



PREFECTURE  
DE LOIR-ET-CHER



**SCHÉMA DÉPARTEMENTAL  
D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ  
DES SERVICES  
AU PUBLIC DU  
DÉPARTEMENT DE LOIR-ET-CHER  
2017-2022**

**PLAN D' ACTIONS**

## SOMMAIRE

<b>I PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE</b> .....	3
<b>II PLAN D’ACTIONS</b> .....	4
<b>Objectif 1 : Mobiliser l’ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l’accès aux soins</b> .....	6
Action 1 : Améliorer la visibilité de l’offre transport « santé » existante vers les professionnels de santé et développer des outils nouveaux permettant de faciliter l’accès à ces professionnels .....	7
Action 2 : Développer des outils et technologies nouveaux permettant de réduire les transports des usagers vers les professionnels de santé .....	8
Action 3 : Bâtir et promouvoir de nouvelles pratiques pour optimiser le temps consacré aux actes médicaux tout en améliorant la continuité des soins.....	9
Action 4 : Mettre en place un guichet unique des aides à l’installation et au regroupement des professionnels de santé.....	11
<b>Objectif 2 Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité</b> .....	13
Action 5 : Mettre en place un suivi des activités en zone rurale.....	14
Action 6 : Susciter de nouvelles vocations pour l’installation et/ou la reprise d’activités .....	15
Action 7 : Développer l’activité itinérante et valoriser les circuits locaux.....	17
Action 8 : Relever les défis du vieillissement de la population et les transformer en opportunité..	18
<b>Objectif 3 : Assurer un accès de qualité aux services pour tous sur l’ensemble du territoire</b> .....	20
Action 9 : Créer de nouvelles Maisons de Services au Public (MSAP).....	21
Action 10 : Consolider l’offre de services dans chaque MSAP .....	22
Action 11 : Adapter les outils aux pratiques des usagers .....	24
Action 12 : S’appuyer sur le réseau des mairies pour une meilleure réponse à l’usager .....	26
Action 13 : Accompagner les publics non familiarisés aux usages numériques .....	28
Action 14 : Expérimenter des services au public mobiles.....	30
<b>Objectif 4 : Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens</b> .....	31
Action 15 : Développer une offre de transport plus souple adaptée aux usagers .....	32
Action 16 : Expérimenter des nouveaux modes de transports .....	33
Action 17 : Faciliter la vie des usagers : rendre l’offre lisible et vite accessible.....	34
Action 18 : Étudier les conditions de réalisation d’une ligne express « Vendôme/Blois/Romorantin-Lanthenay .....	36
<b>III LE SUIVI ET L’ÉVALUATION DU SCHÉMA</b> .....	37

## I-PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE

L'État et le Département de Loir-et-Cher ont décidé, conformément à l'article 98 de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République, un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Ce schéma, d'une durée de 6 ans a pour objectif de qualifier l'offre de services sur les territoires et de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer cette offre dans les secteurs les moins bien pourvus.

Le champ couvert par le schéma se veut large. Il intègre des services, publics mais aussi privés, ou encore des services marchands ou non marchands, délivrés par des opérateurs nationaux et locaux.

Il faut donc entendre par service au public **un socle de services essentiels aux habitants dans leur vie quotidienne**. Cette vision globale amène à poursuivre, au-delà de l'amélioration de l'accès aux services pour tous les Loir-et-Chériens, une ambition partagée par l'ensemble des parties prenantes au schéma **de favoriser le développement, la dynamisation locale et l'attractivité des territoires notamment en zone rurale.**"

L'Observatoire de l'Économie et des Territoires a réalisé le diagnostic portant sur les services de l'État, des collectivités locales, la santé, l'offre culturelle et de loisirs mais également sur les commerces de proximité.

Ce document comprend un état des lieux géographique des implantations, complété par une analyse sur l'accès en temps aux différents services ainsi qu'une approche par type de public : enfance, famille, jeunesse, publics fragiles et personnes âgées. Par ailleurs, l'Observatoire a interrogé par questionnaire les communes et les communautés de communes pour recueillir les priorités des élus sur les services publics. Cet éclairage supplémentaire a permis d'enrichir l'analyse.

Le diagnostic a été présenté au comité de pilotage le 8 septembre 2016 co-présidé par le Préfet de Loir-et-Cher et le Président du Conseil Départemental. Lors de ce comité 4 priorités d'actions ont été identifiées :

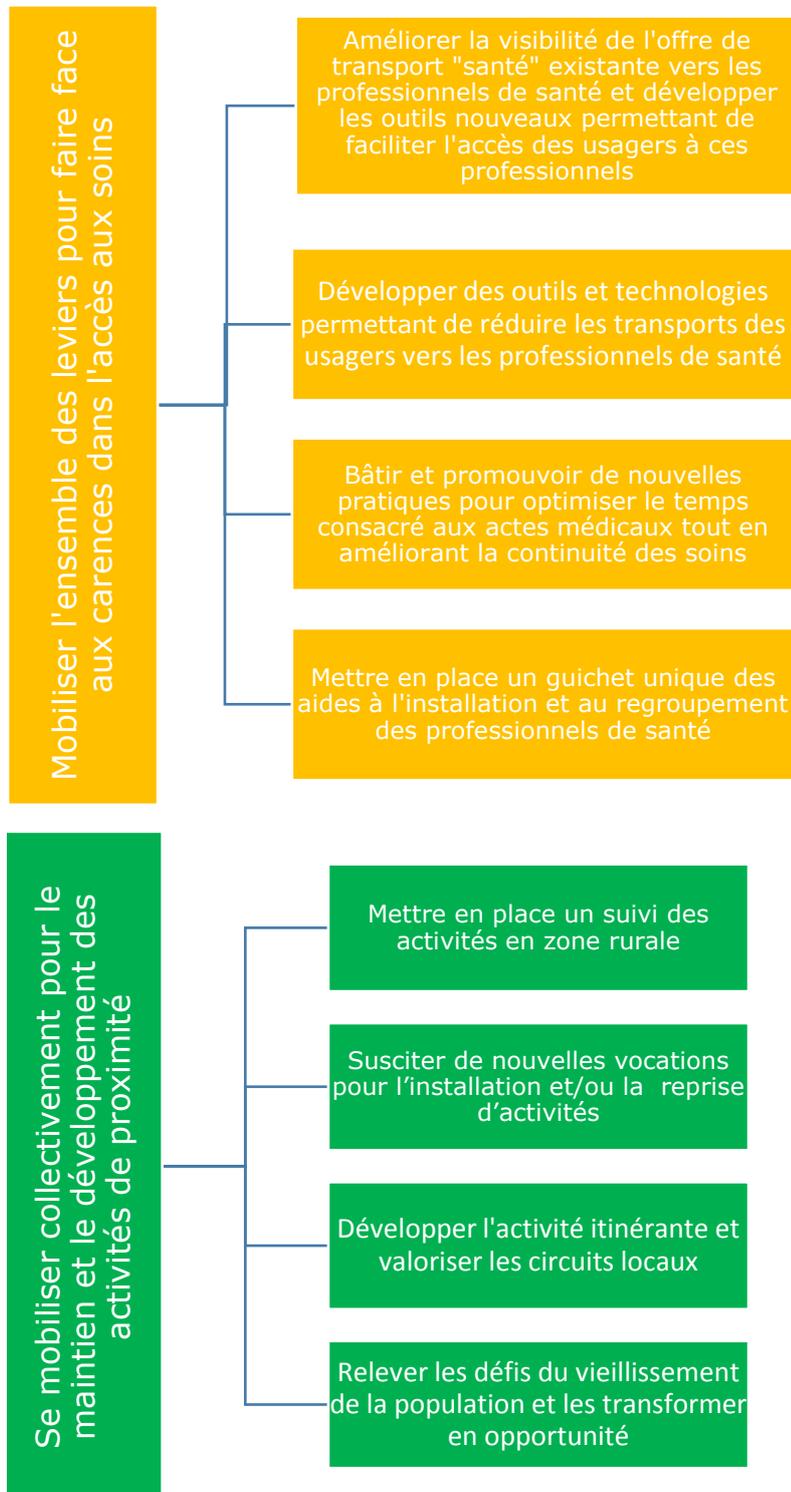
- 1) L'accès à la santé,
- 2) L'économie de proximité,
- 3) Les nouveaux services à la population,
- 4) Les transports.

