

PRÉFET DE LA CHARENTE

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public pour le département de la Charente



2017-2023

Annexe 1 - Fiches actions

4. Services au public à usage ponctuel

Thème	Services au public à usage ponctuel	
Action	Constitution d'un réseau de présence mutualisée (MSAP,...) de proximité pour l'accès aux droits	
Sous-action éventuelle	Création et animation du réseau	
Description	<p>Les points de services mutualisés sont des espaces regroupant différents opérateurs, visant à faciliter les démarches des usagers et améliorer la proximité des services publics dans les territoires ruraux.</p> <p>Quinze maisons de services au public (MSAP), dont 5 anciens relais de services publics (RSP), sont présents dans le département de la Charente. L'État s'est engagé à aboutir à la création de 1000 MSAP au niveau national, 500 portées par les collectivités, 500 portées par le groupe La Poste.</p> <p>Services assurés : information de premier niveau et orientation vers les opérateurs de services, prise de rendez-vous, montage de dossier et transmission aux opérateurs,...</p> <p>Services relayés : Pôle Emploi, CAF, CARSAT, CPAM, MSA,...</p> <p>Leur organisation et les services proposés sont variables en fonction des points mutualisés, selon les besoins de présence identifiés par les opérateurs, et une attention particulière est apportée pour les usagers qui ne maîtrisent pas ou mal la langue française et les procédures administratives.</p> <p>Périmètre : les structures mutualisées couvrent le territoire des bassins de vie.</p> <p>Coût : gratuit pour l'utilisateur.</p> <p>Financement : Fonds inter-opérateurs, État (FNADT), collectivités ou groupe La Poste.</p>	
Emprise géographique	Département, dont les quartiers prioritaires de la politique de la ville	
Pilotes et missions	Collectivités, La Poste : maîtrise d'ouvrage des MSAP	
Partenaires et missions	Opérateurs : analyse des besoins locaux et choix du type de présence (premier niveau, borne interactive, permanence physique). État : mobilisation du FNADT	
Calendrier de mise en œuvre	2016 - 2017	
Indicateurs de suivi	Nombre de MSAP dans le département	
	Valeur initiale	2 MSAP, 4 RSP en juillet 2016
	Valeur intermédiaire	15 MSAP au 31/12/2016
	Valeur finale 2022	20 MSAP
Coût de l'action	-	
Financement	Fonds ineropérateurs, collectivités, fonds de péréquation, FNADT	

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input type="checkbox"/> Physique	<input type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input checked="" type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Constitution d'un réseau de présence mutualisée (MSAP,...) de proximité pour l'accès aux droits
Sous-action éventuelle	Intégration des opérateurs au réseau (CPAM)
Description synthétique	<p>Les points de services mutualisés sont des espaces regroupant différents opérateurs, visant à faciliter les démarches des usagers pour l'accès aux droits sociaux et améliorer la proximité des services publics dans les territoires ruraux.</p> <p>Depuis plusieurs années, la CPAM de la Charente fait évoluer sa politique d'accueil afin d'offrir à chaque public les caractéristiques d'accueil les plus adaptées à leurs situations : un accueil sur rendez-vous pour les situations les plus complexes permettant d'offrir un service attentionné aux assurés et l'accessibilité des démarches les plus simples via des téléservices disponibles sur son site Ameli.fr, dans le cadre notamment d'espaces multiservices accompagnés.</p> <p>Cette politique de proximité se concrétise également à travers les différentes permanences réparties sur l'ensemble du département.</p> <p>Ainsi, l'inscription de la CPAM dans la démarche MSAP complète l'offre de services actuellement proposée et répond à plusieurs enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accroître son maillage territorial afin de permettre aux assurés de disposer d'un point d'accueil à moins de 30 minutes de leur lieu d'habitation. - Favoriser sa présence dans les zones géographiques où des besoins spécifiques d'accès aux services de l'Assurance Maladie ont été identifiés en fonction des caractéristiques de la population. - Permettre à chacun d'accéder aux téléservices de l'Assurance Maladie, malgré les « zones blanches » existant sur le territoire charentais. - S'inscrire dans une dynamique mutualisée permettant aux assurés de réaliser ses démarches auprès de plusieurs opérateurs publics en un seul lieu. <p>Coordination avec la CPAM/MSAP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La CPAM met à disposition des MSAP une ligne téléphonique partenaire permettant aux agents de la MSAP d'orienter vers la CPAM les situations les plus complexes via une prise de rendez-vous. - Formation des agents : la CPAM intervient dans la formation des agents sur l'utilisation des téléservices. Cette formation sera à actualiser chaque année afin de maintenir la qualité de l'information transmise aux assurés.

