

Projet social de territoire

Convention Territoriale Globale (CTG)

2021-2024

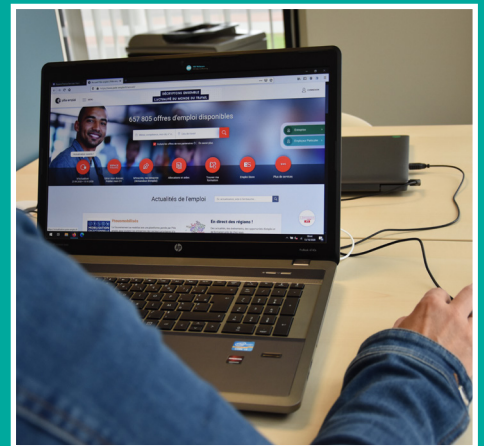
Petite enfance 0-3 ans



Parentalité



Accès aux services administratifs
et démarches en ligne



Enfance 3-11 ans



Jeunesse 12-17 ans

Mme Gaëlle CHAMPION, Vice-présidente « petite enfance et parentalité »
Mme Delphine HERMOUET, Vice-présidente « actions sociales »

Charlotte POITRAL, Responsable pôle services à la population

02 51 98 16 14 - c.poitral@vieetboulougne.fr

Elisabeth AGENEAU, Chargée de mission CTG

06 29 16 16 87 - e.ageneau@vieetboulougne.fr

Chloé PAUGAM, Conseillère technique action sociale CAF

02 51 44 72 77 - chloe.paugam@caf.fr

Crédits photos et graphiques : CCBV, Freepik, AdobeStock, Canva

Dossier de synthèse

juin 2021

Aizenay · Apremont · Beaufou · Bellevigny · Falleron · Grand'Landes · La Chapelle-Palluau · La Genétouze · Le Poiré-sur-Vie · Les Lucs-sur-Boulogne · Maché · Palluau · Saint-Denis-la-Chevassé · Saint-Étienne-du-Bois · Saint-Paul-Mont-Penit

La Convention Territoriale Globale de la Communauté de communes Vie et Boulogne

Le contexte

Une analyse des besoins sociaux menée en 2017 a permis de repérer les enjeux et de définir les contours de la compétence action sociale de la nouvelle intercommunalité Vie et Boulogne (CCVB).

Le partenariat entre la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la communauté de communes et les communes évolue avec la suppression des Contrats Enfance Jeunesse (CEJ) et la création de la Convention Territoriale Globale (CTG) élargissant les champs d'intervention.

La CTG s'appuie sur un **projet social de territoire** partenarial et pluriannuel avec un soutien financier de la CAF, le **bonus territoire**. Porté à l'échelle intercommunale, ce projet est défini pour 4 ans (2021-2024).

Les objectifs

L'évolution des modes de vie et des besoins de la population nécessite la remise à plat des services et des actions à mener.

L'objectif poursuivi par la CTG est d'**identifier les besoins, optimiser, développer et équilibrer l'offre au service de la population**, sans modifier les compétences des communes et de l'intercommunalité.

La méthode et le calendrier

Le projet comprend un diagnostic, des enjeux et un plan d'actions. Son élaboration s'appuie sur :

- Un comité de pilotage (COPIL) réunissant la CAF, la CCVB et les 15 communes, constitué début 2020
- Des réunions techniques régulières entre la CAF et la CCVB
- Un groupe de travail pour chaque thématique, composé d'élus, habitants, membres du Conseil de Développement, professionnels et bénévoles volontaires. L'objectif de ces groupes est d'enrichir le diagnostic, faire émerger des enjeux et proposer des actions concrètes à mener.

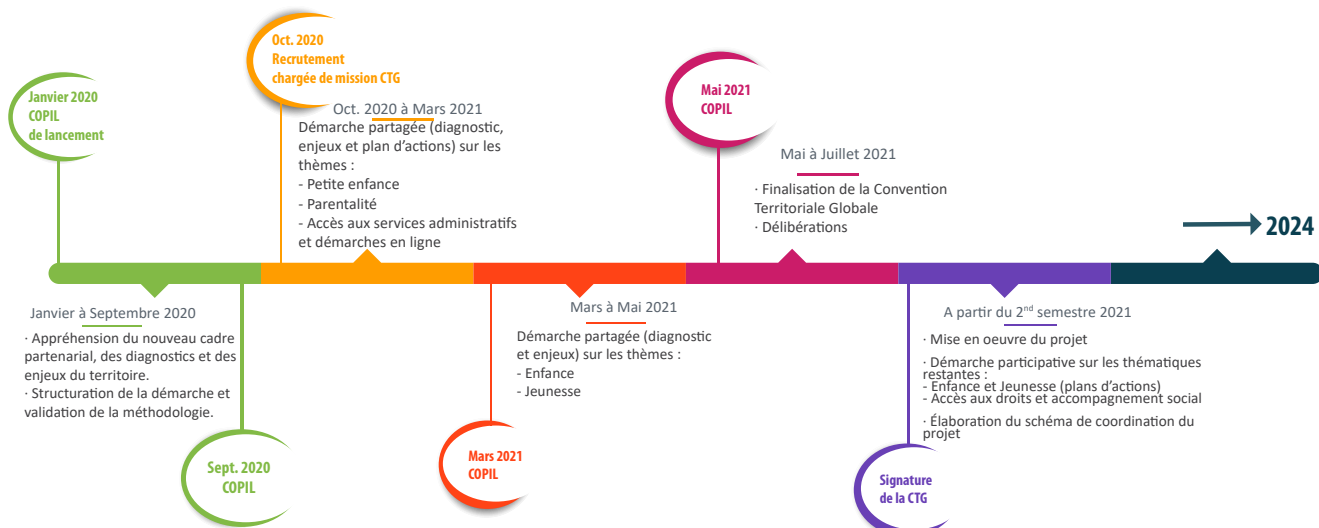
Les thématiques

Ce projet social s'adresse à tous les habitants et concerne :