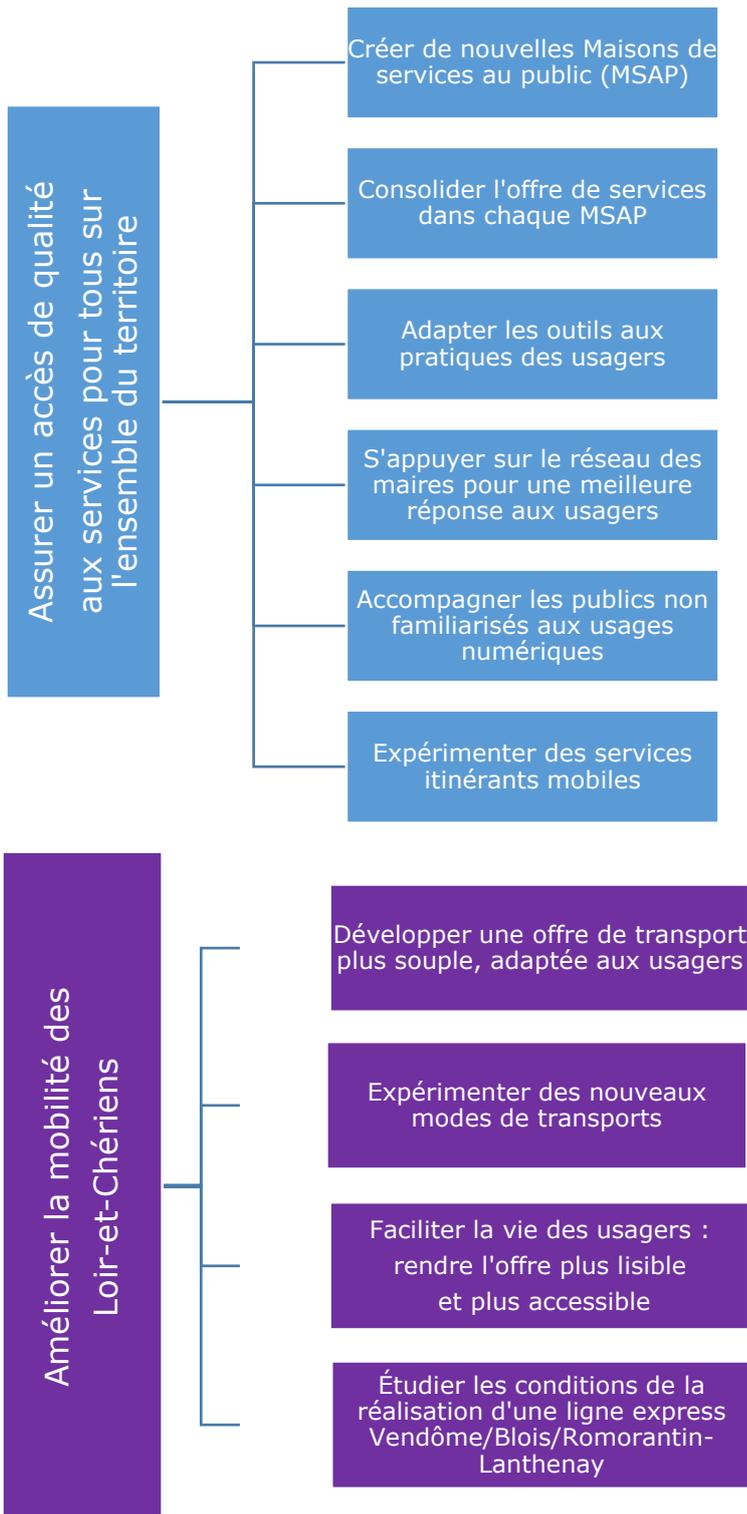
Une thématique transversale est également ressortie : celle du déploiement et des usages des nouvelles technologies qui modifient les relations entre les usagers et les services au public dans les 4 priorités ci-dessus.

À l'issue de ce comité de pilotage 4 groupes de travail ont été créés. Ils se sont réunis aux mois d'octobre et de novembre 2016 et ont débattu sur les actions à mettre en œuvre dans le schéma qui constituent le plan d'actions ci-dessous.

## II -LE PLAN D' ACTIONS

Ce dernier s'articule autour de 4 objectifs et regroupe 18 actions





## Mobiliser l'ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l'accès aux soins

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Action 1 :</b> Améliorer la visibilité de l'offre de transport « santé » existante vers les professionnels de santé et développer des outils nouveaux permettant de faciliter l'accès des usagers à ces professionnels	Meilleure connaissance du transport solidarité santé diffusion de l'information et des possibilités de transports auprès des partenaires					
<b>Action 2</b> Développer des outils et technologies nouveaux permettant de réduire les transports des usagers vers les professionnels de santé	Expérimentation de télémédecine					
<b>Action 3</b> Bâtir et promouvoir de nouvelles pratiques pour optimiser le temps consacré aux actes médicaux tout en améliorant la continuité des soins.	Appui aux professionnels sur des protocoles de coopération et modification des modes de soins pour certaines pathologies (diabète, insuffisance cardiaque, plaies chroniques)					
<b>Action 4:</b> Mettre en place un guichet unique des aides à l'installation et au regroupement des professionnels de santé	Utiliser le comité de veille et de coordination comme point d'entrée des demandes Poursuivre les actions pour mobiliser et attirer de nouveaux professionnels de santé					

**Objectif : Mobiliser l'ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l'accès aux soins**

**Action 1 : Améliorer la visibilité de l'offre de transport « santé » existante vers les professionnels de santé et développer des outils nouveaux permettant de faciliter l'accès des usagers à ces professionnels**

<p><b>Diagnostic</b></p>	<p>Le Transport Solidarité Santé (TSS), mis en place en septembre 2013 par les trois régimes d'assurance maladie (CPAM de Loir-et-Cher, MSA Berry-Touraine et RSI du Centre) et le Conseil départemental avant d'être généralisé à l'été 2014 sur l'ensemble du département, doit faciliter le déplacement de personnes pour leurs consultations de santé.</p> <p>Il s'adresse à ceux qui ne disposent pas de moyens de transports et dont l'état de santé ne justifie pas une prescription médicale de transport avec remboursement par l'assurance-maladie.</p> <p>Cependant ce dispositif est méconnu du public et ses modalités de fonctionnement ne sont pas adaptées aux besoins urgents d'accès à une consultation médicale.</p> <p>De plus, la démographie médicale déficitaire engendre un éloignement des lieux de soins et une difficulté d'obtention de rendez-vous chez les généralistes et les spécialistes.</p>
<p><b>Enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accès aux soins et éviter des situations de renoncements aux soins</li> <li>- Faciliter les déplacements des patients.</li> <li>- Améliorer la coordination des dispositifs de transport.</li> </ul>
<p><b>Présentation de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la visibilité de l'offre existante de transport par un plan de communication coordonné en direction des usagers et des professionnels relais.</li> <li>- Partager une base de données entre acteurs de transport afin de mettre à disposition de l'utilisateur/patient un outil simple (plateforme, numéro d'appel) pour organiser son transport santé.</li> <li>- Développer des outils nouveaux à travers des expérimentations (covoiturage solidaire, etc.).</li> </ul>
<p><b>Publics visés</b></p>	<p>Tout public et notamment les publics fragiles.</p>
<p><b>Pilotes</b></p>	<p>CPAM de Loir-et-Cher</p>
<p><b>Partenaires</b></p>	<p>MSA Berry-Touraine / RSI du Centre / Conseil départemental (CD 41). Conseil régional./ CD 41 : Vivre autonome 41 (porte d'entrée). MDCS. Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées (membres). CAF. ARS. SDIS, SAMU CH. Professionnels libéraux. MSAP, intercommunalités, CIAS, CCAS, etc. Services d'aide à domicile.</p>
<p><b>Leviers/freins</b></p>	<p><b>Leviers</b> : Collaboration existante entre CPAM 41, CD 41, MSA, RSI (TSS). Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.</p>
<p><b>Moyens</b></p>	<p>Dispositifs régionaux LEADER et A vos ID. CPAM. Contrats locaux de santé. Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>2017 - 2021</p>
<p><b>Évaluation</b></p>	<p>Mise en place d'un plan de communication coordonné (2017). Nombre de bénéficiaires du TSS.</p>

**Objectif : Mobiliser l'ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l'accès aux soins**

**Action 2 : Développer des outils et technologies nouveaux permettant de réduire les transports des usagers vers les professionnels de santé**

<b>Diagnostic</b>	La démographie médicale déficitaire engendre un éloignement des lieux de soins et une difficulté d'obtention de rendez-vous chez les généralistes et les spécialistes.
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accès aux soins et éviter des situations de renoncements aux soins.</li> <li>- Limiter les déplacements des patients.</li> <li>- Éviter l'engorgement des services d'urgence et les hospitalisations.</li> <li>- Améliorer la qualité de l'évaluation de santé par la coopération à distance entre généralistes et spécialistes, équipes de soins primaires et équipes hospitalières.</li> </ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Développer la télémédecine et toutes les nouvelles technologies (dossier médical partagé, messagerie sécurisée, etc.) facilitant l'évaluation de l'état de santé des personnes à distance avec, notamment, un premier projet d'expérimentation au sein de la Maison de Santé Pluridisciplinaire de Noyers-sur-Cher.</p> <p>Au vu des résultats de cette expérimentation, un élargissement sur d'autres territoires pourra être envisagé.</p>
<b>Publics visés</b>	Les professionnels de santé.
<b>Pilote</b>	ARS
<b>Partenaires</b>	CPAM / Conseil régional / Conseil départemental / Professionnels libéraux. EHPAD. SAMU, Établissements de santé dont les Centres Hospitaliers GCS Télé santé centre. SMO Loir-et-Cher numérique.
<b>Leviers/freins</b>	<p><b>Leviers :</b> Mission donnée par l'ARS au GCS Télé Santé centre sur le développement de la télémédecine. Très Haut Débit (SMO Loir-et-Cher numérique) : effort notable du Département en matière d'investissement pour un déploiement en 5 ans.</p> <p><b>Freins :</b> Disponibilité des praticiens. Tarification des actes. Contraintes techniques.</p>
<b>Moyens</b>	Dispositifs régionaux LEADER Financements Télémédecine au titre du CPER. Déploiement du Très Haut Débit. Fonds FIR de l'ARS. CPAM.
<b>Calendrier</b>	2017 – 2021
<b>Évaluation</b>	Nombre de professionnels de santé impliqués Nombre d'actes de télémédecine réalisés

**Objectif : Mobiliser l'ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l'accès aux soins**

**Action 3 : Bâtir et promouvoir de nouvelles pratiques pour optimiser le temps consacré aux actes médicaux tout en améliorant la continuité des soins.**