Emprise géographique	<p>La CPAM de la Charente est présente dans 8 MSAP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 anciens RSP : Rouillac, Chalais, Saint Séverin et Montmoreau - 4 MSAP nouvellement créées : Montemboeuf, Marthon, Saint Claud, Aigre <p>Le choix de l'intégration de la CPAM dans les MSAP a été étudié au regard de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son maillage territorial existant - Des caractéristiques de la population et du ciblage des territoires concentrant les publics susceptibles d'avoir le plus besoin des services de l'Assurance Maladie. 	
Pilotes et missions	Collectivités, La Poste	
Partenaires associés et missions	Autres Opérateurs, Collectivités	
Calendrier de mise en œuvre	Formation des personnels des MSAP en décembre 2015 et octobre 2016	
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de MSAP sur le département et taux de fréquentation.</p> <p>La CPAM souhaite disposer de données mensuelles de suivi de l'activité dans les MSAP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visites par jour/par opérateur - Caractéristiques socio démographiques fréquentant la MSAP - Motifs de la visite <p>Il serait également pertinent de définir les modalités d'une évaluation qualitative (exemple : visites mystères).</p>	
	Valeur initiale :	2 MSAP, 4 RSP en juillet 2016
	Valeur intermédiaire :	15 MSAP au 31/12/2016
	Valeur finale 2022 :	20 MSAP
Coût de l'action	-	
Financement	Participation de l'Assurance Maladie au fonds interopérateurs.	

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Constitution d'un réseau de présence mutualisée (MSAP,...) de proximité pour l'accès aux droits
Sous-action éventuelle	Intégration des opérateurs au réseau (CAF)
Description synthétique	<p>Afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'Etat s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de maisons de services au public (MSAP).</p> <p>Véritables espaces mutualisés de services au public, les MSAP ont pour vocation de délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics.</p> <p>Pour la CAF de la Charente, l'enjeu est multiple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser le réseau des Postes déjà existant pour permettre aux allocataires de bénéficier d'un accompagnement numérique sur notre offre de service internet via le caf.fr - Permettre aux allocataires d'identifier un point d'accueil et de renseignements de 1^{er} niveau à proximité de leur lieu d'habitation (objectif < 20 minutes) - Mettre à disposition un large choix de documentation - Orienter les allocataires dans le cas de situations trop complexes vers un rendez-vous au siège de la CAF. <p>Périmètre : L'objectif est de disposer d'une MSAP par bassin de vie afin de garantir une proximité avec les points d'accueil caf < 20 minutes.</p> <p>Investissement : Formation des personnels des MSAP sur le site caf.fr (sur la base d'une journée : 50% théorie / 50 % pratique)</p> <p>Une actualisation des connaissances des personnels déjà formés est prévue au moins une fois dans l'année.</p> <p>Résultats attendus : Un tableau de bord doit permettre de rendre compte quant à la réalité de l'attractivité des MSAP.</p> <p>De plus, un dispositif d'écoute qualité est à mettre en place afin de mesurer la qualité de la réponse apportée aux allocataires au sein des MSAP.</p>
Emprise géographique	<p>Aujourd'hui, la caf est un opérateur présent sur les 4 MSAP portées par les anciens relais de services au public et sur 11 MSAP sur le département de la Charente :</p> <p>RSP : Barbezieux, Chalais, Saint Séverin et Montmoreau MSAP : Montembœuf , Rouillac, St Claud, Blanzac , Marthon , Aigre , Champagne Mouton , Chabanais , Segonzac , Villefagnan et Dignac.</p> <p>Dans ce cadre, la connaissance d'informations sur les allocataires fréquentant les MSAP semble indispensable afin d'adapter au plus juste le réseau des MSAP existant par rapport aux besoins des allocataires.</p>
Pilotes et missions	Collectivités, La Poste