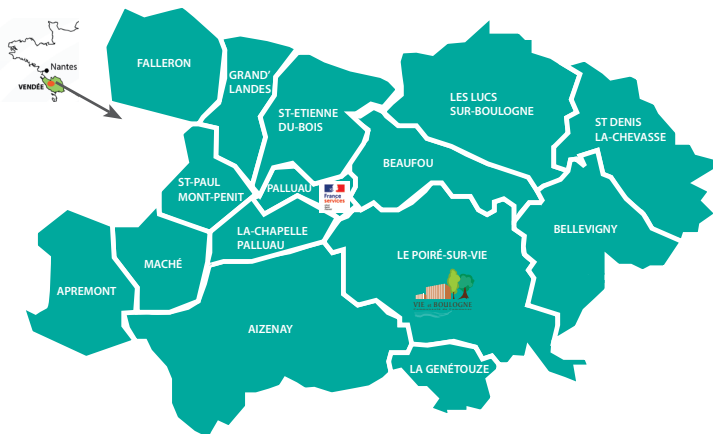
- La petite enfance
- L'enfance
- La jeunesse
- La parentalité
- L'accès aux services administratifs et les démarches en ligne
- L'accès aux droits et l'accompagnement social



Groupe de travail Petite enfance - La Genétouze - octobre 2020



Le territoire de la Communauté de communes Vie et Boulogne



Au Nord-Ouest de la Vendée
Territoire périurbain et rural
15 communes
44 582 habitants en 2019
Territoire familial, plutôt jeune

Un réseau d'acteurs riche :
15 communes,
1 communauté de communes
(compétences délimitées dans les statuts)
d'autres institutions, des associations,
les habitants...

Niveau de vie moyen
Tx pauvreté 7,7% / Vendée 9,3%

7% de la population de la Vendée
Territoire en croissance démographique
+1,4% d'habitants de 2012 à 2017 / Vendée +0,8%
59% des habitants < 45 ans en 2017 / Vendée 50%
35,6% des ménages sont des couples avec enfants / Vendée 26,5%

Économie dynamique
420 créations d'entreprises en 2020
14 500 emplois en 2020

Synthèse du diagnostic Petite Enfance 0-3 ans

DES BESOINS TOUJOURS RENOUVELÉS



UNE POPULATION FAMILIALE



- **Maintien** de la natalité : environ **500** naissances / an
- Répartition géographique des naissances qui **évolue**
- **Enfants de moins de 3 ans**
 - Nombre qui **tend à baisser** : -14,8 % entre 2015 et 2019 (Vendée -12,6%)
 - **4%** de la population de Vie et Boulogne, **13%** des moins de 25 ans en 2017
 - **1 383** enfants CAF en 2019

L'ACTIVITÉ DES FAMILLES EN HAUSSE



- **72,9%** des familles allocataires dont les 2 parents travaillent en 2019 (Vendée 69,1%)
- Soit **1 000 enfants CAF** de moins de 3 ans

DES SOUHAITS EXPRIMÉS PAR LES PARENTS



- **Avoir le choix d'un mode d'accueil** de qualité, adapté à leur approche éducative, à leurs besoins et ceux de leurs enfants
- **Entretenir une relation de confiance mutuelle** entre parents et professionnels en charge de leurs enfants
- **Recevoir de l'information**, être accompagnés et soutenus dans leur parentalité et le parcours de leurs enfants

UNE OFFRE D'ACCUEIL EN MUTATION



UNE COUVERTURE GLOBALE PLUTÔT SATISFAISANTE AUJOURD'HUI

- **1 279** places existantes en 2018

UNE FAIBLE PART EN ACCUEIL COLLECTIF



- **8%** en 2018 (Vendée 12%)
- **127** places en structures collectives, réparties sur 5 communes en 2020

UNE AUGMENTATION CONSÉQUENTE DE MICRO-CRÈCHES PRIVÉES

- **50** places supplémentaires créées depuis 2016

UN ACCUEIL INDIVIDUEL PRÉDOMINANT MAIS EN NETTE DIMINUTION



- **84%** de l'ensemble des places (Vendée 79%)
- 1 066 places proposées par **389** assistants maternels agréés en 2018
- **220 agréments en moins** soit **79 professionnels** entre 2017 et 2019

UN NOMBRE CONSÉQUENT DE MAM

- **14** Maisons des Assistants Maternels (MAM) en 2020, mais une pérennité fluctuante

UNE OFFRE D'ACCUEIL SPÉCIFIQUE À DÉVELOPPER



- Horaires atypiques, accueil d'urgence, occasionnel, handicap...
- Des besoins à **accompagner** et une offre à **développer**

DES BESOINS PARTAGÉS PAR LES PROFESSIONNELS

- Mise en réseau, partage de pratiques, départ en formation

DES SERVICES RESSOURCES INSTITUTIONNELS DE PROXIMITÉ



LE RELAIS D'ASSISTANTS MATERNELS (RAM)

- Service **reconnu** et **apprécié** des parents et des professionnels à **renforcer**
- Mission d'**information** et **animations itinérantes** sur les 15 communes
- 2 361 contacts en 2019



LE LIEU D'ACCUEIL ENFANTS PARENTS (LAEP)

- Espace de **rencontres** et d'**échanges** et de **jeux**
- **Itinérant** sur 5 communes
- **4 créneaux par semaine**



LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF)