<b>Diagnostic</b>	<p>Les professionnels de santé, implantés en zone rurale, sont de moins en moins nombreux et doivent faire face aux besoins en soins de la population. Aussi, les patients relèvent souvent que la difficulté est autant de disposer d'un professionnel de santé à proximité, que de pouvoir bénéficier d'un rendez-vous, compte tenu de la charge de travail des professionnels en place.</p> <p>La situation actuelle est donc sur de nombreux points pénalisante : elle nuit à la possibilité de prise en charge des patients, elle impose un rythme de travail qui décourage les nouvelles installations, dans la mesure où les professionnels de santé manifestent le souhait de mieux concilier temps professionnel et temps privé.</p> <p>L'expérimentation par certains médecins généralistes de plages horaires de soins sans rendez-vous et de mutualisation de secrétariat à travers le dispositif PAIS, a été reprise dans les dispositifs nouveaux de conventionnement avec l'assurance-maladie et de financement public (FIR ARS – CPER...). D'autres modalités d'organisation comme le travail entre plusieurs professionnels de santé exerçant sur différents lieux peuvent aussi être développées.</p> <p>De plus, de nombreuses pathologies pourraient faire l'objet d'un suivi pluridisciplinaire concerté entre plusieurs professions de santé (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, etc.) opérant entre eux des transferts d'activités et d'actes de soins et réorganisant leurs modes d'interventions auprès du patient.</p> <p>De même, l'amélioration du suivi du parcours du patient dans une logique de décloisonnement entre le sanitaire, le médico-social et le social est une attente de plus en plus prégnante, tant des professionnels que des patients.</p> <p>Enfin, il faut permettre aux professionnels de santé de se consacrer à leur travail. Selon une étude de 2009 (IDRES, le temps de travail des médecins généralistes, une synthèse des données disponibles) le poids du travail purement administratif pour les généralistes serait de l'ordre de 4,5 à 6,5 heures hebdomadaires, auquel s'ajoute 1,5 heure entre 11 et 15 % du temps « utile » (sur une moyenne de 54,6 h/semaine) est donc consacré à des tâches administratives.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Éviter de voir les patients renoncer aux soins.</li><li>- Éviter les ruptures de prise en charge dans le parcours santé du patient. Faire gagner l'implantation en zone rurale en attractivité en mettant en place un écosystème vertueux entre professionnels de santé.</li><li>- Rompre la solitude de l'exercice, accompagner/soulager les praticiens.</li><li>- Amorcer la mise en place d'une logique de cogestion du parcours du patient.</li><li>- Tirer davantage parti des qualifications de chaque professionnel de santé.</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>En optimisant le temps consacré aux actes médicaux, des marges de manœuvre peuvent être dégagées pour la prise en charge de davantage de patients sans remettre en cause le niveau de service. Pour ce faire, plusieurs outils et pratiques peuvent être mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Faciliter la mise en place de pratiques pluridisciplinaires en mettant à disposition des professionnels de santé des protocoles pluri-professionnels type de coopération sur les pathologies chroniques les plus courantes (diabète, insuffisance cardiaque, plaies chroniques) en vue d'expérimentations.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir les fonctions d'appui aux professionnels visant à les informer et les orienter vers les ressources sanitaires, sociales et médico-sociales du territoire, à organiser le parcours du patient en vue de faciliter le maintien à domicile et la bonne transition entre domicile et établissement, de les soutenir dans leurs pratiques et initiatives professionnelles. Avec, à terme, la volonté de mettre en place des plates-formes d'appui territoriales.</li> <li>- Développer les consultations non programmés (sans rendez-vous), les projets médicaux partagés, la mutualisation des tâches administratives, les plateformes de filtrage des appels, et l'informatisation via la promotion et le soutien des maisons de santé pluridisciplinaires et équipes de soins primaires.</li> </ul>
<b>Publics visés</b>	Professionnels de santé.
<b>Pilote</b>	ARS / CPAM / Conseil départemental (CD 41)
<b>Partenaires</b>	Conseil régional - Conseils de l'ordre et/ou Unions professionnelles (URPS) MSA. RSI. Établissements et services de santé sociaux et médico-sociaux. MAIA. CD 41 : Vivre autonome 41.
<b>Leviers/freins</b>	<b>Leviers :</b> Nouvelle loi santé, Nouvelle convention médicale CNAMTS/professionnels de santé, mobilisation de l'ensemble des acteurs. <b>Freins :</b> Multiplicité des acteurs, culture des professionnels de santé, formation.
<b>Moyens</b>	Contractualisation, financements collectivités / opérateurs / État / Région/CPAM / ARS. Règlement arbitral (CPAM). Société interprofessionnelle de soins ambulatoires Répertoire Opérationnel des ressources (site web présentant l'ensemble de l'offre de soins).
<b>Calendrier</b>	Protocole de coopération type : rédaction du projet de protocole : 2017. Lancement de l'expérimentation en 2018. Point d'étape à mi-parcours.  Plate-forme territoriale d'appui : proposition de mise en place d'un comité opérationnel départemental en 2017.
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration d'un protocole type et nombre d'expérimentations.</li> <li>- Nombre de Maisons de Santé Pluridisciplinaires et équipes de soins primaires déclarées.</li> <li>- Nombre de fonctions d'appui aux professionnels effectives et mise en place d'une plateforme d'appui.</li> </ul>

**Objectif : Mobiliser l'ensemble des leviers pour faire face aux carences dans l'accès aux soins**

**Action 4 : Mettre en place un guichet unique des aides à l'installation et au regroupement des professionnels de santé**

<p><b>Diagnostic</b></p>	<p>Le comité de veille et de coordination sur la démographie médicale a été constitué en Loir-et-Cher afin d'anticiper les difficultés d'accès aux soins liées à la pénurie de professionnels de santé en assurant une meilleure coordination des actions menées par les différents partenaires (institutions, professionnels de santé, élus). Il est composé de l'Agence Régionale de Santé, du Conseil de l'Ordre des Médecins, du Conseil départemental, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et de la Préfecture. Il suit les mouvements des professionnels médicaux (installations, départs) et accompagne l'émergence des exercices regroupés. Les constats sont une part croissante de médecins libéraux de + de 55 ans qui touche l'ensemble des zones rurales et urbaines du département, des zones géographiques particulièrement fragiles où la faible densité des médecins généralistes est liée à un éloignement des services hospitaliers. Cette démarche de mise en commun doit être confortée et progressivement monter en puissance.</p> <p>La création de lieux favorisant l'exercice regroupé sera privilégiée sur les territoires. Ces projets seront co-construits avec les professionnels présents ou souhaitant s'implanter sur le territoire..</p>
<p><b>Enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accès aux soins pour la population.</li> <li>- Faciliter l'installation des professionnels de santé.</li> <li>- Poursuivre les actions de soutien envers les internes pour les inciter à faire des stages dans le département,</li> <li>- Accompagner le médecin et sa famille pour faciliter le projet d'implantation</li> <li>- Soutenir les zones géographiques les plus fragilisées.</li> <li>- Veiller à la cohérence du dispositif de santé en soins primaires.</li> </ul>
<p><b>Présentation de l'action</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer à travers le comité de veille et de coordination d'un guichet unique des aides à l'installation et au regroupement des professionnels de santé en associant les différents interlocuteurs dans l'échange d'information et la prise de décision.</li> <li>- Développer des campagnes d'information auprès des élèves et étudiants notamment sur les possibilités d'aides financières en cours d'étude et de facilité d'installation dans le département en prenant notamment appui sur les actions de promotion/communication mises en place par le Conseil départemental.</li> <li>- Inciter les médecins à devenir maîtres de stage pour les internes de médecine générale.</li> <li>- Favoriser l'ouverture d'une deuxième Maison de Santé Pluridisciplinaire Universitaire afin d'assurer un lien entre les pratiques professionnelles et les activités de recherche et de formation, particulièrement attractif pour de jeunes professionnels.</li> <li>- Encourager l'installation d'exercices regroupés entre professionnels de santé en particulier dans les territoires où les carences sont notables ou prévisibles.</li> </ul>
<p><b>Publics visés</b></p>	<p>Professionnels de santé en activité et à venir. Collectivités d'implantation des lieux d'exercice.</p>
<p><b>Pilote</b></p>	<p>ARS</p>
<p><b>Partenaires</b></p>	<p>ARS, CPAM, Préfecture, Conseil départemental, Conseil de l'ordre, Conseil régional.</p>
<p><b>Leviers/freins</b></p>	<p><b>Leviers :</b> Mobilisation existante des acteurs.</p>

	Dispositifs d'aides existants : Fonds d'Intervention régional de l'ARS, aides du Conseil départemental, règlement arbitral de la CPAM, Contrat de Plan État/Région <b>Freins</b> : Multiplicité des attentes des opérateurs. Mobilisation parfois difficile des médecins généralistes dans la construction du projet de santé.
<b>Moyens</b>	Contractualisation, financements des collectivités / opérateurs / État / ARS / CPAM.
<b>Calendrier</b>	Traitement de ces différentes thématiques dans le cadre des réunions trimestrielles du comité de veille et aussi souvent que nécessaire en cas de saisine par un opérateur. 2017-2021.
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de réunions et avancements des différentes actions.</li> <li>- Nombre d'installations/départ de médecins.</li> </ul> Nombre de maîtres de stage.

## Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Action 5 :</b> Mettre en place un suivi des activités en zone rurale	Suivi et développement des activités					
<b>Action 6</b> Susciter de nouvelles vocations pour l'installation et/ou la reprise d'activités	Développement d'un pack « accompagnement apprentissage »					
<b>Action 7 :</b> Développer l'activité itinérante et valoriser les circuits locaux	Actions de valorisation des produits locaux Compléter l'offre de commerces itinérants					
<b>Action 8 :</b> Relever les défis du vieillissement de la population et les transformer en opportunité.	Valoriser le site Vivre autonome 41 mieux le faire connaître et faciliter sa mise à jour par le développement de partenariats					

**Objectif : Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité.**

**Action 5 : Mettre en place un suivi des activités en zone rurale**

<p><b>Diagnostic</b></p>	<p>L'état des lieux en matière de couverture commerciale fait apparaître un maillage équilibré du territoire : 99 % des habitants du département ayant accès aux produits de première nécessité (pain, viande, épicerie) en moins de 10 min.</p> <p>Un examen plus approfondi avec les élus locaux fait cependant ressortir un sentiment de fragilité de l'offre de proximité, qui les conduit à placer le maintien des commerces en seconde position parmi leurs priorités. Ceci se justifie par le vieillissement des commerçants et des artisans, et la réduction des zones de chalandises des commerces.</p> <p>Les difficultés pour ouvrir de nouveaux commerces ou pour assurer la reprise de commerces existants, sont réelles en zone rurale.</p>
<p><b>Enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- consolider les commerces et artisans existants et ainsi contribuer au maintien de l'attractivité des zones rurales,</li> <li>- améliorer la viabilité des entreprises, en encourageant la création de services complémentaires (dépôt/réparation, point poste, dépôt de pain, blanchisserie...).</li> <li>- Développer une offre plus spécialisée en fonction des clientèles notamment des familles</li> </ul>
<p><b>Présentation de l'action</b></p>	<p>Il est important de pouvoir, le plus en amont possible, détecter les difficultés (fin d'activité, problématique de reprise) mais aussi les opportunités de développement d'activités.</p> <p>Les chambres consulaires seront invitées à alerter les services de l'État sur les commerces et artisans en difficulté, de manière à ce que la situation de ces entreprises soit examinée en cellule opérationnelle de suivi (CODEFI). Cette instance, d'ores et déjà employée pour le suivi et l'accompagnement des entreprises dont l'éventuel arrêt d'activité aurait des conséquences importantes pour l'emploi verrait donc son champ d'action et ses outils (examen de la viabilité économique de l'entreprise, action de médiation avec les créanciers, orientation vers les dispositifs adaptés,...) s'élargir aux profits des commerçants et artisans.</p> <p>Le suivi mis en place s'attachera à être vigilant sur les nouvelles formes de services et les nouvelles demandes de la clientèle afin de faciliter l'adaptation éventuelle des professionnels.</p>
<p><b>Publics visés</b></p>	<p>Commerçants et artisans déjà implantés Collectivités (communes EPCI)</p>
<p><b>Pilote</b></p>	<p>État</p>
<p><b>Partenaires</b></p>	<p>CCI et CMA, Conseil régional, Conseil départemental, EPCI, communes, Observatoire de l'économie et des territoires...</p>
<p><b>Leviers/freins</b></p>	<p>Leviers : action nécessitant du temps pour observer et analyser, mobilisation des acteurs, fonctionnement en réseau pour collecter les informations utiles</p> <p>Freins : travail à effectuer dans la durée</p>
<p><b>Moyens</b></p>	<p>Moyens humains pour rencontrer les élus locaux, les entreprises pour observer et analyser Animation via un comité de pilotage CCI/CMA. Intégration des données au sein des chambres consulaires. Financement des acquisitions et rénovation de commerces par la Région dans le cadre des contrats territoriaux</p>
<p><b>Calendrier</b></p>	<p>1 an</p>
<p><b>Évaluation</b></p>	<p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de problématiques de transmission détectées,</li> <li>- Nombre de préconisations de développement de nouveaux services , diversification</li> </ul>

**Objectif : Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité.**

**Action 6 : Susciter de nouvelles vocations pour l'installation et/ou la reprise d'activités**

<b>Diagnostic</b>	<p>Le vieillissement de la population est un phénomène général, qui touche également les commerçants et les artisans.</p> <p>Si, à court et moyen terme, il s'agit de faciliter la reprise ou l'ouverture d'activités par des candidats potentiels, il est nécessaire de préparer l'avenir en favorisant l'apprentissage.</p> <p>En effet, le maintien des activités de proximité et le développement des très petites entreprises en milieu rural passera par la reprise d'activités existantes et la formation d'apprentis.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- éviter la fermeture d'activités existantes par une action collective des acteurs,</li> <li>- maintenir une diversité participant de l'attractivité des territoires,</li> <li>- permettre un accompagnement amont des volontaires à l'installation,</li> </ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Cette action intervient en complément de l'action 1 « Mettre en place un suivi des activités en zone rurale »</p> <p>Une fois les fragilités relevées et les opportunités détectées, il s'agit en effet de lever certains des freins à la reprise et/ou à l'installation. Aussi, l'action consisterait à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aider les collectivités (EPCI, communes) qui souhaitent acquérir ou rénover des locaux en vue de maintenir des commerces en milieu rural,</li> <li>- accompagner les candidats à la reprise ainsi que les commerçants et artisans en activité souhaitant lancer de nouvelles initiatives,</li> </ul> <p>Les chambres consulaires seront invitées à signaler les candidats à la reprise, afin de faciliter un travail d'accompagnement local (communautés de communes) en lien avec l'État et la Région</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expérimenter un pack « accompagnement-apprentissage » : en lien étroit avec les collectivités (communes, EPCI). Ce pack accompagnement s'inscrit dans une logique transversale : problématiques de transport et de logement et de loisirs des apprentis. Une expérimentation au cas par cas, ciblée sur des commerces et artisans implantés dans une commune volontaire, serait privilégiée.</li> </ul>
<b>Publics visés</b>	<p>Commerçants et artisans déjà implantés, Commerçants et artisans souhaitant ouvrir une activité ou développer leur activité, jeunes en apprentissage.</p>
<b>Pilote</b>	<p>État</p>
<b>Partenaires</b>	<p>CCI, CMA, Conseil régional, , Conseil départemental, CFA, EPCI, communes, Éducation nationale, parents....</p>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : mobilisation des acteurs, fonctionnement en réseaux pour collecter les informations utiles, travail au cas par cas, valorisation de l'image de l'apprentissage par des témoignages.</p> <p>Freins : travail à effectuer dans la durée</p>
<b>Moyens</b>	<p>Mobilisation des moyens au cas par cas.</p>
<b>Calendrier</b>	<p>Expérimentation du « pack- accompagnement apprentissage » à réaliser sous trois ans avec au moins une collectivité candidate. Retour d'expérience à réaliser à l'issue.</p>

## Évaluation

Indicateurs :

- Nombre de repreneurs accompagnés
- Nombre d'entreprises transmises
- Nombre de contrats d'apprentissage signés sur le territoire d'expérimentation du pack-accompagnement apprentissage

**Objectif : Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité.**

**Action 7 : Développer l'activité itinérante et valoriser les circuits locaux.**

<b>Diagnostic</b>	<p>Tout professionnel doit atteindre un certain niveau de rentabilité pour pouvoir maintenir durablement son activité et assumer certains frais fixes. Or, cette condition de base ne peut être remplie partout, soit en raison du faible nombre de clients potentiels (zone de chalandise trop restreinte) soit en raison de besoins trop réduits (besoins ponctuels, limités en valeur).</p> <p>Aussi, la création d'activités dans toutes les communes de Loir-et-Cher n'est pas un objectif crédible. Pour autant, une alternative peut être envisagée. Elle consisterait à compléter, voire à développer, l'offre itinérante existante.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- compléter l'offre commerciale et artisanale de proximité</li><li>- assurer le maintien d'une dynamique commerciale évolutive et répondant aux besoins au sein des zones rurales</li><li>- assurer des débouchés aux producteurs locaux</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Le développement de l'activité itinérante participe d'un cercle vertueux pour les consommateurs (mise à disposition d'une offre répondant aux besoins) comme pour les professionnels (souplesse, faiblesse des charges).</p> <p>Elle permet par ailleurs de mettre en valeur des circuits locaux, ce qui répond à une évolution de fond des attentes.</p> <p>La mise en place de conventions avec la Fédération des marchés de France, en lien le cas échéant avec les unions commerciales existantes doit être envisagée.</p> <p>Cette démarche s'articulera avec l'action 1 : qui tâchera de relever les lacunes en la matière. Elle intégrerait par ailleurs un effort de valorisation et de promotion des producteurs locaux. L'exemple de labellisation « en direct de nos fermes » mise en place par la communauté d'agglomération Agglopolys peut être citée.</p>
<b>Publics visés</b>	Habitants des zones rurales d'une part, producteurs locaux d'autre part.
<b>Pilote</b>	EPCI
<b>Partenaires</b>	Organismes consulaires, État, Conseil départemental, Région, EPCI, communes, ...
<b>Leviers/freins</b>	Leviers : Freins :
<b>Moyens</b>	Cahier des charges à élaborer pour bénéficier du label, mobiliser les professionnels, mettre en place une signalétique adaptée, ...
<b>Calendrier</b>	Expérimentation du dispositif sous 3 ans.
<b>Évaluation</b>	Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"><li>- mise en place d'un label « circuit locaux » (oui/non)</li><li>- conventionnement avec la Fédération des marchés de France pour dynamiser le secteur (oui/non).</li></ul>