Partenaires associés et missions	Autres Opérateurs, Collectivités	
	Une action conjointe d'autres opérateurs et des collectivités sur les questions de mobilité, d'accès à internet sur le département ainsi qu'à la formation à l'utilisation des outils numériques pourrait venir compléter le dispositif des MSAP dans le SDAASP.	
Calendrier de mise en œuvre	Formation des personnels des MSAP en octobre 2016. Ouverture des 15 MSAP au 31/12/2017 sur le département.	
	Disposer d'un tableau de bord mensuel du suivi de l'activité. Analyser les besoins exprimés par les personnes fréquentant les MSAP (Cf. outil mis en place par CDC).	
Indicateurs de suivi	Nombre de MSAP sur le département et taux de fréquentation	
	Valeur initiale :	2 MSAP, 4 RSP en juillet 2016
	Valeur intermédiaire :	15 MSAP au 31/12/2016
	Valeur finale 2022 :	20 MSAP
Coût de l'action	-	
Financement	Participation de la CAF au fond interopérateurs.	

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel	
Action	Constitution d'un réseau de présence mutualisée (MSAP,...) de proximité pour l'accès aux droits	
Sous-action éventuelle	MSAP au sein des Bureaux de Poste	
Description synthétique	<p>Les Bureaux de Poste MSAP sont des espaces regroupant différents opérateurs, visant à faciliter les démarches des usagers pour l'accès aux droits sociaux et améliorer la proximité des services publics dans les territoires ruraux.</p> <p>La Poste s'est engagée à créer 500 MSAP au niveau national, au sein des bureaux de poste en milieu rural.</p> <p>De l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.</p> <p>Services assurés : Service d'information et d'accompagnement du public via un îlot numérique dédié aux Partenaires, information de premier niveau et orientation vers les opérateurs de services, prise de rendez-vous, aide à la constitution de dossiers simples ...</p> <p>Possibilité pour les opérateurs d'assurer des permanences.</p> <p>Faciliter les rendez-vous à distance.</p> <p>Services relayés : Pôle Emploi, CAF, CARSAT, CPAM, MSA, GRDF ainsi que des opérateurs locaux.</p> <p>Leur organisation et les services proposés sont variables en fonction des points mutualisés, selon les besoins de présence identifiés par les opérateurs. Au minimum 2 opérateurs sont présents.</p> <p>Dans le cadre du Programme Préfecture Nouvelle Génération : information sur les démarches et mairies équipées des dispositifs d'empreintes et accompagnement des personnes souhaitant renouveler leur pièce d'identité en les aidant à se connecter sur Internet et compléter le formulaire (mise en place fin mars 2017)</p> <p>Coût : gratuit pour l'utilisateur.</p>	
Emprise géographique	Département	
Pilotes de l'action et missions	La Poste	
Partenaires et missions	Opérateurs : analyse des besoins locaux et choix du type de présence (premier niveau, permanence physique ou visio conférence). État : accompagnement à la mise en place et validation des MSAP.	
Calendrier de mise en œuvre	2016 - 2017	
Indicateurs de suivi	Nombre de MSAP dans le département	
	Valeur initiale	10 en décembre 2016
	Valeur intermédiaire	10
	Valeur finale 2022	10
Coût de l'action	Investissement initial : 84 000 euros Fonctionnement annuel 320 000 euros	
Financement	Fonds Inter-Opérateurs, État et Fonds Postal de Péréquation	

