



DIAGNOSTIC TERRITORIAL DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DANS LA MANCHE

Avril 2017



DEVIENT



ROUGE VIF
territoires
STRATÉGIE & CONSEIL

1. Principes méthodologiques	p3
2. Demande en services: analyse sociodémographique	p11
3. Offre de services : organisation territoriale	p25
4. Offre de services : analyse thématique	p33
5. Conclusion et enjeux	p114

1 PRINCIPES METHODOLOGIQUES

Présentation de la démarche

L'accessibilité aux services

UN ENJEU DE COHÉSION ET D'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

Les services constituent un **levier décisif pour l'aménagement et la cohésion sociale** du territoire ainsi que pour **son attractivité**. Dans ce cadre, les services, qu'ils soient rendus par des opérateurs publics (collectivités, Etat, établissements ou entreprises publiques, organismes sociaux...), associatifs (maintien à domicile, clubs sportifs, associations culturelles...) ou privés marchands (médecins libéraux, commerces...), doivent répondre aux enjeux de développement suivants :

- Assurer les fonctions essentielles au maintien de la vie dans les communes et répondre aux besoins des diverses populations ;
- Contribuer à la solidarité et à la cohésion sociale du territoire dans un esprit d'équité d'accès ;
- Participer à un cadre de vie attractif et de qualité, favorable au maintien et à l'installation de populations et d'activités économiques.

Par ailleurs, de nombreuses dynamiques influent sur les besoins et l'accessibilité aux services :

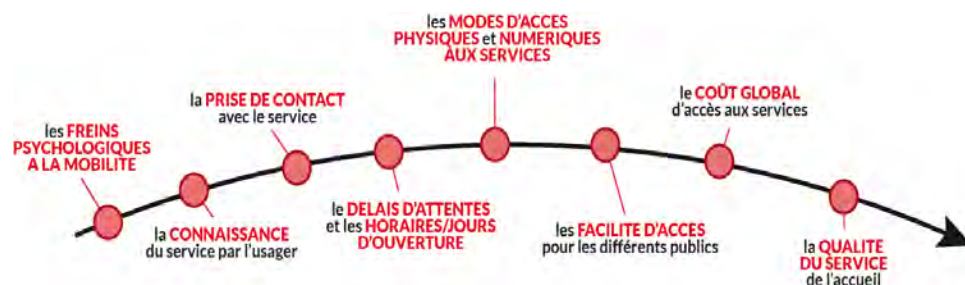
- Les **évolutions démographiques** et sociétales (vieillesse de la population, hausse du taux d'activité féminin, baisse de la taille des ménages, précarisation, etc.);
- La fragilisation des services existants dans les territoires ruraux, entraînant un resserrement des services sur certains pôles, créant des zones de moins bonnes dessertes et des inégalités d'accès aux services ;
- Les conséquences de la baisse des moyens publics imposant des logiques de rationalisation ;
- La diffusion des principes de mutualisation pouvant être facteurs de redéploiement des services et de montée en gamme de l'offre ;
- La diffusion et l'usage des TIC en faveur de l'accessibilité aux services : équipement numérique de lieux dédiés aux services, mise en place de services en ligne, développement de services à domicile ;
- D'autres évolutions à prendre en compte comme la réforme des collectivités territoriales (nouvelle organisation régionale, regroupements intercommunaux, communes nouvelles...).

LA CHAÎNE GLOBALE DE L'ACCESSIBILITÉ

Si la notion d'accessibilité renvoie en priorité à l'accès physique aux équipements (temps et modes d'accès), il s'agit dans le cadre de ce schéma d'élargir les réflexions à **l'ensemble des dimensions de l'accessibilité** des services au Public. L'accessibilité des services peut également se faire de manière dématérialisée via les nouveaux outils numériques qui se développent largement. Pour autant, l'accès au numérique tant en termes d'équipements (matériel informatique, abonnement internet) et d'infrastructures (montée en débit) demeure un fort enjeu. Il s'agit donc de penser les accessibilités physique et numérique comme complémentaires et non substituables.

Il est également nécessaire de prendre en compte **les aspects « amont » de l'accessibilité** (la visibilité du service, la prise de contact avec le service, l'adaptation des horaires et des disponibilités des services), ainsi que **les aspects « aval »** (accessibilité des différents publics, politique tarifaire, qualité du service rendu).