**Objectif : Se mobiliser collectivement pour le maintien et le développement des activités de proximité.**

**Action 8 : Relever les défis du vieillissement de la population et les transformer en opportunité**

<b>Diagnostic</b>	<p>Près d'un Loir-et- Chérien sur 8 à plus de 75 ans et 9 sur 10 vivent encore à leur domicile.</p> <p>La totalité du territoire départemental est couverte par des services à la personne (aides à domicile, portage de repas, télé-assistance)- une bonne couverture des services de soins infirmiers</p> <p>Mais la population a encore du mal à connaître et identifier rapidement l'ensemble des services à sa disposition susceptible de répondre à ses besoins (services à la personne ou commerces)</p> <p>Une priorité pour les élus de maintenir des services à proximité des personnes âgées et notamment le commerce de proximité et de faire évoluer l'offre de commerces et services associés.</p>
<b>Enjeux</b>	<p>Faire connaître l'existant, Répertorier et mettre à jour les connaissances, Échanger les informations détenues, Donner une information exhaustive à la population</p>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Le Conseil départemental a créé la plateforme « Vivre autonome 41 » dont l'objectif est de pouvoir répondre aux demandes des personnes âgées et handicapées via un numéro unique</p> <p>Cette plateforme recense l'ensemble des services : services à la personnes (portage de repas, livraisons de courses assurées par les commerçants), services de soins infirmiers, structures d'hébergements, les professionnels de santé, les dispositifs d'aides et d'amélioration de l'habitat.</p> <p>Il s'agit maintenant de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- poursuivre le développement de cette plateforme en lien avec l'ensemble des acteurs sur le terrain et notamment sur la mise à jour des données concernant les services marchands ou non marchands et particulièrement le commerce de proximité en lien avec les dispositifs de veille mis en place par la CCI et la CMA,</li><li>- faire connaître le rôle des conseillers autonomie présents sur les territoires,</li><li>- développer une information interactive et faciliter ainsi l'accès du public en géolocalisant une partie des données</li><li>- diffuser l'information auprès des maires via les associations des maires en lien avec les Maisons de services au public mais aussi via les bulletins municipaux (numéros utiles prévoir des encarts facilement insérables et des liens sur les sites internet)</li><li>- permettre à des opérateurs de compléter l'offre (associations d'insertions ou entreprises)</li></ul> <p>Ce travail doit être mené en lien avec celui du schéma départemental de l'autonomie et de la conférence des financeurs prévue par la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement</p>
<b>Publics visés</b>	Personnes âgées et /ou handicapées et leurs familles
<b>Pilote</b>	Conseil départemental

<b>Partenaires</b>	ARS, CARSAT, CPAM, MSA, Mutuelles, RSI, CCI, CMA, Observatoire de l'économie et des territoires, associations des maires, maires, communautés de communes, CIAS conférences des financeurs, associations, ADIL. SOLIHA
<b>Leviers/freins</b>	Leviers : informations des élus et secrétaires de mairies, diffusion de l'information auprès des professionnels de santé, actions de communication pour faire connaître la plateforme  Freins : coordination des acteurs et échanges d'informations
<b>Moyens</b>	Mise en commun des données Traitement par l'Observatoire de l'économie et des territoires dans le cadre du suivi du schéma
<b>Calendrier</b>	2017-2018
<b>Évaluation</b>	Évaluation annuelle Nombre de connexions Nombre d'orientations faites par les maires Processus de mise à jour des données Enquête sur connaissance Nombre de nouveaux services

## Assurer un accès de qualité aux services, pour tous et sur l'ensemble du territoire

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Action 9</b> : Créer de nouvelles Maisons de services au public	Achèvement du maillage MSAP et consolidation des pôles existants		<p><b>Enquête satisfaction des usagers</b></p> <p><b>Point d'étape mi-parcours</b></p>			
<b>Action 10</b> Consolider l'offre de services dans chaque MSAP	Rédaction d'une charte et mise en place du réseau « MSAP 41 »	Déploiement des nouveaux services dans chaque MSAP				
<b>Action 11</b> : Adapter les outils aux pratiques des usagers	Poursuite de la dématérialisation des formulaires					
	Expérimentations RV personnalisé par visio-conférences	Déploiement des systèmes de visio-conférences.				
<b>Action 12</b> : S'appuyer sur le réseau des mairies pour une meilleure réponse aux usagers	Rédaction d'une procédure associant tous les acteurs.	Déploiement dans l'ensemble des territoires.				
<b>Action 13</b> : Accompagner les publics non familiarisés aux usages numériques	Mise en place d'un plan de formation en lien avec les relais existants	Expérimentation (cafés numériques, associations...)				
<b>Action 14</b> : Expérimenter des services aux publics mobiles.				Consultation concernant une MSAP mobile	Lancement de l'expérimentation.	

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 9 : Créer de Nouvelles Maisons de Services au Public**

<b>Diagnostic</b>	<p>Points forts : une volonté des opérateurs de continuer à offrir des prestations de qualité à l'ensemble de leurs bénéficiaires.</p> <p>De nouvelles formes de présence sur les territoires organisées dans les maisons de services au public : 5 déjà labellisées sur le département (Mondoubleau, Blois, Neung-sur-Beuvron, Saint-Aignan, Salbris) et 7 en projet (Droué, Morée, Ouzouer-le-Marché, Lamotte-Beuvron, Selles-sur-Cher, Bracieux, Mennetou-sur-Cher).</p> <p>Points faibles : S'il n'y a pas, dans le Loir-et-Cher, de territoires assimilables à des « déserts » en matière de services à la population, un effort de renforcement du réseau et d'aménagement de celui-ci doit être mené pour éviter l'émergence de fragilités</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- répondre aux besoins des usagers et compléter l'offre de Maisons de services au public sur les territoires</li><li>- offrir un bon niveau de services pour l'ensemble des Loir-et-Chériens.</li><li>- maintenir des liens sociaux.</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. Les usagers sont accompagnés par des agents formés dans leurs démarches auprès des opérateurs présents comme la CPAM, la CAF, la CARSAT, Pôle Emploi. Des permanences physiques peuvent aussi être organisées par les opérateurs.</p> <p>Le département de Loir-et-Cher a connu une réelle dynamique en matière de création de MSAP. L'objectif est de poursuivre cette dynamique en finalisant la réalisation des projets engagés et d'envisager d'autres projets sur les territoires disposant d'une offre insuffisante de services, notamment dans les zones repérées sur la carte du diagnostic page 38 autour de Montoire-sur-le-Loir, Herbault / Onzain, Selommes / Oucques.</p>
<b>Publics visés</b>	Ensemble des usagers.
<b>Pilote</b>	Etat
<b>Partenaires</b>	Communautés de communes, communes, Conseil départemental, directeurs des MSAP, opérateurs (La Poste, CAF, CPAM, Pôle emploi, CARSAT, GRDF, MSA) plus généralement, selon les besoins locaux, tous les acteurs du droit et de la médiation, de la santé, de l'emploi et de l'insertion, des services à la personne, etc...
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : volonté des élus de regrouper et mutualiser les services entre opérateurs, animation du réseau, mobiliser les territoires les plus en avance,</p> <p>Freins : des critères d'implantation géographiques différents par opérateurs</p>
<b>Moyens</b>	Contractualisation, financements collectivités / opérateurs / Etat.
<b>Calendrier</b>	Objectif : déployer en 2017- 2018 4 à 5 nouvelles MSAP
<b>Évaluation</b>	<p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre de MSAP créées</li><li>- Nombre de services présents</li><li>Nombre d'habitants à moins de 20 min d'une MSAP</li></ul>

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 10 : Consolider l'offre de services dans chaque Maison de Services au Public**

<b>Diagnostic</b>	<p>Points forts : Le déploiement des procédures dématérialisées (paiement en lignes de prestations, inscriptions centre de loisirs, demande d'aides) qui correspond à une évolution des modes d'utilisation des services, une exigence d'efficacité et de disponibilité de la part des usagers. (30 communes ou établissements intercommunaux proposent des paiements en ligne, 9 communautés de communes et 91 communes ont mis en place des espaces publics numériques pour permettre d'accéder à des outils numériques).</p> <p>Points faibles : Chaque MSAP propose un nombre très différent de services, entre 5 et 14. Cette diversité est précieuse et doit être préservée. Cependant, elle conduit également à un manque de visibilité pour le public et à la nécessité de s'assurer que les services offerts répondent aux attentes essentiels des usagers</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- offrir un bon niveau de services pour l'ensemble des Loir-et-Chériens.</li><li>- maintenir des liens sociaux.</li><li>- disposer d'un lieu d'information, de conseil et d'accompagnement de proximité facilement identifiable par tous avec un minimum de services</li><li>- inciter à la mutualisation et au rapprochement des structures, pour les pouvoirs publics comme pour les usagers.</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Les besoins sont en partie communs pour l'ensemble des usagers de Loir-et-Cher, notamment, en matière d'accès aux services de prestations sociales et d'accès aux services d'emploi – formation. Un socle commun a donc vocation à être mis en place sur l'ensemble des MSAP (existantes et futures) qui sera complété en fonction des spécificités des territoires.</p> <p>L'ouverture à d'autres partenaires ne disposant pas d'implantations locales (CCI, RSI...) sera recherchée.</p> <p>De même, pour assurer le maintien d'une bonne dynamique au sein de chaque MSAP, la mise en réseau, assurant le partage des bonnes pratiques et favorisant l'élargissement des offres de services utiles apparaît indispensable. L'Etat et le Conseil départemental peuvent prendre en charge cette animation.</p>
<b>Publics visés</b>	Ensemble des usagers.
<b>Pilote</b>	Etat/ Conseil départemental
<b>Partenaires</b>	Communautés de communes, communes, directeurs des MSAP, opérateurs (La poste, CAF, CPAM, Pôle emploi, CARSAT, GRDF, MSA) plus généralement, selon les besoins locaux, tous les acteurs du droit et de la médiation, de la santé, de l'emploi et de l'insertion, des services à la personne, etc...
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : volonté des élus de regrouper et mutualiser les services entre opérateurs, animation du réseau, mobiliser les territoires les plus en avance,</p> <p>Freins : des critères d'implantation géographiques différents par opérateurs</p>
<b>Moyens</b>	Contractualisation, financements collectivités / opérateurs / Etat.
<b>Calendrier</b>	Objectif : 2017-2018 déploiement de services supplémentaires dans les MSAP existantes et à créer Point d'étape à mi-parcours (mars 2020)