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input checked="" type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Constitution d'un réseau de présence mutualisée (MSAP,...) de proximité pour l'accès aux droits
Sous-action éventuelle	Mutualisation des moyens pour mieux accompagner les publics les plus en difficulté
Description synthétique	<p>Les MSAP, espaces mutualisés de services, ont pour finalité d'offrir un lieu d'accueil, d'information et d'accompagnement polyvalent dont la vocation est de délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1^{er} niveau à l'accompagnement personnalisé de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les MSAP articulent présence humaine et outils numériques.</p> <p>Ces structures sont ainsi susceptibles de rassembler des services publics relevant de l'état, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que des services privés.</p> <p>Le bouquet de services peut couvrir le champ des prestations sociales, de l'emploi, de l'accès au droit et à la Justice, de la consommation, du logement...</p> <p>La labellisation « MSAP » n'est pas exclusive. De fait, il est tout à fait possible d'être Maison de services au public et Point d'Accès au Droit.</p> <p>L'accès au droit, défini comme la connaissance et l'exercice du droit quotidien, devient une condition de l'accès aux droits et de l'accès à la citoyenneté.</p> <p>L'accès au droit doit permettre à l'utilisateur de trouver une réponse à la question qui le concerne.</p> <p>Cette réponse peut être juridique, sociale, médicale, administrative,..., ou relever du règlement de conflits, à partir d'une situation complexe et parfois non exprimée verbalement.</p> <p>L'accès au droit est un service public, il s'adresse à tous : l'ensemble de la population en a besoin, particulièrement les plus démunis.</p> <p>Mais il s'adresse également aux relais de proximité qui sont en contact direct avec les demandeurs et sont parfois en difficulté pour leur répondre.</p> <p>L'architecture d'un dispositif de proximité d'accès au droit repose sur deux piliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Le CDAD (Conseil Départemental de l'Accès au Droit) ◆ Le Point d'Accès au Droit (PAD) <p>Structure délocalisée de la politique de l'accès au droit définie par le CDAD, le PAD apporte une contribution qualitative aux besoins de Justice de proximité en assurant une présence judiciaire auprès des citoyens et intervient en matière de prévention de la délinquance.</p> <p>C'est aussi un point relais avec toutes les administrations.</p> <p>Le Point d'Accès au Droit a pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>De favoriser l'accès au droit de toutes personnes et notamment des personnes en difficulté tel qu'en dispose la loi du 18 décembre 1998,</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>D'apporter une information d'ordre juridique, judiciaire, administratif et social nécessaire tant à l'exercice d'un droit qu'à l'exécution d'une obligation</i> ◆ <i>De proposer une assistance dans l'accomplissement des démarches administratives et juridiques</i> ◆ <i>De contribuer à l'apaisement des conflits ou des tensions par l'accès à des modes alternatifs de résolution et/ou des actions ponctuelles de médiation</i> ◆ <i>D'apporter son concours aux représentants de l'institution judiciaire, aux services de Gendarmerie et de Police, aux auxiliaires de Justice, aux conciliateur-riche-s de justice pour assurer la meilleure satisfaction des besoins de l'utilisateur.</i> <p>Le PAD de Confolens labellisé en novembre 2012 constitue actuellement une structure autonome ; Il peut également être un des éléments d'une structure plus large, comme une Maison de service au public.</p> <p>Fort de ce constat, un programme d'actions est mis en œuvre en faveur du renforcement du service public local de l'accès au droit, du maintien et du développement des services à l'échelle du territoire.</p> <p>Ces actions s'inscrivent dans le cadre d'une politique locale ambitieuse de prévention de la délinquance animée et coordonnée par le Maire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif n°1 : Labelliser une MSAP sur Confolens • Objectif n°2 : Moderniser et Renforcer le Point d'Accès au Droit (Loi de modernisation de la Justice du 21^{ème} siècle) • Objectif n°3 : Créer un « Pôle Citoyenneté et Prévention de la Délinquance », Créer un poste d'ISG • Objectif n°4 : Créer une annexe MSAP-PAD sur Roumazières • Objectif n°5 : MSAP-PAD accessible de tout point du territoire, à savoir les mairies <p>MSAP-PAD Un bouquet de services pertinent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un volet juridique/judiciaire - Un volet social <p><u>Point fort</u> : Le PAD dispose d'un vaste réseau partenarial constitué d'acteurs institutionnels et associatifs (CDAD, TGI, TI, Parquet, SAUJ, MJD, Barreau de la Charente, SPIP, PJJ, Gendarmerie, Chambre Départementale des Huissiers, Chambre Départementale des Notaires, CIDFF, ASVAD, ADIL, Conciliateur de Justice, Inspection du Travail, Banque de France, Défenseur des Droits, Bâtiments de France, Maison Départementale des Solidarités, MDPH, UDAF, RSI, ainsi que CAF, CARSAT, CPAM, Pôle Emploi, ...)</p> <p>Les services rendus sont gratuits pour les citoyens. Ouverture du lundi au vendredi 9h - 12h30 & 14h -17h</p>
Emprise géographique	Communauté de Communes de Charente Limousine
Pilotes et missions	<p><i>Ville de Confolens : Maîtrise d'ouvrage</i></p> <p>En étroite collaboration avec la Communauté de Communes de Charente Limousine (CCCL) et le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Charente (CDAD 16)</p>