- **Accompagnement social des familles** sur **3 lieux**
- **monenfant.fr**

LA PROTECTION MATERNELLE INFANTILE (PMI)

- Au service des familles et des professionnels
- **vendee-enfance.fr**



Enjeu 1

Avoir accès au mode d'accueil de son choix

- Engagée** • **Action 1.1** : Définir une stratégie d'offre d'accueil sur l'ensemble du territoire
- Engagée** • **Action 1.2** : Renforcer le Relais Petite Enfance en tant que guichet unique
- Nouvelle** • **Action 1.3** : Faciliter l'accueil spécifique : horaires atypiques, handicap, accueil d'urgence, occasionnel

Enjeu 2

Bénéficiaire d'accueils de qualité

- Engagée** • **Action 2.1** : Renforcer la mission professionnalisation du Relais Petite Enfance
- Engagée** • **Action 2.2** : Faciliter le départ en formation continue des assistants maternels
- Nouvelle** • **Action 2.3** : Mettre en réseau les professionnels de la petite enfance

Enjeu 3

Faciliter le parcours de l'enfant

- Nouvelle** • **Action 3.1** : Favoriser la continuité éducative entre les professionnels de la petite enfance et les familles
- Nouvelle** • **Action 3.2** : Favoriser la mise en lien entre les différents modes d'accueil

Synthèse du diagnostic

Enfance 3 - 11 ans

1/2

1 DES BESOINS IMPORTANTS SUR LE TERRITOIRE

UNE PART SIGNIFICATIVE D'ENFANTS DE 3 À 11 ANS

- 6 083 enfants en 2017
- 14% de la population de Vie et Boulogne (Vendée 11%)
- -4,1% enfants de 3 à 11 ans allocataires CAF/MSA entre 2016 et 2019 (Vendée -2,9%)

DES CONSTATS SUR LES ENFANTS ET LEURS FAMILLES AUJOURD'HUI

- Développement, socialisation et ouverture au monde de l'enfant au sein de la famille, l'école, les loisirs...
- Des enfants conscients de leurs **droits**, mais pas toujours de leurs **devoirs**, qui grandissent plus vite et plus tôt, **sur-sollicités**
- Davantage de **situations familiales diverses** (monoparentales, recomposées, fragilités sociales...) et d'**arrivées de nouvelles familles**
- Des besoins de **proximité, praticité, souplesse** pour concilier vie familiale, personnelle et professionnelle
- Le challenge de "réussir son enfant" : **pression du super-parent**
- Une présence grandissante du numérique : accès facilité à l'information, inégalités, surexposition aux écrans

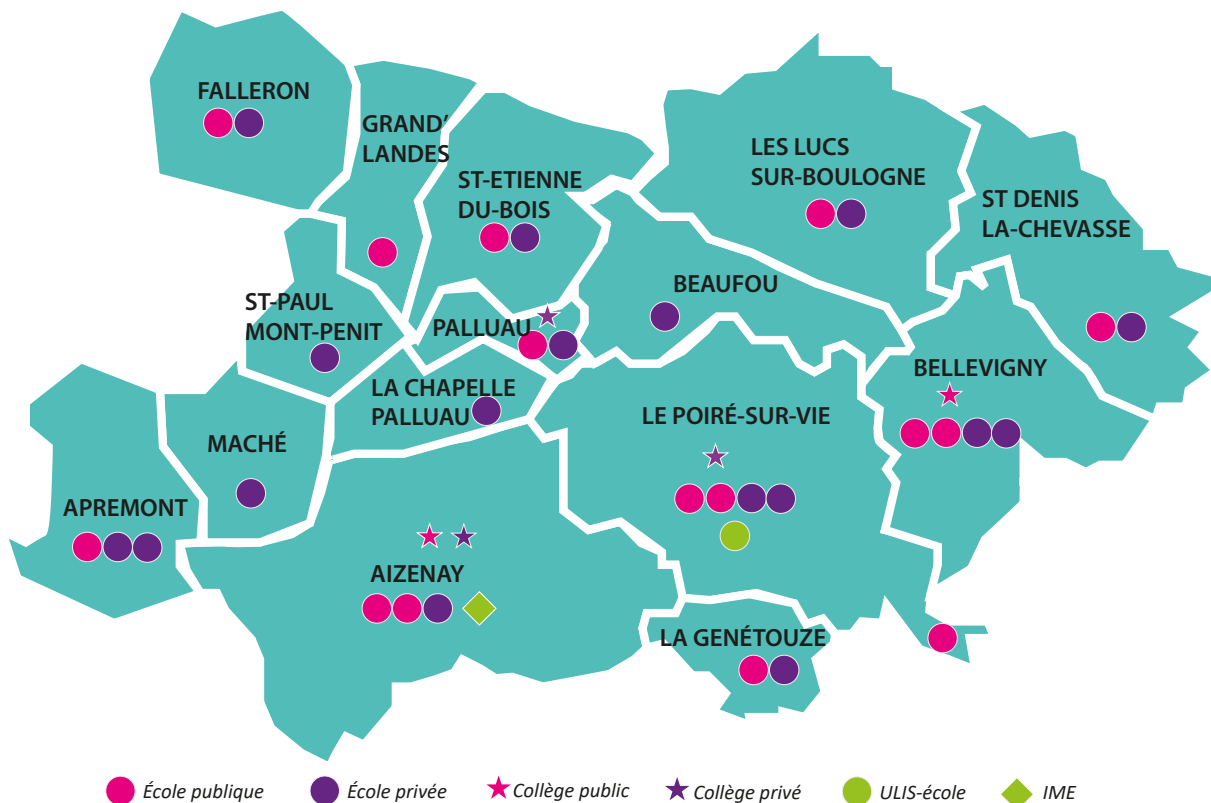


2 UNE OFFRE RICHE ET VARIÉE SUR LES DIFFÉRENTS TEMPS DE L'ENFANT

LE TEMPS SCOLAIRE

Les établissements scolaires

- 33 établissements (publics, privés, alternatifs, IME)
- Une école par commune
- 78% des enfants de 2 à 5 ans (Vendée 79%) et 98% des enfants de 6 à 10 ans (Vendée 98%) scolarisés
- 5 268 élèves en 2017
- **Scolarisation** en milieu ordinaire des **enfants en situation de handicap en progression**