## **Évaluation**

Indicateurs :

- évolution du nombre de services présents
- fréquentation des opérateurs
- satisfaction des usagers
- typologie des services utilisés
- typologie des demandes non satisfaites des usagers (opérateurs absents des MSAP, prestations...)
- nombre d'échanges annuels entre MSAP

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services, pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 11 : Adapter les outils aux pratiques des usagers**

<b>Diagnostic</b>	<p>Points forts : Le déploiement du Très haut débit (THD) sur l'ensemble du département d'ici 2020 permet d'accompagner le changement de relations des usagers avec les services publics et de répondre à l'aspiration de nombreux usagers, qui attendent un accès plus facile, plus rapide, plus flexible.</p> <p>Un bon réseau d'espaces publics numériques (dont médiathèques et les bibliothèques) permettant un accès aux nouvelles technologies de l'information.</p> <p>Des communes et communautés de communes disposant de sites permettant aux usagers d'effectuer des démarches en lignes '128 000 habitants concernés, une trentaine de communes et syndicats proposent aussi le paiement en ligne via le titre payable sur internet</p> <p>Points faibles : Au-delà d'assurer un maillage pertinent, répondant objectivement aux besoins, il est nécessaire de personnaliser les services apportés, de les adapter aux profils de chaque usager.</p> <p>Pour y répondre, des outils permettant notamment à l'utilisateur de choisir le mode d'échange qu'il entend avoir avec l'administration et l'ensemble des acteurs réunis au sein des MSAP, doivent être développés.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-S'adapter aux usagers et non demander aux usagers de s'adapter.</li><li>- utiliser les nouvelles technologies de l'information pour créer de nouveaux liens avec les usagers en offrant des rendez-vous à distance par un système de visio-conférence</li><li>- s'inscrire dans la démarche initiée par l'État de saisine par voie électronique de l'ensemble des administrations</li><li>- poursuivre le développement d'accès à des services numériques (dématérialisation)</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Expérimenter dans les MSAP un système de rendez-vous par visio-conférences ; ce système sera simple d'utilisation par les usagers et les opérateurs.</p> <p>Pour répondre aux besoins d'une partie des usagers poursuivre la dématérialisation des demandes (Aide personnalisée à l'autonomie, demande de prestations de compensation du handicap).</p> <p>Aider les collectivités qui le souhaitent à développer des sites internet et démarches en lignes (TIPI notamment) ;</p> <p>Faciliter pour les plus petites communes la saisine de l'utilisateur par voie électronique (SVE). Certains départements comme celui des Alpes-Maritimes ont préparé ce travail en mettant à disposition via un syndicat des formulaires types de saisine. Un projet similaire pourrait être initié sur le territoire</p>
<b>Publics visés</b>	Ensemble des usagers.
<b>Pilote</b>	Conseil départemental
<b>Partenaires</b>	Etat, Communautés de communes, association des maires, opérateurs (La poste, CAF, CPAM, Pôle emploi, CARSAT, GRDF, MSA) et de manière plus générale, selon les besoins locaux, tous les acteurs du droit et de la médiation, de la santé, de l'emploi et de l'insertion, des services à la personne, etc...

<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : animation, coordination, connaissance des territoires et acteurs par les élus locaux...</p> <p>Freins : Interopérabilité des systèmes informatiques des opérateurs : anticiper les difficultés techniques et les lever.</p>
<b>Moyens</b>	<p>Mise en place de réunions périodiques, évaluation de la satisfaction des usagers. Moyens financiers apportés par les partenaires au sein des MSAP pour aménager, le cas échéant, les structures (espace confidentiel adapté) et les doter du matériel utile aux visio-conférences.</p> <p>Mise en place d'une organisation adaptée (planning, prise de rendez-vous, coordination entre les acteurs)</p> <p>Nouvelles prestations du GIP Récia auprès des communes.</p>
<b>Calendrier</b>	<p>Déploiement de l'expérimentation visio-conférence sur un ou 2 sites en 2017</p> <p>Réunions 2 fois par an / point de situation à mi-parcours (3 ans).</p>
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de formulaires dématérialisés mis à disposition,</li> <li>- % de MSAP ayant déployés une procédure et un système de visio conférence,</li> <li>- % annuel d'usagers de la MSAP ayant utilisé la visio conférence,</li> <li>- taux de satisfaction des usagers et des opérateurs,</li> <li>- nombre de communes dotées d'un site internet,</li> <li>- nombre de communes dotées d'un système de paiement à distance TIPI,</li> </ul>

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services, pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 12 : S'appuyer sur le réseau des mairies pour une meilleure réponse aux usagers**

<p><b>Diagnostic</b></p>	<p>Points forts : La mairie a plusieurs fois été présentée lors du diagnostic comme « <i>le dernier service public local à la disposition du public et facilement accessible</i> ». Elle est souvent la première porte d'entrée : 63 % des mairies ouvrent plus de 24 heures par semaine.</p> <p>Points faibles : les usagers ne savent pas à qui s'adresser et sollicitent souvent les secrétaires de mairie qui jouent donc un rôle important, pas toujours clairement défini, pas toujours clairement reconnu qu'il convient d'articuler avec l'ensemble des acteurs, notamment les MSAP. En partant de ce point d'entrée, la facilitation du parcours de chaque usager doit être recherchée.</p>
<p><b>Enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faciliter l'accès des usagers aux services,</li> <li>- faire connaître le rôle des MSAP,</li> <li>- offrir une réponse la plus rapide possible,</li> <li>- éviter que des usagers n'abandonnent une démarche par défaut d'orientation,</li> <li>- permettre un traitement au plus près de l'utilisateur, en distinguant différents niveaux de besoins.</li> </ul>
<p><b>Présentation de l'action</b></p>	<p>A besoin différent, réponse différente. Certains usagers cherchent une simple information sur une formalité à remplir. D'autres ont besoin de pouvoir exposer une difficulté dont la complexité nécessite un examen par un opérateur spécialisé.</p> <p>La rédaction et la mise en place d'une procédure articulant et coordonnant l'action entre les structures sera effectuée, avec un double objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apporter une réponse au plus près de l'utilisateur (éviter un déplacement inutile, lorsque le niveau de réponse ne le nécessite pas)</li> <li>- mettre en place une logique d'accompagnement de l'utilisateur.</li> </ul> <p>La porte d'entrée serait la mairie pour un traitement de premier niveau. Les MSAP et/ou structures déjà constituées, interviendraient pour des cas plus spécifiques. L'ensemble serait mis en réseau selon une articulation portée de manière claire à la connaissance des usagers. Une expérimentation pourrait être menée à partir d'une ou 2 mairies pilotes avant d'étendre le dispositif.</p>
<p><b>Publics visés</b></p>	<p>Ensemble des usagers.</p>
<p><b>Pilote</b></p>	<p>État/ Conseil Départemental</p>
<p><b>Partenaires</b></p>	<p>Associations de maires, Mairies, Communautés de communes, opérateurs (La poste, CAF, CPAM, Pôle emploi, CARSAT, GRDF, MSA) et de manière plus générale, selon les besoins locaux, tous les acteurs du droit et de la médiation, de la santé, de l'emploi et de l'insertion, des services à la personne, etc...</p>
<p><b>Leviers/freins</b></p>	<p>Leviers : animation, coordination, fonctionnement en réseau.</p> <p>Freins : Formation, mise à jour régulière des connaissances, bonne répartition des compétences entre acteurs, appropriation par les usagers.</p>
<p><b>Moyens</b></p>	<p>Organisation des formations et informations des secrétaires de mairies Mise à disposition des outils utiles dans chaque mairie (répertoire, etc) Mise en place d'une communication adaptée en direction d'une part des acteurs, et d'autre part des usagers, à l'image d'actions déjà développées sur certains territoires : élus référents dans les communes, réunions d'information secrétaires de mairies/communautés de communes/DGS).</p>

<b>Calendrier</b>	2017 : Rédaction de la procédure dans un délai de 6 mois puis diffusion. Réunion d'échanges après 6 mois de mise en œuvre, pour faire un point de situation. Point de situation à mi-parcours (3 ans).
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rédaction de la procédure (oui / non) et mise à jour éventuelle</li> <li>- % de redirection vers les MSAP ou site des opérateurs.</li> <li>- nombre de réponses directes</li> <li>- satisfaction des usagers</li> </ul>

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services, pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 13 Accompagner les publics non familiarisés aux usages numériques**