Partenaires associés et missions	CDAD 16 : Recenser les besoins, définir une politique locale d'accès au droit, piloter et coordonner les actions en matière d'aide à l'accès au droit. CCCL : Analyse des besoins locaux et développement local. Opérateurs MSAP (CAF, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi) : Analyse des besoins locaux et choix du type de présence (premier niveau, borne interactive, permanence physique). État : Mobilisation du FNADT, appui à la mise en réseau des MSAP.	
Calendrier de mise en œuvre	2017-2018	
Indicateurs de suivi	Rapports mensuels et annuels d'activité, Bilans Comité de suivi	
	Valeur initiale :	1 MSAP, 1 PAD
	Valeur intermédiaire :	1 MSAP-PAD + 1 annexe
	Valeur finale 2022 :	1 MSAP-PAD + 1 annexe + 62 points de contact en mairies
Coût de l'action	Budget prévisionnel 2017 : 41 207€ En évolution sur les prochains exercices (augmentation dépenses en charges de personnel notamment)	
Financement	Fonds Inter-Opérateurs (FIO), État (FNADT), Collectivités.	

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input checked="" type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	<i>Mutualiser les moyens pour mieux accompagner les publics les plus en difficulté</i>
Sous-action éventuelle	Mise en œuvre du dispositif national de veille de personnes identifiées, sur le département de la Charente
Description synthétique	<p>Le facteur présent sur le terrain 6/7 jours peut mettre sa vigilance au service des collectivités qui veulent assurer un service de veille sur des personnes.</p> <p>Visites de prévention comme par exemple en cas de canicule, grand froid, auprès de personnes fragiles identifiées préalablement (précarité, âgées, isolées...)</p> <p>Le facteur assure cette vigilance dans le cadre de sa fonction habituelle et dans le cadre d'un contrat signé avec une collectivité territoriale.</p> <p>Tous les facteurs sont équipés d'un smartphone qui permet un suivi informatisé instantané.</p> <p>L'option canicule et grand froid permet un déclenchement rapide de la visite du facteur.</p>
Emprise géographique	Département
Pilotes et missions	Groupe La Poste Branche Courrier
Partenaires associés et missions	Collectivités territoriales : Communes, EPCI, Conseil Départemental
Calendrier de mise en œuvre	En fonction des besoins exprimés
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de communes couvertes par le dispositif - Nombre de personnes identifiées - Nombre de visites hebdomadaires assurées
Coût de l'action	En fonction du périmètre d'intervention et du nombre de personnes identifiées et visitées
Financement	Collectivités

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Mutualiser les moyens pour mieux accompagner les publics les plus en difficulté
Sous-action éventuelle	Mise en œuvre du dispositif national de portage à domicile sur le département de la Charente
Description synthétique	<p>Objectif : Favoriser le développement des services de proximité pour les commerçants en leur permettant de répondre aux attentes des clients notamment ceux ayant des difficultés à se déplacer.</p> <p>Le facteur rend les produits et services plus accessibles y compris aux foyers les plus isolés ou les plus fragiles</p> <p>Le service proposé : Le facteur assure ce portage dans le cadre de sa fonction habituelle et dans le cadre d'un contrat signé avec un commerçant et/ou une collectivité territoriale</p> <p>Le facteur peut prendre en charge du :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portage de médicaments • Portages de produits culturels (livres CD...) • Portage de marchandises alimentaires (sec) ou non alimentaires.
Emprise géographique	Département (le service peut être rendu partout dans le département mais sur une zone géographique limitée)
Pilotes et missions	Groupe La Poste Branche Courrier
Partenaires associés et missions	Commerçants, Entreprises et/ou Collectivités territoriales communes, EPCI, Conseil Départemental
Calendrier de mise en œuvre	A définir en fonction du besoin exprimé. Déterminer en amont une zone de livraison possible en J ou J+1
Indicateurs de suivi	- Nombre de communes couvertes par le dispositif - Nombre de livraisons effectuées - Nombre de livraisons effectuées par type de livraisons : santé, culture et autres
Coût de l'action	En fonction, du nombre de portages, et du poids des colis à porter (3 tranches)
Financement	Commerçants, Entreprises et/ou Collectivités territoriales communes, EPCI, Conseil Départemental