Cette chaîne globale de l'accessibilité pose des enjeux différents selon les services, mais aussi selon les territoires (selon l'enclavement, l'offre de mobilité collective, le degré de mobilités des ménages...) et selon les publics concernés (indicateurs sociaux, niveaux de revenus, vieillissement, etc.).



Méthodologie

Le diagnostic ne constitue pas un inventaire exhaustif de l'offre en services. Il a vocation à faire émerger les problématiques clés et des services à enjeux (sur la base de l'offre et de la demande), et des territoires où l'amélioration de l'accessibilité aux services est prioritaire.

Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)

Dans un contexte de réduction des budgets de l'Etat et des collectivités territoriales et d'incertitudes liées à la réforme territoriale en cours, l'action des acteurs publics et privés en faveur de l'amélioration, l'adaptation, le maintien ou le développement des services constitue une nécessité.

C'est pourquoi le gouvernement a souhaité placer la question de l'accessibilité des services au public au cœur de ses préoccupations. Ainsi, la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) a instauré à travers l'article 98, l'obligation de réaliser des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Le décret du 4 avril 2016 en précise le contenu :

- Pour l'ensemble du département, un bilan de l'offre existante, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services.
- Un programme d'actions d'une durée de six ans comportant des objectifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et des mesures permettant d'atteindre ces objectifs. Il est élaboré au regard des besoins des territoires et bassins de vie et des instruments financiers mobilisables par les maîtres d'ouvrage locaux : contrats de territoires, contrats de partenariat, FEADER, volet territorial du CPER 2015-2020, contrats de pôles de services et fonds d'investissement rural, contrats de ruralité...
- Un plan de développement de la mutualisation des services publics s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental. L'enjeu est ici de développer un maillage territorial en espaces mutualisés de services au public favorisant un accès équilibré à ces services sur l'ensemble du territoire départemental.

La loi fait donc des Départements les chefs de file de la solidarité territoriale en leur confiant le soin d'élaborer, avec l'Etat, ces schémas. La loi précise que « la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma départemental donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le département, les communes et

groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés ».

Afin d'améliorer l'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire, le gouvernement a également décidé, dès 2013, de consolider la démarche expérimentale « services public + », à laquelle la Manche avait participé, en créant un réseau de 1000 Maisons de services au public (MSAP) en partenariats avec les collectivités territoriales et/ou le Groupe La Poste. Par ailleurs, l'Etat et les opérateurs nationaux (La Poste, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, CAF, etc.) apportent un soutien financier essentiel grâce à la mise en place d'un fonds inter-opérateurs géré par le CGET. La question de l'accessibilité des services au public constitue donc une priorité portée aux niveaux national et local depuis plusieurs années.

DANS LA MANCHE

Co-piloté par le Conseil départemental et la Préfecture, l'élaboration du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au Public a été confiée au cabinet Rouge Vif territoires en juin 2016 et se déroulera jusqu'à mi-2017. La démarche d'élaboration du schéma associe les territoires manchois et les prestataires de services dans une préoccupation constante de prise en compte des besoins et attentes de la population.

Pour en savoir + sur les MSAP:

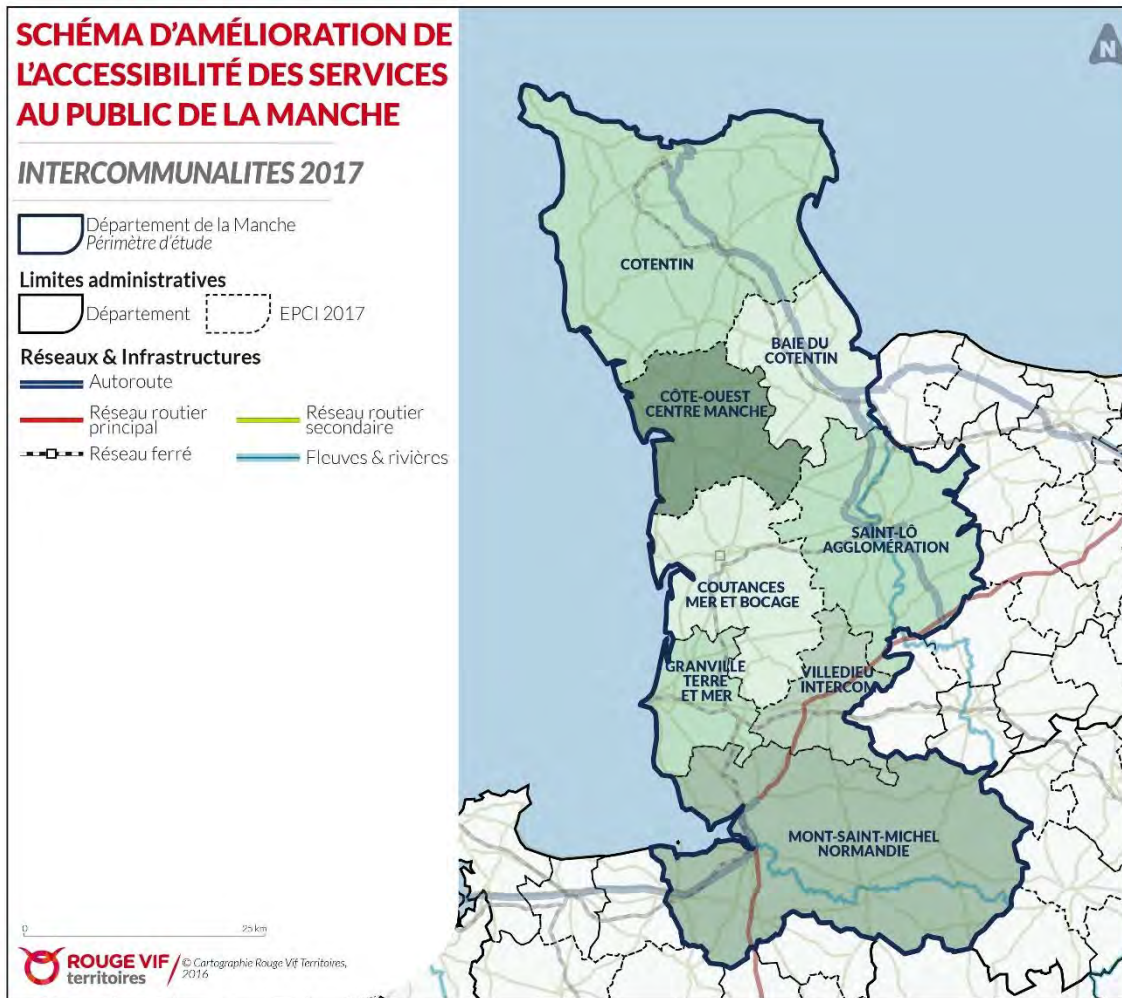
<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/content/le-programme-national-maison-de-services-au-public>

Même si le Schéma d'amélioration de l'accessibilité des Services au Public est un document d'envergure départementale, il s'avère pertinent dans le contexte de l'évolution intercommunale en cours de disposer d'éléments d'analyse à l'échelle des huit nouveaux EPCI manchois en vigueur au 1^{er} janvier 2017, en lien avec leurs compétences sur certaines fonctions de services à la population.

De plus, le Département de la Manche contractualise avec les 27 précédents EPCI sous la forme de **Contrats de territoire**. La 4^e génération de ces contrats s'apprête à démarrer en prenant en compte le nouveau contexte intercommunal.

Par ailleurs, la loi NOTRe prévoit que « l'État et le département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. » L'échelle intercommunale est ainsi ciblée comme déterminante pour œuvrer à la meilleure accessibilité aux services.

Des éléments de diagnostic à l'échelle des EPCI sont ainsi intégrés ponctuellement dans le présent document.