<p><b>Diagnostic</b></p>	<p>Points forts : Un territoire bien pourvu en espaces publics numériques mais avec des équipements divers (ordinateurs en libre-service, poste multi média, scanner imprimante) et des animations déjà organisées dans certains lieux.</p> <p>Point faibles : en moyenne d'après le CREDOC 59% des personnes qui ne disposent pas d'internet chez elle sont en majorité des femmes seules et plutôt des personnes âgées.</p> <p>Des démarches administratives uniquement réalisables en ligne comme l'inscription à pôle emploi. La dématérialisation des démarches administratives est appelée à se renforcer.</p> <p>Ce mouvement de modernisation ne doit pas entraîner une coupure entre les services aux populations et certains publics qui par défaut de savoir-faire, ne parviennent pas à utiliser ces modes d'accès.</p>
<p><b>Enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- donner aux usagers les moyens d'accéder aux services en ligne,</li> <li>- éviter la fracture numérique et l'isolement,</li> <li>- assurer une égale possibilité d'utilisation de l'ensemble des modes d'échanges avec les opérateurs,</li> <li>- identifier les parties du territoire non couvertes et les publics concernés</li> </ul>
<p><b>Présentation de l'action</b></p>	<p>Pour accompagner les publics non familiarisés aux usages numériques, mais aussi pour les informer des possibilités offertes par ce mode d'accès, il sera mis en place des formations ou de l'assistance personnalisée.</p> <p>A partir des données du diagnostic de l'Observatoire de l'économie et des territoires un recensement plus détaillé des animations existantes et des publics concernés sera établi en lien avec les dispositifs mis en place par la Région.</p> <p>Cette action sera réalisée par la mobilisation des relais que sont les Espaces Publics Numériques (EPN/espaces Web O'Centre) portés par les collectivités mais aussi les médiathèques et les bibliothèques.</p> <p>Des expérimentations seront mises en place pour développer l'échange de savoirs, au travers par exemple des cafés numériques.</p> <p>Parallèlement, l'émergence d'associations d'assistance pourra être encouragée afin d'aider à la diffusion des nouvelles pratiques dans toutes les catégories de la société.</p>
<p><b>Publics visés</b></p>	<p>Seniors, mais pas exclusivement. Publics non familiarisés aux outils numériques Les 15-25 ans ayant un usage très dirigé des outils numériques, la bonne appropriation de ces outils pour des démarches administratives n'est pas évidente. Ils sont donc également visés.</p>
<p><b>Pilote</b></p>	<p>État, Conseil départemental</p>
<p><b>Partenaires</b></p>	<p>Mairies, Communautés de communes, associations, Région (politiques Web o'centre et visas libres savoirs visa pro-numérique), organismes de formation, MSAP, ,associations</p>
<p><b>Leviers/freins</b></p>	<p>Leviers : animation, coordination, communication auprès des partenaires et des usagers.</p> <p>Freins : Faire connaître et attirer des publics pensant que « ce n'est pas pour eux ».</p>
<p><b>Moyens</b></p>	<p>Mise à disposition d'outils Formateurs</p>

<b>Calendrier</b>	Planification d'un programme en lien avec les bibliothèques et médiathèques sous 1 an. Point de situation à mi-parcours (3 ans).
<b>Évaluation</b>	- nombre de formations mises en place - nombre de participants, - quels participants, quels types de formation.

**Objectif : Assurer un accès de qualité aux services, pour tous et sur l'ensemble du territoire**

**Action 14 : Expérimenter des services au public mobiles.**

<b>Diagnostic</b>	<p>L'accès aux services à la population est souvent appréhendé en termes de proximité de l'implantation physique d'une structure par rapport à l'utilisateur. Est accessible un service qui n'est pas trop éloigné.</p> <p>Cependant, si de manière habituelle on pense à « l'utilisateur qui doit se rendre dans un service », on pense moins « au service qui irait, physiquement, vers l'utilisateur ».</p> <p>Or, une offre mobile de services au public est susceptible de répondre à des attentes particulières d'habitants de zones rurales.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- rapprocher les services de l'utilisateur,</li><li>- offrir un nouveau mode d'accès aux services</li><li>- assurer un accès réel aux services,</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Plusieurs modalités de « services mobiles » peuvent être envisagées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- une offre « lourde » de type bus.</li><li>- une offre plus souple de permanences de MSAP hors les murs de la structure. Un opérateur se déplace dans des lieux définis (mairies, etc.) selon un planning établi, porté à la connaissance des habitants.</li></ul> <p>Après approfondissement des échanges sur les besoins, une expérimentation sera lancée sur la ou les formules qui paraissent les plus pertinentes.</p>
<b>Publics visés</b>	<p>Ensemble des usagers, mais plus particulièrement les publics les plus éloignés des services, ne disposant que de peu de possibilité de se déplacer.</p>
<b>Pilote</b>	<p>État/ Conseil Départemental</p>
<b>Partenaires</b>	<p>Mairies, Communautés de communes, opérateurs, animateurs de MSAP, associations,...</p>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers :</p> <p>Freins : investissement de départ et fonctionnement en cas de solution type bus.</p>
<b>Moyens</b>	<p>A différencier selon la(es) solution(s) retenue(s).</p> <p>Financement régional A vos ID</p>
<b>Calendrier</b>	<p>À partir de 2019, en fonction du maillage des MSAP ; modalités précises définies sous 6 mois, puis lancement.</p> <p>Point de situation à mi-parcours (3 ans).</p>
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- mise en place d'un service mobile de MSAP (oui/non)</li><li>- nombre de personnes rencontrées</li></ul>

## Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Action 15 :</b> Développer une offre de transports plus souple adaptée aux usagers	Réflexion avec les communautés de communes sur points de desserte des lignes de transports à la demande  Adaptation des horaires de desserte en fonction des horaires d'ouverture des lieux desservis	Réflexion sur le tracé des lignes virtuelles	Point d'étape et d'avancement  Enquête satisfaction des usagers	t		
<b>Action 16:</b> Expérimenter des nouveaux modes de transports	Expérimenter sur une communauté de communes volontaire le covoiturage instantané Choix de la communauté de communes		Bilan de l'expérimentation et choix de l'élargissement ou pas			
<b>Action 17:</b> Faciliter la vie des usagers et rendre l'offre lisible et vite accessible	Développer une application pour permettre à l'utilisateur de trouver facilement son trajet  Offrir des places sur les lignes scolaires Faciliter la réservation des transports à la demande		Bilan à mi-parcours			
<b>Action 18 :</b> Étudier les conditions de réalisation d'une ligne express Vendôme-Blois-Romorantin-Lanthenay	Évaluer le potentiel d'utilisateurs Développer des partenariats avec les grandes entreprises		Poursuite du projet en fonction des conclusions de l'étude			

**Objectif : Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens****Actions 15 Développer une offre de transport plus souple adaptée aux usagers**

<b>Diagnostic</b>	<p>Points + : Un bon niveau de desserte de transports en commun seulement 2% de la population sans offre de transports, 79 % des habitants bénéficient d'une desserte en transports en commun, Des dispositifs de transports à la demande pour compléter l'offre mise en place dans ¾ des communautés de communes</p> <p>Points - Une forte dépendance à la voiture pour les ménages situés en zone rurale 81% des actifs en possèdent une (11points de plus qu'au niveau national) Une part de ménages (13%) sans voiture constituée de jeunes, personnes à la recherche d'emploi ou personnes âgées. 10 % habitants desservis uniquement en période scolaire 11 % sans desserte régulière dans leur commune ; Une utilisation du réseau de transport à la demande inégale suivant les territoires</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- faciliter les déplacements des personnes sans véhicule sur le territoire,</li><li>- rompre l'isolement en permettant d'accéder aux pôles de services et lieux de vie,</li><li>- tenir compte des lieux de vie ou de services en dehors du territoire de la communauté de communes,</li><li>- faciliter le retour à l'emploi pour des publics sans moyens de transports</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mener une réflexion avec les communautés de communes sur les points à desservir sur leur territoire ou sur le territoire voisin : (maisons de services au public, marché, pôles de santé...). Ce travail devra être mené avec les usagers potentiels.</li><li>- Travailler sur l'adaptation des horaires de desserte en fonction des horaires d'ouverture des services ou commerces et définir des créneaux entre l'aller et le retour suffisamment larges en fonction des usages (rdv médicaux, démarches d'emploi ....)</li><li>- Réfléchir sur les lignes virtuelles qui ne sont activées que lorsqu'un usager le demande : vérifier que le tracé et les horaires correspondent encore à la demande et s'assurer que d'autres tracés ne seraient pas utiles.</li></ul>
<b>Publics visés</b>	Publics isolés et sans moyen de transports
<b>Pilote</b>	Département/Région
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Communautés de communes et d'agglomération</li><li>- Opérateurs de transports</li><li>- Représentants des usagers, associations</li><li>- Communautés de communes et d'agglomération</li><li>- Opérateurs de transports</li><li>- Représentants des usagers, associations</li><li>- Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie</li></ul>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : Mobilisation des communautés de communes sur ce sujet répertoriés comme prioritaires par les élus</p> <p>Freins : transfert de la compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2017 à la Région</p>
<b>Moyens</b>	Accompagnement des réflexions des communautés de communes par le Département dans le cadre des négociations sur le transfert de la compétence Accompagnement financier des études sur les lieux et sites potentiels à desservir par la Région au titre des contrats de solidarité territoriale.
<b>Calendrier</b>	2017 : étude avec les communautés de communes volontaires sur le périmètre des transports à la demande 2018 réflexions à mener avec la Région sur les lignes virtuelles
<b>Évaluation</b>	Évaluation annuelle fréquentation des points d'arrêts, horaires les plus utilisés Nombre de communes desservies, Typologie des publics transportés

**Objectif : Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens****Action 16 : Expérimenter des nouveaux modes de transports**