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Mutualiser les moyens pour mieux accompagner les publics les plus en difficulté
Sous-action éventuelle	Mise en œuvre du dispositif national d'équipements à domicile sur le département de la Charente
Description synthétique	<p>Objectif : Favoriser le maintien à domicile et rendre accessible des services à tous publics</p> <p>Le service proposé : Le facteur assure à domicile l'installation de petits équipements et facilite la prise en main, dans le cadre d'un contrat signé avec un opérateur et/ou une collectivité territoriale. Exemple boîtier TNT, boîtier télésurveillance...</p> <p>Le facteur peut prendre en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation de l'équipement (il s'agit d'une installation simple – pas de fixations à faire ou monter sur une échelle etc...) • La prise en main du matériel
Emprise géographique	Département
Pilotes et missions	Groupe La Poste Branche Courrier
Partenaires associés et missions	Collectivités territoriales : Communes, EPCI, Conseil Départemental et/ou opérateurs
Calendrier de mise en œuvre	En fonction du besoin exprimé.
Indicateurs de suivi	- Nombre de communes couvertes par le dispositif - Nombre d'équipements installés
Coût de l'action	En fonction du périmètre d'intervention et du nombre de domicile à équiper
Financement	Collectivités et ou opérateur

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Déploiement d'un service public d'intermédiation numérique facilitant l'accès aux titres d'identité, d'immatriculation et permis de conduire
Sous-action éventuelle	
Description synthétique	<p>Une enquête réalisée par l'agence du numérique et l'ARCEP en 2016 montre que 85 % des Français ont accès à internet via leur ligne fixe, 60 % utilisent Internet via leur mobile. Par ailleurs 66 % des 18 ans et plus ont effectué des démarches administratives sur internet en 2016, et 90 % d'entre eux les ont trouvées simples à réaliser.</p> <p>Le ministère de l'intérieur a informé l'Association des Maires de France de son intention de contribuer au développement d'un nouveau service public, celui de l'intermédiation numérique, car les télé-procédures ne sont pas à la portée de tous, pour des raisons multiples liées au handicap, à la dépendance, aux failles dans la couverture numérique du territoire, l'illettrisme, ou encore les difficultés matérielles.</p> <p>Ce nouveau service va trouver tout particulièrement son utilité dans le cadre de la dématérialisation des procédures concernant les CNI, SIV (immatriculation des véhicules) et droits à conduire qui seront généralisées en 2017.</p> <p>Pour cela, le ministère de l'intérieur a défini les standards d'une offre de services de " points et d'espaces numériques ", qui comprendront un terminal informatique et un médiateur numérique destinés à assurer un accès de proximité aux télé-services et téléprocédures du ministère pour les populations qui en éprouvent le besoin. La préfecture et les sous-préfectures de Cognac et Confolens en disposeront. En outre, depuis le début de l'année 2017, les collectivités et organismes gestionnaires de maison de services au public (MSAP) ainsi que les mairies ont été interrogées pour connaître leurs intentions et capacités à intégrer ce nouveau service d'intermédiation numérique selon trois niveaux d'engagement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Niveau 1</u> : Mettre à disposition des usagers les supports de communication, relayer les informations relatives à la réforme ; <ul style="list-style-type: none"> • <i>Destinataires : grand public</i> • <u>Niveau 2</u> : Mettre à disposition le matériel nécessaire pour effectuer certaines démarches administratives en ligne (ordinateur, scanner) ; <ul style="list-style-type: none"> • <i>Destinataires : usagers relativement à l'aise avec les outils numériques mais ne possédant pas d'accès Internet personnel</i> • <u>Niveau 3</u> : Accompagner les usagers dans leur parcours digital en les guidant étape par étape ; ce niveau d'engagement sera l'équivalent des points numériques et seront dénommés " espaces numériques " ; <ul style="list-style-type: none"> • <i>Destinataires : usagers éloignés des outils numériques</i> <p>Enfin, et en préfiguration de la dématérialisation des titres SIV et permis</p>