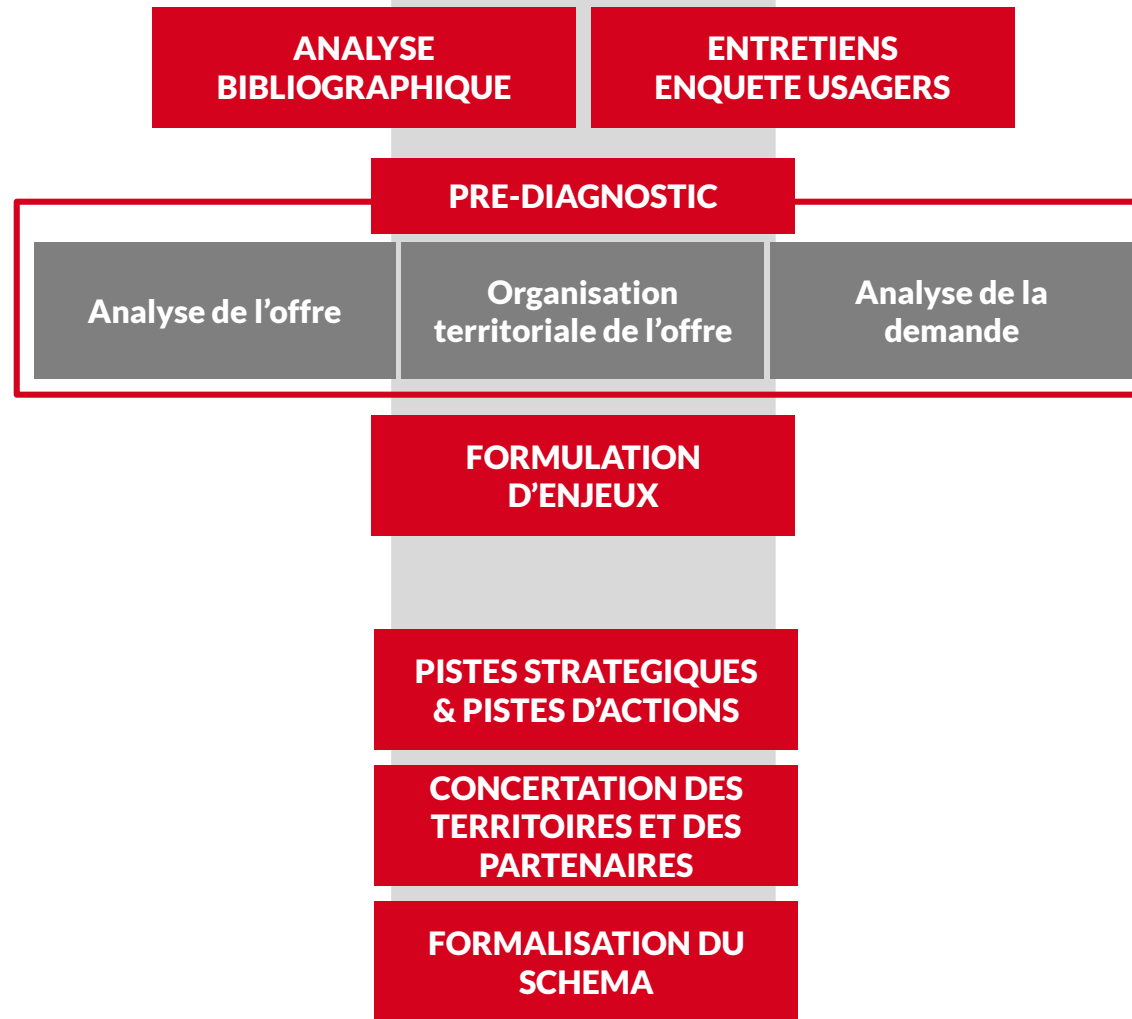
1. PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES

Déroulé méthodologique

Etape 1
Diagnostic :
Analyse de l'offre

Etape 2
Diagnostic :
Analyse des besoins

Etape 3
Stratégie et
finalisation du
Schéma



Le présent document constitue le **rapport de diagnostic** rendant compte des tâches menées en étapes 1 et 2 d'analyse de l'offre et des besoins. Il a été réalisé au **dernier semestre 2016** et s'appuie sur les données disponibles à cette date.

Celui-ci comprend les parties suivantes :

2 **Analyse de la demande en services**



Analyse des besoins théoriques en services

Analyse socio-démographique & de la capacité des habitants et usagers à se déplacer

3 **Organisation territoriale de l'offre de services**



Territorialisation de l'offre de services

Pôles de services par niveau d'offre, zones blanches et secteurs à enjeux

4 **Analyse thématique**



Analyse de la demande

Enquête Usagers & Besoins

Analyse de l'offre

Présence, accessibilité & stratégies

Croisement de la demande et de l'offre

Synthèse et enjeux

5 **Conclusions**



Synthèse et formulation des enjeux

Le présent diagnostic constitue la synthèse des analyses, résultats et éléments recueillis via les **5 étapes méthodologiques suivantes** :

1) Analyse bibliographique

La question des services n'est pas nouvelle pour les acteurs de la Manche et a donc été traitée à de multiples reprises auparavant. De plus, le SDAASP a vocation à être un schéma intégrateur des diagnostics sectoriels menés et des stratégies déjà à l'œuvre dans le département. Dans ce contexte, un premier travail d'analyse bibliographique a été mené pour **synthétiser et valoriser l'ensemble de la connaissance existante**.