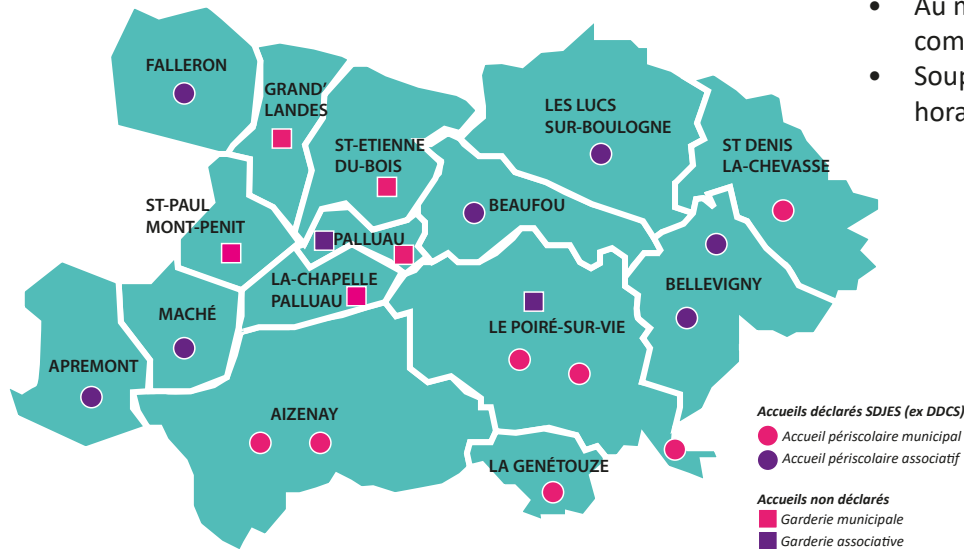
L'organisation du temps méridien

- Modalités de gestion de restauration collective diverses
- Organisation des services complexe : gestion du temps, personnel, comportement d'élèves

Synthèse du diagnostic Enfance 3 - 11 ans

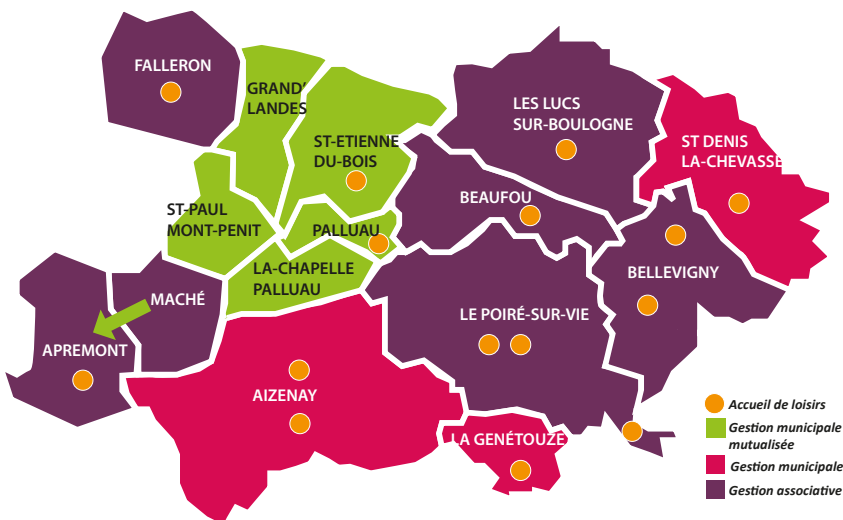
2/2

L'ACCUEIL DE LOISIRS AVANT / APRÈS L'ÉCOLE



- Au moins 1 accueil avant et après l'école par commune
- Souplesse de fonctionnement et amplitude horaire importante

L'ACCUEIL DE LOISIRS LE MERCREDI ET PENDANT LES VACANCES



- **15 accueils tous déclarés** : équipe d'animation qualifiée, taux d'encadrement réglementé, projet d'animation, subventions (fonctionnement, handicap)
- **Flexibilité** de fonctionnement
- Propositions d'**activités variées**
- **Fréquentation** occasionnelle ou régulière d'environ **1 enfant sur 2** en 2019
- **Difficultés de recrutement** d'animateurs diplômés BAFA
- Inclusion limitée pour les **enfants en situation de handicap**

LE SPORT, LA CULTURE, LA CITOYENNETÉ

- **237** équipements sportifs, nombreuses associations
- **17** médiathèques, **1** ludothèque, **3** écoles de musique, des troupes de théâtre
- **10** communes dotées d'un CME-CMJ en 2020

3

L'ARTICULATION DES DIFFÉRENTS TEMPS DE L'ENFANT ET LA COOPÉRATION ENTRE LES ACTEURS

- Une **offre de service de proximité, diversifiée** et en **amélioration** continue
- Une **diversité de fonctionnement** des services : mode de gestion, localisation, déclaration ou non, projet pédagogique, taux d'encadrement, horaires, tarification, subvention
- Un **coût pour les familles** : difficultés financières pour certaines, frein à la fréquentation pour d'autres
- **Des partenariats locaux** (ex : Projet Éducatif de Territoire, convention mairie / accueil de loisirs, accueil de loisirs / club sportif...) et des réseaux thématiques existants (ex : entre animateurs enfance)
- La relation aux familles, un enjeu pour favoriser la **cohérence éducative**
- La **professionnalisation du personnel** à poursuivre



Enjeu 1

A l'échelle de chaque structure : conforter des services enfance de proximité, de qualité et accessibles à tous

Enjeu 2

A l'échelle locale : renforcer la continuité éducative entre les professionnels et avec les familles

Enjeu 3

A l'échelle intercommunale : mettre en réseau les acteurs de l'enfance (élus, professionnels, bénévoles...)