	de conduire, la sous-préfecture maison de l'État de Confolens a créé une mission de service civique au 1er février 2017, pour une durée de 8 mois. Cette mission consiste à questionner tous les visiteurs de la sous-préfecture (entre 500 et 600 par mois) pour connaître leur degré d'accès au numérique, et faire la promotion du site officiel de l'administration " service public.fr " .
Emprise géographique	Département
Pilotes et missions	Préfecture (direction de la citoyenneté et de la légalité)
Partenaires associés et missions	La Poste, Collectivités
Calendrier de mise en œuvre	Formation, cartographie des lieux d'intermédiation dans tout le département, et information du public achevées pour 1er septembre 2017.
Indicateurs de suivi	- Nombre de points et d'espaces numériques créés sur le département. - Nombre annuel de connexion site « servicepublic.fr » - Nombre de communes ayant souscrit un engagement de niveaux 1 et 2 et 3
Coût de l'action	Indéterminé
Financement	Subventions d'équipement de l'État aux communes, dotation d'équipement des territoires ruraux

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	Accompagnement des crises agricoles (déclinaison du pacte de consolidation en faveur des exploitants agricoles)
Sous-action éventuelle	Détection des situations fragiles
Description synthétique	<p>Les mesures s'inscrivent dans un accompagnement au plus près des agriculteurs, permettant ainsi de détecter les situations de grande fragilité économique voire de détresse psychologique, avec un point d'entrée unique pour faciliter les démarches et identifier les dispositifs les plus appropriés.</p> <p>* Mise en œuvre du rendez-vous prestations en élargissant l'information aux autres dispositifs : cumul emploi-retraite, retraite progressive, délais de paiement, et en articulant le réseau MSA avec les autres acteurs du monde agricole tels que les chambres d'agriculture, Vivea.</p> <p>-pour le volet plénitude des droits, une analyse pro-active ciblée et individualisée des situations est organisée au sein des services, avec proposition de rendez-vous.</p> <p>* Participation à la cellule de soutien à l'élevage : étude pluridisciplinaire des situations signalées par les exploitants.</p> <p>* Mise en place de formations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans le cadre de Vivea avec la Chambre d'Agriculture, sur la thématique « des solutions pour mon exploitations-obtenir les bonnes clés pour résoudre les difficultés et progresser plus sereinement et trouver des solutions ». • Autour de la prévention santé et des risques suicidaires (Action sociale et prévention des risques professionnels) <p>* Suivi des situations à risques par une cellule dédiée, par une mise à disposition d'un accompagnement par le service social et des psychologues conventionnés.</p> <p>* Mise en œuvre d'un accompagnement au répit pour répondre à la situation d'épuisement professionnel.</p>
Emprise géographique	Les territoires de la MSA des Charentes
Pilotes et missions	Les services au sein de la MSA des Charentes : service « accueil proximité », service d'Action Sanitaire et Sociale, Prévention des Risques Professionnels.
Partenaires associés et missions	Chambre d'agriculture Vivea Cap emploi remplacement Service de l'état DDT Conseil départemental Solidarité Paysans
Calendrier de mise en œuvre	Depuis décembre 2016, en cours.

Indicateurs de suivi	- Nature et nombre des droits potentiels - Nombre de rendez-vous - Nombre d'exploitants au sein des cellules de soutien - Nombre d'exploitants bénéficiaires du RSA - Nombre d'exploitants bénéficiaires de la PPA - Nombre de participants aux formations.
Coût de l'action	-
Financement	-