<b>Diagnostic</b>	<p>Il s'agit en complément ou en remplacement de services de transports à la demande de trouver d'autres alternatives pour des déplacements domicile-travail ou dans la journée.</p> <p>Le covoiturage pour des petites distances est peu mobilisé car les distances sont faibles et le gain très faible.</p> <p>Peu de propositions de transports sont faites sur les sites nationaux, or une demande potentielle est présente.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inciter au covoiturage sur de courtes distances</li><li>- Créer une solidarité en milieu rural ou péri-urbain</li><li>- Trouver une alternative à la voiture particulière</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<p>Expérimenter sur un territoire volontaire le co-voiturage instantané déjà développé dans d'autres départements. Le principe s'apparente à de l'auto-stop organisé. L'auto-stoppeur et l'automobiliste sont mis en relation par l'intermédiaire d'une collectivité. Celle-ci définit des points d'arrêts fixes et fournit aux conducteurs comme à l'auto-stoppeur un kit pour être identifié. Une charte encadre les relations entre ces deux usagers.</p> <p>Faciliter l'implantation des outils de covoiturage courte distance à partir d'applications mobile (Covoit'ici, OuiHop, Karos..)</p>
<b>Publics visés</b>	Tous publics
<b>Pilote</b>	Communauté de communes volontaire
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Département</li><li>- Communes</li><li>- Usagers</li></ul>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : un portage fort par une communauté de communes pour tenter cette expérience</p> <p>Freins : mobilisation des usagers</p>
<b>Moyens</b>	Accompagnement par le Département dans le cadre d'un lab Loir-et-Cher 2021
<b>Calendrier</b>	<p>2017 : choix d'une communauté de communes volontaire et lancement de l'expérimentation</p> <p>2018-2019 : bilan de l'expérimentation pour voir si elle peut être étendue à d'autres territoires</p>
<b>Évaluation</b>	<p>Public touché</p> <p>Nombre de trajets</p> <p>Nombre de projets déployés par territoire</p>

**Objectif : Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens****Action 17 Faciliter la vie des usagers et rendre l'offre lisible et vite accessible**

<b>Diagnostic</b>	<p>Une offre de transports existante sur le territoire mais parfois peu lisible entre les différents opérateurs: le Conseil Départemental, Agglopolys, TEA à Vendôme, la Région pour les transports ferroviaires actuellement et les transports scolaires et de voyageurs en 2017. L'utilisateur doit identifier l'opérateur pour trouver une réponse sur son trajet.</p> <p>Des solutions complémentaires à cette offre comme le transport à la demande parfois encore méconnues sur les territoires</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Donner à l'utilisateur les informations sur l'offre de transports en commun,</li><li>- Accroître la fréquentation des lignes,</li><li>- Développer l'information sur l'interconnexion des réseaux de transports : un site d'information unique à terme,</li><li>- Faciliter l'accès aux différents modes de transports en commun</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Permettre à l'utilisateur de trouver son trajet facilement quel que soit le mode de transport, pouvoir comparer les différentes solutions, lui permettre de chercher à partir de son adresse de départ ou de destination sans avoir lui-même à identifier un arrêt dans une liste préétablie</li><li>- Faire évoluer JV Malin plateforme portée par la Région.</li><li>- Assouplir les conditions d'accès des lignes scolaires à d'autres usagers : sur les lignes où le taux de remplissage n'est pas atteint essayer de proposer les places avec un système souple de réservation.</li></ul> <p>Mieux communiquer sur le transport à la demande pour qu'il soit bien identifié par les usagers, les mairies, l'ensemble des services ou commerces présents (la Poste, les Maisons de services au public.....)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diversifier et faciliter les systèmes de réservation : un numéro de téléphone pour l'ensemble des lignes de transports à la demande sur un secteur, voir possibilité de réserver une semaine à l'avance et non pas uniquement la veille,</li></ul>
<b>Publics visés</b>	Tout public
<b>Pilote</b>	Département/ Région
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Département</li><li>- Communautés de Communes et d'agglomération</li><li>- Communes</li><li>- Associations</li><li>- Etat ,</li></ul>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : mobilisation des élus et acteurs du territoire pour diffuser l'information Mise en œuvre sur le territoire d'Agglopolys de plans de mobilité avec les entreprises et les administrations</p> <p>Freins : Mise à jour régulière des informations et de leur diffusion</p>
<b>Moyens</b>	Mise à disposition des informations détenues par le Département dans le cadre du transfert de la compétence

<b>Calendrier</b>	<p>2017 : vérifier la cohérence des informations entre les différents sites Expérimentation sur l'ouverture de places sur des lignes dédiées au scolaire</p> <p>2018 : élaboration du site commun ou évolution du site régional</p>
<b>Évaluation</b>	<p>Évaluation annuelle</p> <p>Nombre de connections</p> <p>Fréquentation des lignes</p> <p>Nombre de sollicitations : transport à la demande</p>

## Améliorer la mobilité des Loir-et-Chériens

### Action 18 : étudier les conditions de réalisation d'une ligne express Vendôme-Blois-Romorantin-Lanthenay

<b>Diagnostic</b>	<p>Des transports en commun essentiellement tournés vers les scolaires et pas ou peu d'usages pour des déplacements domicile-travail, Or le nombre de déplacements quotidiens d'actifs depuis Romorantin-Lanthenay et Vendôme vers Blois est conséquent. La question d'une ligne express sur cet axe avec un rabattement depuis les communes autour est posée.</p> <p>L'usage des transports en commun n'étant pas le moyen habituel de déplacements des actifs, la réussite d'un tel projet ne peut se faire que si le gain de temps est important par rapport à un déplacement en voiture et à un coût attractif.</p>
<b>Enjeux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Modifier les modes de déplacements vers les pôles supérieurs et les zones d'emploi</li><li>- Créer de nouveaux moyens de déplacements et diminuer la part de la voiture individuelle dans le trafic,</li><li>- Faciliter le déplacement de personnes ne disposant pas de véhicules</li></ul>
<b>Présentation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Repérer les conditions de réussite d'un projet et évaluer le potentiel d'usagers notamment à partir des travaux de l'observatoire de l'économie et des territoires sur les lieux de résidences des actifs,</li><li>- Travailler avec les grandes entreprises des zones concernées pour déterminer un vivier d'usagers,</li><li>- Etudier le coût des aménagements spécifiques pour la réalisation d'un tel circuit</li><li>- Articuler cette desserte à la desserte ferroviaire Ter, interLoire, TGV Vendôme</li></ul>
<b>Publics visés</b>	Tout public
<b>Pilote</b>	Département/ Région
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Département</li><li>- Communautés de Communes et d'agglomération</li><li>- Etat ,</li><li>- Chambres consulaires,</li><li>- Grandes entreprises</li><li>- Opérateurs de transports</li></ul>
<b>Leviers/freins</b>	<p>Leviers : mobilisation des élus et acteurs du territoire pour diffuser l'information</p> <p>Freins : Mise à jour régulière des informations et de leur diffusion</p>
<b>Moyens</b>	
<b>Calendrier</b>	2017-2018 : étude sur les conditions économiques et recherche des clientèles

### III - LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DU SCHÉMA :

<b>Objectif : Assurer la gouvernance du schéma départemental</b>	
<b>Enjeux</b>	Maintenir la dynamique créée entre les partenaires lors de l'élaboration du schéma Réussir la mise en œuvre des actions proposées Vérifier la pertinence des actions et la satisfaction des besoins des usagers
<b>Présentation de l'action</b>	Assurer un suivi régulier des actions. Faciliter le développement des expérimentations prévues dans le plan d'actions en lien avec les collectivités et territoires concernés, Mobiliser les partenariats nécessaires, accompagner les territoires dans la mise en œuvre des projets. Faciliter l'accès aux financements pour les porteurs de projets ou d'expérimentations Informers sur l'avancement des projets. Faire vivre les 3 instances de concertation et de suivi mises en place lors de l'élaboration du schéma.
<b>Publics visés</b>	Usagers, maires et présidents de communautés de communes
<b>Pilote</b>	État et Conseil Départemental
<b>Partenaires</b>	Communes, communautés de communes, Région, opérateurs de services publics, associations des maires, associations d'usagers, Observatoire de l'économie et des territoires
<b>Instances de suivi</b>	<p><b>Comité de pilotage :</b> Il est co-présidé par le Préfet du Département et le Président du Conseil Départemental. Il réunit 9 conseillers départementaux, les présidents des Communautés de communes et d'Agglomération, les associations de maires de Loir-et-Cher et les opérateurs de services publics (CPAM, CARSAT, MSA, La Poste, GDRF, CAF, Pôle Emploi). Son rôle est d'examiner une fois par an l'avancée des actions et leurs impacts sur les territoires.</p> <p><b>Le Comité technique :</b> composé du Secrétaire général de la Préfecture de Loir-et-Cher, du Directeur Général Adjoint en charge des ressources et développement au Conseil départemental, de l'Observatoire de l'économie et des territoires, des services de la préfecture et du Conseil départemental et des pilotes des 4 groupes de travail. Il a vocation à se réunir plusieurs fois par an. Son rôle est d'accompagner les pilotes des actions dans leur mise en œuvre, d'étudier le cas échéant les difficultés particulières à lever et de préparer les éléments à présenter au comité de pilotage.</p> <p><b>Les groupes de travail :</b> 4 groupes de travail ont été constitués Pour élaborer le plan d'actions du schéma départemental sur les thèmes de l'offre de transports, l'accès à la santé, l'économie de proximité et les services à la personne, et les nouvelles formes de services à la population. Ces groupes de travail composés de deux conseillers départementaux, de deux représentants de l'association des maires, des services de l'Etat et du Département, de la Région, de représentants des associations d'usagers. Ils se sont réunis deux fois entre les mois d'octobre et de novembre 2016. Ils ont vocation à se réunir, en tant que de besoin, pour développer les actions proposées, à l'initiative de leurs pilotes. Y seront associés les partenaires et les personnes qualifiées utiles à l'avancement des actions.</p>
<b>Évaluation</b>	Le suivi de l'ensemble des indicateurs et la mise à jour des données collectées seront assurés par l'Observatoire de l'économie et des territoires qui proposera les outils nécessaires