2) 22 Entretiens

L'analyse bibliographique a été complétée par la conduite de **22 entretiens avec les structures suivantes** : CPAM, La Poste, Pôle Emploi, CARSAT, MSA, CAF, URSSAF, Corps Préfectoral, DIRECCTE, DDCE, DDTM, Rectorat/DSDEN, UFC Que Choisir, ARS, AMF 50, AMRF 50, Manche Numérique et services du Conseil Départemental (cohésion sociale, transports, directeurs de projets transversaux et territoriaux) et Vice-Président du Conseil départemental en charge du SDAASP (Marc Lefèvre). **Ces entretiens ont permis de recueillir les enjeux et attentes de chacune de ces structures autour du SDAASP.**

3) 1 Atelier de travail sur la mutualisation et les Maisons de Services Au Public (MSAP)

Cet atelier a rassemblé les opérateurs nationaux de services publics (CAF, CPAM, Pôle Emploi, La Poste, MSA, CARSAT) et la plupart les structures porteuses de Relais de Services Publics (RSP) et de Maisons de Services Au Public (MSAP) afin d'alimenter **le bilan de ces initiatives** (réussites et faiblesses), **d'identifier les leviers d'amélioration et définir les secteurs sur lesquels le maillage en structures mutualisées pourrait être consolidé**. En complément, un questionnaire a été envoyé aux structures porteuses de RSP ou MSAP afin de recueillir des éléments précis sur l'offre proposée au sein de ces structures existantes.

4) L'enquête en ligne

Du 12 septembre au 17 octobre 2016, le Département et la Préfecture de la Manche ont mis en place une enquête à destination de la population déployée selon les modalités suivantes :

- **Un questionnaire numérique** accessible en ligne et relayé sur les sites internet du Conseil départemental et de la Préfecture;
- **Des questionnaires papiers** transmis à l'ensemble des communes et partenaires pour une mise à disposition dans des lieux recevant du public (CCAS, MSAP, CMS, mairies...)
- **Une animation** dans les locaux du Conseil départemental **lors des portes ouvertes des Journées du Patrimoine** avec un accompagnement présentiel pour le remplissage du questionnaire.

Elle avait pour objectif de recenser :

- La satisfaction vis-à-vis des services au public sur le territoire ;
- Les marges d'amélioration possibles pour chaque service au public sur le territoire : amplitude horaire, tarifs, visibilité/connaissance, proximité, usage numérique... ;
- Les priorités d'actions pour améliorer les services aux publics : élargir les horaires d'accueil, développer des permanences ponctuelles dans les communes, développer les services à l'enfance...).

Au total, près de 1 730 habitants ont répondu à l'enquête dont 1 100 par internet

Des premiers éléments d'analyse des résultats sont intégrés au diagnostic et permettent de disposer d'un regard sur la perception des usagers en termes de qualité des services et de leurs souhaits d'amélioration. Une restitution plus détaillée des résultats a également été produite dans un document annexe.

Précautions méthodologiques : Il s'agit bien d'une enquête menée sur la base du volontariat des répondants. Aucun panel représentatif de la population n'a été élaboré au préalable. Si les modalités de déploiement de l'enquête ont ainsi permis d'ouvrir l'enquête au plus grand nombre, elles présentent un certain nombre de limites qu'il faut prendre en compte dans la lecture des résultats. Notamment, il n'a pas été possible de toucher l'ensemble des populations (notamment les plus jeunes) et on observe une surreprésentation de certains territoires. Les résultats présentés dans cette note doivent donc être analysés comme des éléments d'éclairage et non comme les résultats d'un sondage d'opinion. L'objectif de l'enquête n'était pas de sonder un panel représentatif de la population manchoise mais de disposer d'éléments qualitatifs d'expressions des usagers pour alimenter les analyses du diagnostic de l'offre et des besoins en services menées en parallèle à partir d'autres ressources (statistiques, bibliographiques, dire d'acteurs). Cette expression a ainsi permis de confirmer ou nuancer des tendances identifiées par les autres canaux.