1

DES BESOINS IMPORTANTS SUR LE TERRITOIRE

UNE PART SIGNIFICATIVE DE JEUNES DE 12 À 17 ANS

- 3 795 jeunes
- 8,7% de la population de Vie et Boulogne (Vendée 7,6%)
- +9,4% de jeunes de 12 à 17 ans allocataires CAF/MSA en hausse entre 2016 et 2019 (Vendée +6,8%)



DES CONSTATS SUR LES JEUNES ET LEURS FAMILLES AUJOURD'HUI

- Les jeunes en recherche de **loisirs** et de propositions, qui se mobilisent sur des projets, des défis sportifs, des stages à thèmes...
- L'importance du **regard des autres** et de l'appartenance à un **groupe** de copains
- Un besoin d'évoluer dans des lieux où l'adulte n'est pas présent, mais aussi de trouver un **cadre** auquel se confronter pur se construire
- Des jeunes plus **connectés** (réseaux sociaux...)
- Quelques **comportements déviants ou à risque** constatés : addictions, dégradations et intimidations sur l'espace public, harcèlement scolaire, surexposition aux écrans...
- Des situations familiales plus **diverses** (familles monoparentales, recomposées, fragilités sociales...) et davantage de **nouvelles familles**
- Des parents qui recherchent l'**épanouissement**, le développement de l'**autonomie**, des **animations encadrées** pour leur jeune

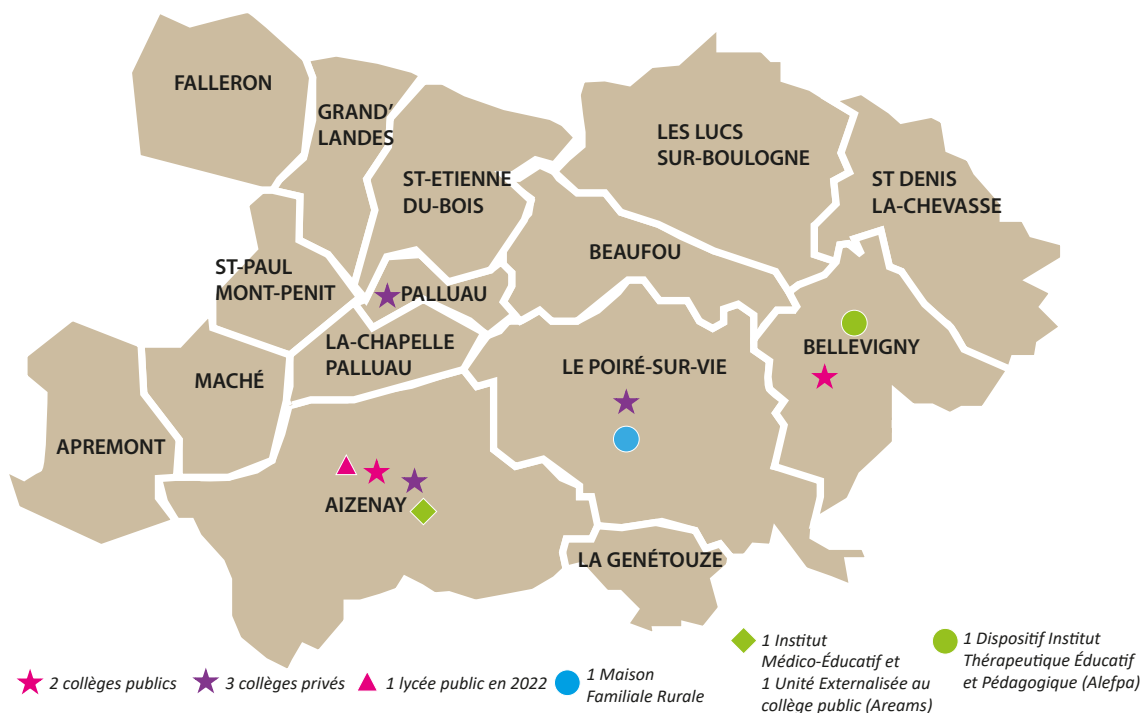


2

UNE OFFRE RICHE ET VARIÉE EN DIRECTION DE LA JEUNESSE

LA SCOLARISATION, LA FORMATION ET L'ORIENTATION

- 99% des enfants entre 11 et 14 ans (Vendée 98,6%) et 97% des enfants entre 15 et 17 ans (Vendée 96,8%) scolarisés
- 4 405 élèves en 2017
- 5 collèges, 1 Maison Familiale Rurale et des structures handicap, un lycée prévu en 2022, à Aizenay
- La scolarisation en milieu ordinaire des enfants en situation de handicap en progression
- Une organisation régionale des transports scolaires (Aleop)



