme d'expertises circonstanciées.

Le schéma est par ailleurs évolutif, pouvant prendre en compte les évolutions de l'offre et de la demande en matière de services au public, afin d'ajuster les orientations proposées.

L'Etat et le Département portent l'ambition de faire vivre ce Schéma en tant que document de référence de la politique d'accessibilité des services au public. Ils s'engagent à assurer sa mise en œuvre et son suivi durant les six prochaines années.

Dans cet objectif, une gouvernance partenariale est définie. Elle s'appuie à la fois sur les partenaires experts des politiques sectorielles en interaction avec le SDAASP (entrée thématique) et les partenaires locaux au premier rang desquels figurent les élus des communes et intercommunalités du territoire (entrée territoriale).

#### A. Le schéma de gouvernance



#### B. Les instances de suivi et de pilotage du SDAASP

Afin d'assurer le suivi et le pilotage du Schéma, quatre niveaux d'instances sont déclinées :

##### COMITE DE PILOTAGE

Le Comité de Pilotage du Schéma est l'instance d'arbitrage présidée conjointement par la Préfète et la Présidente du Conseil départemental ou leurs représentants, qui :

- assure le portage politique du schéma ;
- évalue les besoins territoriaux ;

- valide le bilan annuel d'exécution et les propositions d'actualisation des actions du Schéma, soumises par le comité technique ;
- examine les éventuels points de blocage et détermine les moyens de mise en œuvre adéquats.
- échanger sur les objectifs définis dans le programme d'actions ;
- identifie les réalisations et les éventuels réajustements

La Préfète et la Présidente du Conseil départemental réunissent au sein du comité de pilotage, le Conseil Régional, les EPCI à fiscalité propre et les signataires des conventions de mise en œuvre. Le comité se réunit *a minima* une fois par an et à chaque fois que son avis est requis.

### COMITE TECHNIQUE

Le comité technique a pour mission d'assurer le suivi et l'animation opérationnelle du Schéma. A cette fin, il se réunit 1 fois par semestre et :

- centralise, consolide et analyse les contributions des pilotes des actions ;
- prépare le bilan annuel de la réalisation du Schéma présenté au Comité de Pilotage ;
- émet des préconisations d'actualisation du programme d'actions du Schéma, en lien avec les propositions issues des groupes de travail thématiques et des rencontres territoriales ;
- prépare les réunions du Comité de Pilotage.

Il réunit des représentants des services désignés compétents au sein de la Préfecture et du Conseil départemental. Les services techniques des autres signataires de la convention de mise en œuvre pourront être invités à siéger dans cette instance.

### RENCONTRES TERRITORIALES DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

Ces rencontres territoriales rassemblent à un rythme *a minima* annuel l'ensemble des partenaires d'un même territoire afin d'échanger sur la dimension locale de la mise en œuvre du Schéma. Ils ont pour objectif de dresser un bilan de l'avancée des actions sur le territoire en amont de la tenue du Comité technique.

Elles se réunissent à l'échelle des EPCI *a minima* une fois par an afin de :

- dresser un bilan de l'avancée des actions sur le territoire ;
- émettre des préconisations d'actualisation du plan d'action du Schéma au comité de pilotage.

Elles réuniront l'ensemble des représentants des EPCI du territoire.

## **C. L'évaluation, préalable à la révision du schéma**

Le comité de pilotage co-piloté par la Préfecture et le Conseil départemental de la Creuse sera chargé de l'évaluation du schéma.

La mise en place d'indicateurs pourra être proposée par un comité technique composé des services de l'Etat et du Département.

Un rapport d'évaluation pourra être produit à l'issue de la durée de mise en œuvre du document soit 6 ans, ou par anticipation en cas de modification substantielle de l'économie du projet, afin de préparer sa révision.