5) 7 ateliers territoriaux

Afin de disposer d'une vision territorialisée des problématiques et enjeux, **7 ateliers se sont tenus en novembre 2016 à l'échelle des 8 territoires des EPCI en vigueur au 1^{er} janvier 2017** (Granville Terre et Mer et Villedieu Intercom ayant été rassemblés). Ces ateliers ont permis de rencontrer plus de **250 acteurs locaux** qui se sont exprimés, par type de services, sur les points forts et faibles de l'offre territoriale, les besoins de la population et les priorités et pistes d'actions pour leur territoire.

Les thématiques traitées en sous-groupes étaient:

- Services publics
- Santé
- Services marchands
- Social, insertion, autonomie
- Culture, sports, loisirs
- Education, enfance, jeunesse

Les ateliers ont donc permis d'alimenter le présent diagnostic mais également de capitaliser un certain nombre d'éléments pour la construction du Plan d'actions du SDAASP.



2 DEMANDE EN SERVICES : ANALYSE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Introduction

Identifier les besoins en services et la capacité d'accès aux services

La définition d'une offre de services accessible doit se faire au regard des besoins et des spécificités de la population.

Il est ainsi nécessaire de construire le futur schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public en maîtrisant les caractéristiques sociodémographiques de la population de la Manche et ses perspectives d'évolution.

Les besoins et la demande en services d'un usager non-mobile, de jeunes parents actifs avec enfants, d'un ménage à bas niveaux de revenus ou d'une personne âgée isolée sont évidemment différents et conditionnent l'offre à apporter aux territoire et à la population.

Plusieurs facteurs conditionnent en effet la nécessité d'adaptation de l'offre selon des besoins spécifiques

- **La densité et la répartition de la population**
- **La structure par âge (part des jeunes enfants, part des seniors, etc.)**
- **Les dynamiques démographiques (secteurs en croissance, profils de nouveaux arrivants, etc.)**
- **La structure sociale (niveau de revenus, part des ouvriers, part des cadres, etc.)**
- **Les capacités de mobilité de la population (motorisation, réseau de transport collectifs, etc.)**

Sans être exhaustif, ce panorama sociodémographique de la Manche doit ainsi permettre de répondre à un certain nombre de questions :

- Quels sont les territoires les plus peuplés avec les besoins en services les plus importants ? A l'inverse, les moins denses ?
- Quels sont les secteurs qui gagnent de la population ? Ceux qui en

perdent ? Par quels leviers (solde naturel ou migratoire) ?

- Quels sont les moteurs démographiques actuels ? Solde naturel, solde migratoire ?
- Quels sont les territoires présentant des indicateurs sociaux élevés ? Et inversement, ceux qui concentrent les fragilités sociales ?
- Quel est le niveau de mobilité de la population ? De manière individuelle ? De manière collective ?

D'OÙ LA TRIPLE APPROCHE TYPOLOGIQUE DÉVELOPPÉE DANS LA PRÉSENTE PARTIE :