L'OFFRE SPORTIVE ET CULTURELLE

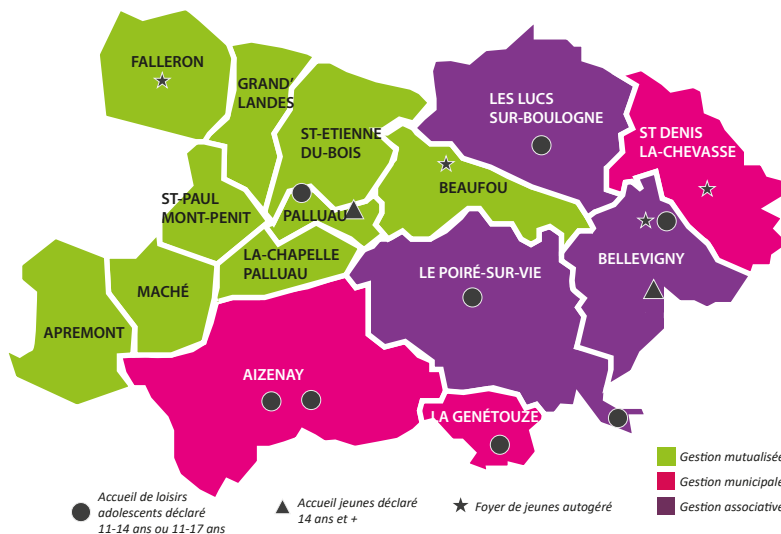
- 237 équipements sportifs dont certains en libre accès, de nombreuses associations
- 17 médiathèques, 1 ludothèque, 3 écoles de musique, plusieurs troupes de théâtre...

Synthèse du diagnostic Jeunesse 12 - 17 ans

2/2

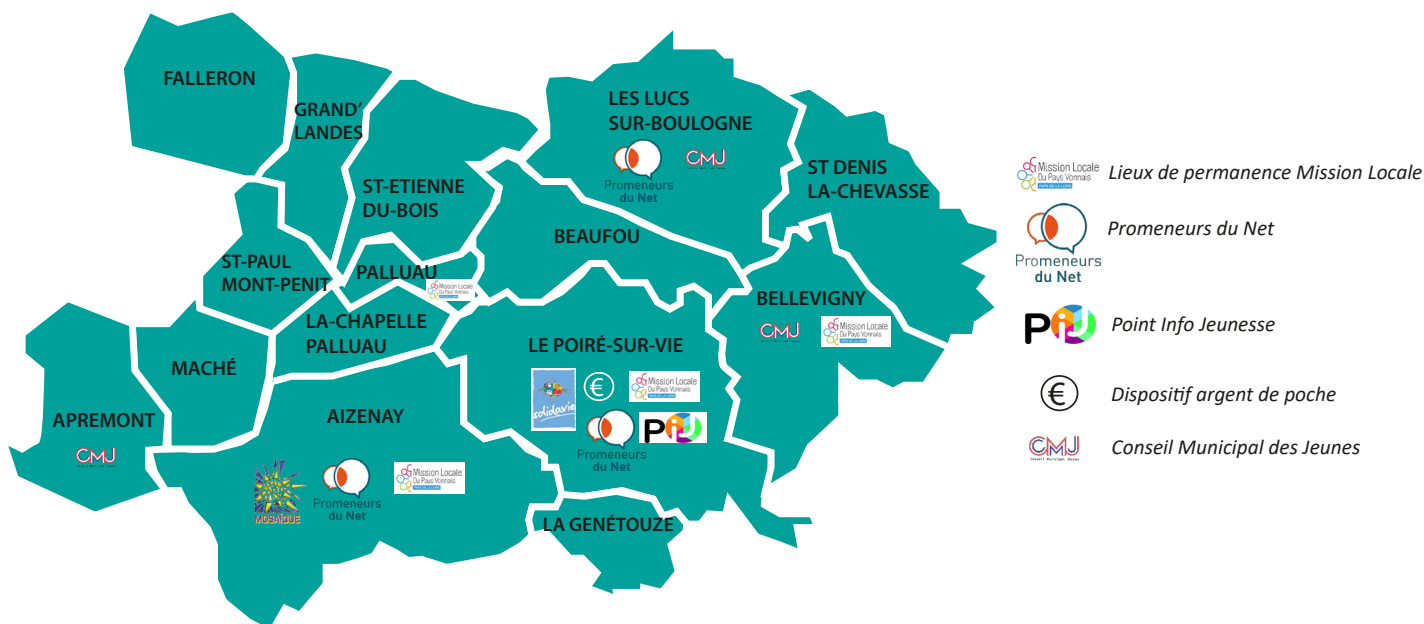
L'OFFRE D'ANIMATION JEUNESSE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

- Un lien social, une ouverture au monde, un accompagnement au **développement personnel** et à l'**autonomie** dans un cadre souple
- Une offre d'animation riche et variée (journée/soirée/séjours, animation hors les murs...) qui **s'adapte** en continu aux besoins et attentes des différentes tranches d'âge
- Un public **difficile à capter**, une fréquentation fluctuante : fréquentation occasionnelle ou régulière d'un jeune sur 5 en 2019



LA PRÉVENTION, L'ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMIE ET LE SOUTIEN À L'ENGAGEMENT

- **2 centres sociaux** : mise en oeuvre de projets Jeunesse
- **La Mission locale** : accompagnement des 16-25 ans non scolarisés sur l'orientation, l'emploi, la formation et les freins sociaux - env. **150 jeunes** en 2019
- **1 Point Information Jeunesse** créé en 2021, 1 en projet: espace ouvert aux 16-25 ans (scolarité, formation, emploi, logement, loisirs) - permanences, interventions sur projets
- 3 communes dotées d'un **CMJ**
- **Le Dispositif argent de poche** : pour les 16-17 ans; plus-value pour les jeunes (chantier de proximité, indemnisation, sensibilisation au respect de l'espace public), et les communes (association des jeunes à la vie de la commune, lutte contre les incivilités et les dégradations)
- **3 Promeneurs du Net** : communication facilitée et plus visible envers les jeunes via Internet et les réseaux sociaux, rôle de veille et de prévention en direction des jeunes et des parents