Amélioration de l'accessibilité des services au public	
<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Thème	Services au public à usage ponctuel
Action	<i>Lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale et réduction des inégalités sociales de santé (Offre de service globale en faveur des salariés de structures d'insertion par l'activité économique)</i>
Sous-action éventuelle	Faciliter l'accès aux droits. Favoriser l'accès aux soins. Mener des actions de prévention santé. Accompagner à l'usage du numérique.
Description synthétique	<p>* Réalisation d'un « rendez-vous prestations » qui permet à chacun d'atteindre la plénitude de ses droits. Une rencontre, personnalisée, programmée et préparée est proposée, par les agents d'accueil de la MSA, aux salariés des structures d'insertion par l'activité économique à l'issue du premier mois d'activité professionnelle et aux personnes qui intègrent le parcours de santé, au sein des 10 agences de proximité MSA. Le guichet unique de la MSA permet d'appréhender pour une personne et sa famille, l'ensemble de la protection sociale : prestations familiales et assurance maladie, voir retraite.</p> <p>* Un bilan de santé est proposé afin de réintégrer les personnes dans la filière de soins ou pour « faire le point sur sa santé » : Pochette individuelle avec bons d'honoraires à remettre au médecin traitant, bilans de santé organisés, accompagnés et réalisés soit au sein des Centres d'examens de santé de la CPAM, soit dans le cadre des Instants Santé proposés par la MSA.</p> <p>* Des actions de prévention sont mises en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des actions individuelles sont proposées : information sur l'offre de soin, orientation et accompagnement vers les soins, prise en charge possible de 3 consultations de diététiciennes sur orientation médicale, aides financières pour le reste à charge, aide aux départs en vacances,... - Des actions collectives sont mises en œuvre : des ateliers d'éducation nutritionnelle, des ateliers cuisine, des ateliers d'échanges autour du budget, des groupes d'échanges pour « prendre soin de sa santé ». Actions développées en cohérence et en concertation avec d'autres partenaires et actions existantes. <p>* Une sensibilisation et un accompagnement à l'usage, en autonomie, des services Internet MSA par le biais de « Rendez-vous collectifs ». Les rencontres se déroulent au plus près des territoires de vie des personnes : au sein des 10 agences de proximité MSA, des Espaces Publics Numériques des Maisons de Services au Public ou bien encore des établissements de l'enseignement agricole comme les Maisons Familiales Rurales ou lycée agricoles. Cette action est co-animée par de jeunes « volontaires du service civique », chargés de faciliter à l'usage d'internet par nos adhérents, et par des professionnels du service proximité de la MSA.</p>

Emprise géographique	Cette action se développe aujourd'hui sur les 2 départements de la Charente et de la Charente-Maritime, et plus particulièrement sur les territoires ruraux, en fonction de la localisation géographique des structures d'insertion.
Pilotes et missions	Les services au sein de la MSA des Charentes: contrôle médical, contrôle dentaire, service « accueil proximité », Pôle santé territoire, service d'Action Sanitaire et Sociale. Au sein d'un groupe projet, cellule de suivi et de coordination qui associe différents acteurs concernés au sein du groupe MSA .
Partenaires associés et missions	Des associations du groupe MSA Services : L'ASEPT Poitou-Charentes (Association Santé Éducation et Prévention sur les Territoires), l'ASTA des Charentes, Association de Santé au Travail en Agriculture, et MSAIS, Interventions sociales (accompagnement social et mesures de protection juridiques des adultes).
Calendrier de mise en œuvre	L'action globale accès aux soins est menée depuis 2011, puis elle a été complétée par le volet accès aux droits dès 2012 et enfin par le volet accès au numérique en 2016 .
Indicateurs de suivi	Données 2016 - Nombre de rendez-vous réalisé : 108 - Nombre et nature des droits ouverts : 165 - Mise à jour de situation familiale ou autres pouvant impacter les droits : 187 - Nombre de participants aux examens santé : 84 - Nombre de participants aux ateliers nutrition : 65 - Nombre de participants aux ateliers numériques : 101 Ces indicateurs seront reconduits chaque année.
Coût de l'action	-
Financement	Partenaires financiers : FNPEISA, MSA , ARS

Amélioration de l'accessibilité des services au public

<input checked="" type="checkbox"/> Physique	<input checked="" type="checkbox"/> Numérique
<input type="checkbox"/> Horaire	<input type="checkbox"/> Mutualisation

Réalisé pour le compte du Préfet de la Charente
par la **D**irection **D**épartementale des **T**erritoires de la Charente
43,rue Charles Duroselle – ANGOULÊME
ddt@charente.gouv.fr

Avec le concours du Conseil Départemental de la Charente

Version approuvée le 20 décembre 2017