**POPULATION & DYNAMIQUES
DEMOGRAPHIQUES**

INDICATEURS SOCIAUX

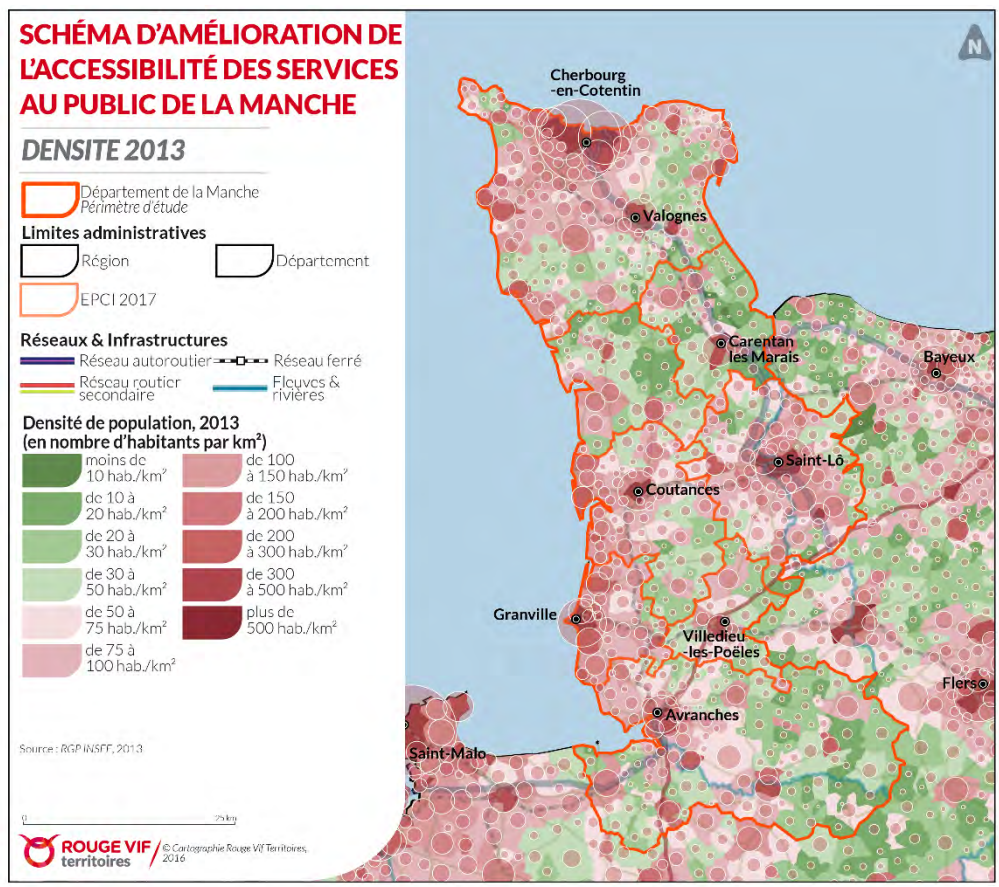
POTENTIEL DE MOBILITES

2.1 Population et dynamiques démographiques

La Manche, département rural peuplé

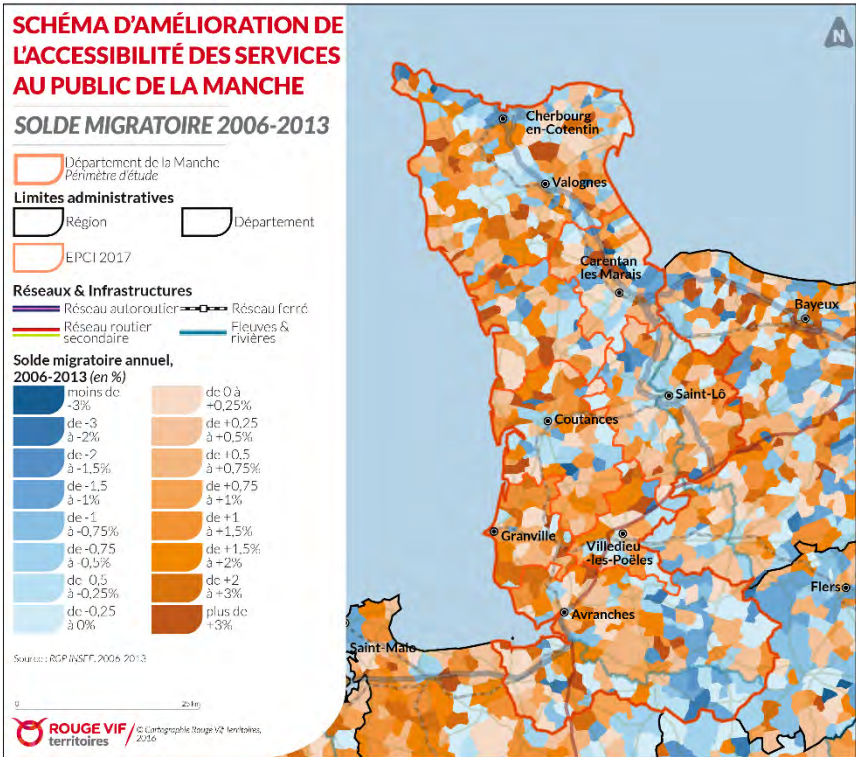
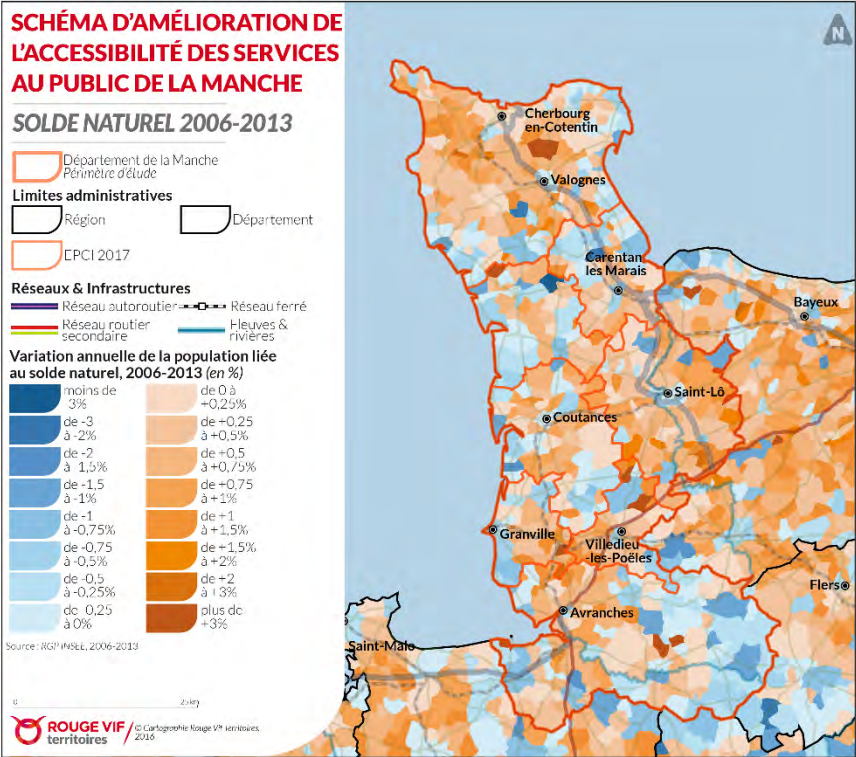
- Avec une **densité moyenne** en 2013 (84,2 hab./km²) inférieure aux moyennes nationale (117 hab./km²) ou régionale (11,13 hab./km²), la Manche est marqué par son caractère rural mais habité avec peu de zones de très forte densité mais aussi, à l'inverse, aucun secteur très peu denses.
- Les plus fortes densités se concentrent essentiellement sur le littoral ouest-cotentin et autour des **villes moyennes** et de leurs **périphéries** (Coutances, Saint-Lô, Granville). Cherbourg-en-Cotentin constitue à la fois l'agglomération la plus peuplée du département et le pôle urbain dont le desserrement périphérique est le plus élargi, relayé par Valognes, centre urbain plus secondaire.
- Les zones les plus éloignées de ce maillage relativement homogène de villes moyennes (du Nord au Sud: Cherbourg-en-Cotentin, Valognes, Carentan les Marais, Saint-Lô, Coutances, Villedieu-les-Poêles, Granville, Avranches) se caractérisent par de **faibles densités** (inférieure à 50 hab./km²), même si **un réseau de petites villes** assurent localement des densités plus fortes, faisant du territoire manchois, un **territoire rural sans véritable vide démographique**.