3 L'ADAPTATION DE L'OFFRE ET LA COOPÉRATION ENTRE LES ACTEURS

- Une **offre de service** qui s'adapte aux comportements et aux attentes des jeunes en évolution constante
- Un **rayonnement** des jeunes plus large que la commune (cercle amical, scolaire)
- L'**accessibilité financière** aux loisirs questionnée par certains jeunes et parents et professionnels
- **Des partenariats locaux** (ex : travail avec les Polices Municipales et les collèges) et des réseaux thématiques existants (ex : entre animateurs jeunesse, Promeneurs du Net)
- Des enjeux sur le **numérique**, la **mobilité** pour favoriser l'accompagnement des jeunes et leur accessibilité à l'offre existante



Enjeu 1

Développer une offre jeunesse attractive, évolutive et accessible à tous

Enjeu 2

Soutenir les engagements des jeunes et les accompagner dans l'accès à leur autonomie

Enjeu 3

Mettre en réseau localement et à l'échelle intercommunale les acteurs de la jeunesse (élus, professionnels, bénévoles...)

Synthèse du diagnostic Parentalité

UN TERRITOIRE FAMILIAL EN MUTATION



UNE POPULATION FAMILIALE



- **7 365 familles** avec des **enfants de moins de 25 ans**, soit **43%** des ménages de Vie et Boulogne en 2017 (Vendée 33,3 %)
- **35,6%** de familles avec **2 enfants et plus** (Vendée 28%)
- **+2,46%** de familles CAF avec **enfants** entre 2015 et 2019 (Vendée +1,54%)

UNE AUGMENTATION CONSÉQUENTE DES FAMILLES MONOPARENTALES ET RECOMPOSÉES



- **+65,7%** de familles **monoparentales** entre 2007 et 2017 (Vendée +38,2%)
- **1 195 familles monoparentales** en 2017, soit **7% des ménages** (Vendée 6,5%)

UN NIVEAU DE VIE MOYEN



- **50%** des familles allocataires CAF avec enfants ont un quotient familial compris entre **900€ < QF < 1 500 €** (Vendée 45%)

DES BESOINS AVÉRÉS SUR LE CHAMP DE LA PARENTALITÉ



UNE ÉVOLUTION SOCIÉTALE



- **Meilleure connaissance** du développement de l'enfant
- **Davantage de ressources disponibles** pour les parents
- Déploiement des **écrans et réseaux sociaux** au sein des familles
- **Pression de la société** : "super parent" et "enfant parfait"
- Nouvelles **compositions familiales**, nouvelles **postures parentales**

LES BESOINS ET ATTENTES DES PARENTS AUJOURD'HUI



- Avoir des **relations harmonieuses parents/enfants** quel que soit l'âge
- **Accompagner leurs enfants** dans leur développement physique, psychologique, social...
- **Assurer un équilibre** entre vie familiale, vie professionnelle et tâches quotidiennes
- **Bénéficier d'une écoute**, d'une **mise en confiance** vis-à-vis de leurs compétences parentales, d'un **accompagnement**
- **Accéder à des informations**, espaces, animations, temps d'échanges avec d'autres parents et des professionnels

LES BESOINS DES PROFESSIONNELS



- Établir des **relations de confiance** avec les parents
- **Travailler en réseau** avec les autres acteurs : interconnaissance, échanges, projets communs
- **Se former et échanger** pour adapter les pratiques professionnelles aux évolutions sociales

UNE DIVERSITÉ DE SERVICES ET D'ACTIONS

DES INITIATIVES LOCALES DIVERSIFIÉES ET COMPLÉMENTAIRES

- **Acteurs associatifs et institutionnels nombreux** : associations de parents d'élèves, écoles, accueils de loisirs, structures jeunesse, centres sociaux, communes, médiathèques...
- **Actions ponctuelles ou régulières en fonction des besoins repérés** localement et des projets des structures
- **Actions souvent gratuites** sous des formats variés (conférences, ciné échanges, ateliers...)



DEUX CENTRES SOCIAUX

- Au **Poiré-sur-Vie** et à **Aizenay**
- Pour chaque structure : un **projet familles**, un **réfèrent professionnel**, une **commission dédiée**

LA P'TITE ESCALE (LAEP)



- Espace de **rencontres**, d'**échanges** et de **jeux**
- **Itinérant** sur 5 communes
- **4 créneaux par semaine**
- 104 familles différentes utilisatrices en 2020

LA CAF

- Travaill(e)ur(s) social(x) de la CAF
- Site **etreparent85.fr**

LE DÉPARTEMENT

- Éducateur de prévention
- Assistants sociaux, PMI

LE REAAP LOCAL : RÉSEAU D'ÉCOUTE, D'APPUI ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS

- **Créé fin 2018**, copiloté par la Communauté de Communes et la CAF
- Instance regroupant **80 membres volontaires, ouverte à tous**
- **Objectifs** : se connaître, échanger, impulser, coordonner et diffuser des actions autour de la **parentalité**
- 1ères actions communes : enquête parents (756 répondants), 3 cinés-débats en 2019

Enjeu 1

Poursuivre les actions parentalité sur le territoire et renforcer leur accessibilité, diversité et complémentarité

- **Engagée** **Action 1.1** : Garantir un Lieu d'Accueil Enfants Parents (LAEP) intercommunal et itinérant de qualité
- **Engagée** **Action 1.2** : Développer les actions parentalité de proximité

Enjeu 2

Mettre en réseau les acteurs de la parentalité

- **Engagée** **Action 2.1** : Promouvoir et faire vivre le REAAP local (Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents)
- **Engagée** **Action 2.2** : Fédérer les acteurs et les habitants autour d'un temps fort intercommunal

Synthèse du diagnostic

Accès aux services administratifs et démarches en ligne

L'ÉVOLUTION DU PAYSAGE INSTITUTIONNEL

UNE MULTIPLICATION DE STRATES ET D'ACTEURS

- Offre de services administratifs **riche**
- Mais **pas toujours lisible**



UNE DÉMATÉRIALISATION CROISSANTE DES SERVICES ET DES DÉMARCHES

- **Accès facilité** pour les usagers équipés et autonomes : 24 h/24, en tout lieu
- Mais des **inégalités et une fracture numérique** accrues : 1/3 de la population manque de compétences numériques



DES RÉGLEMENTATIONS ET DES DÉMARCHES COMPLEXES

- Des situations de non-recours accentuées



UNE OFFRE D'ACCÈS AUX SERVICES ADMINISTRATIFS ET AUX OUTILS NUMÉRIQUES VARIÉE ET DE PROXIMITÉ

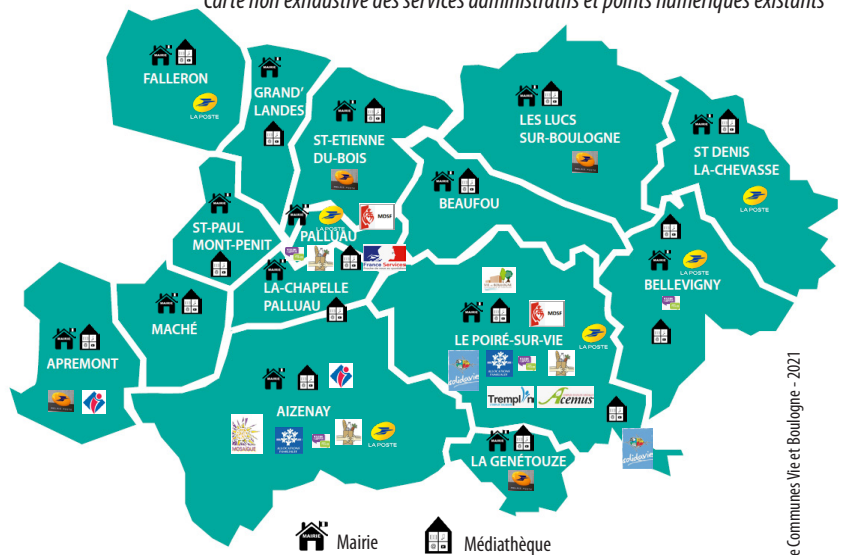
UN MAILLAGE TERRITORIAL VARIÉ DE SERVICES DE PROXIMITÉ À DIFFÉRENTES ÉCHELLES

- **Mairie** : 1^{er} lieu d'accueil et d'information reconnu par les habitants
- Médiathèques, centre sociaux
- Maisons Départementales des Solidarités et de la Famille
- Mission Locale
- CAF
- Tremplin Acemus...

L'ESPACE FRANCE SERVICES À PALLUAU

- **Guichet unique** pour obtenir des **informations**, **accéder** à un ordinateur et internet, **rencontrer** des partenaires, **être accompagné** dans ses démarches administratives et numériques
- Emploi, retraite, santé, accès aux droits, social, documents officiels, logement, impôts...
- Une fréquentation **en hausse** : de 6 894 contacts en 2017 à 10 899 en 2020

Carte non exhaustive des services administratifs et points numériques existants



Convention Territoriale Globale - Communauté de Communes Vie et Boulogne - 2021

DES DISPOSITIFS EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ

- Déplacements solidaires, plateforme mobilité Vendée MOVEA pour les actifs...

LES BESOINS DES HABITANTS

AVOIR CONNAISSANCE DES SERVICES EXISTANTS

- Savoir qui fait quoi
- Être bien informé et orienté
- Enjeu en termes de communication

ACCÉDER AUX SERVICES ADMINISTRATIFS ET AUX DÉMARCHES EN LIGNE

- Enjeu sur le maillage géographique des services, la mobilité, les horaires d'ouverture, le numérique, les freins psychologiques

BÉNÉFICIER DES SERVICES

- Enjeu en termes d'accompagnement humain, de confidentialité, de fiabilité et de délais de réponse



LES CONSTATS ET ATTENTES DES PROFESSIONNELS ET DES BÉNÉVOLES

- **Nombreux professionnels et tissu associatif important** sur le territoire pour accompagner les habitants dans leurs démarches
- Besoin de **mieux se connaître**, d'avoir les informations actualisées pour travailler en complémentarité et orienter efficacement les usagers
- Nécessité de préserver un contact humain et une proximité
- Besoin de moyens humains et matériels adaptés, de temps de formation



Projet Accès aux services administratifs et démarches en ligne 2021-2024

Enjeu 1

Promouvoir les services administratifs et numériques existants

Nouvelle

- **Action 1.1** : Recenser et diffuser l'offre de services administratifs et numériques du territoire

Enjeu 2

Garantir pour tous l'accessibilité aux services administratifs et aux outils numériques

Nouvelle

Engagée

Nouvelle

- **Action 2.1** : Étudier la mise en place d'un socle commun de services au sein des accueils de proximité
- **Action 2.2** : Promouvoir l'Espace France services et étudier son déploiement
- **Action 2.3** : Définir une stratégie mobilité à l'échelle intercommunale

Enjeu 3

Accompagner et former les habitants à l'usage du numérique

Nouvelle

- **Action 3.1** : Mettre en oeuvre un programme d'actions numériques à destination de tout public

Enjeu 4

Renforcer les complémentarités entre les acteurs locaux

Nouvelle

- **Action 4.1** : Mettre en réseau les acteurs du territoire