- L'organisation des services sur le territoire suit naturellement ces densités qui sont donc essentielles à prendre en compte pour penser le maillage en services.

COMMUNES	Nb. HABITANTS (2013)
Cherbourg-en-Cotentin	82 000
Saint-Lô	20 501
La Hague	12 395
Granville	13 104
Coutances	8 951
Avranches	7 890
Valognes	6 807
Carentan-les-Marais	5 884



La Manche, territoire attractif

- Le département de la Manche est le seul territoire normand à avoir connu une **augmentation démographique** aussi importante entre 2006 et 2013 (+ 1,5%), poursuivant une dynamique engagée depuis les années 60.
- Le solde naturel représente près de 15% des nouveaux habitants recensés entre 2006 et 2013, tandis que l'**arrivée de populations extérieure constitue le principal facteur de cette augmentation démographique**. Cette proportion entre le solde migratoire et naturel est relativement nouvelle puisqu'un phénomène inverse s'observait avant les années 2000.
- Localement, on observe un découpage relativement net entre les territoires manchois concernés par une **augmentation de leur solde migratoire** et ceux dont l'accroissement démographique résulte plutôt d'un **solde naturel positif**. Ainsi, la partie ouest du département s'inscrit dans ce premier cas de figure, le long de la bande côtière jusqu'à Granville et Avranches ainsi que leurs arrière-pays, tandis que les bassins de Cherbourg-en-Cotentin, Carentan les Marais Saint-Lô et Villedieu-les-Poêles se caractérisent par des soldes naturels positifs, dépassant localement les 3%.



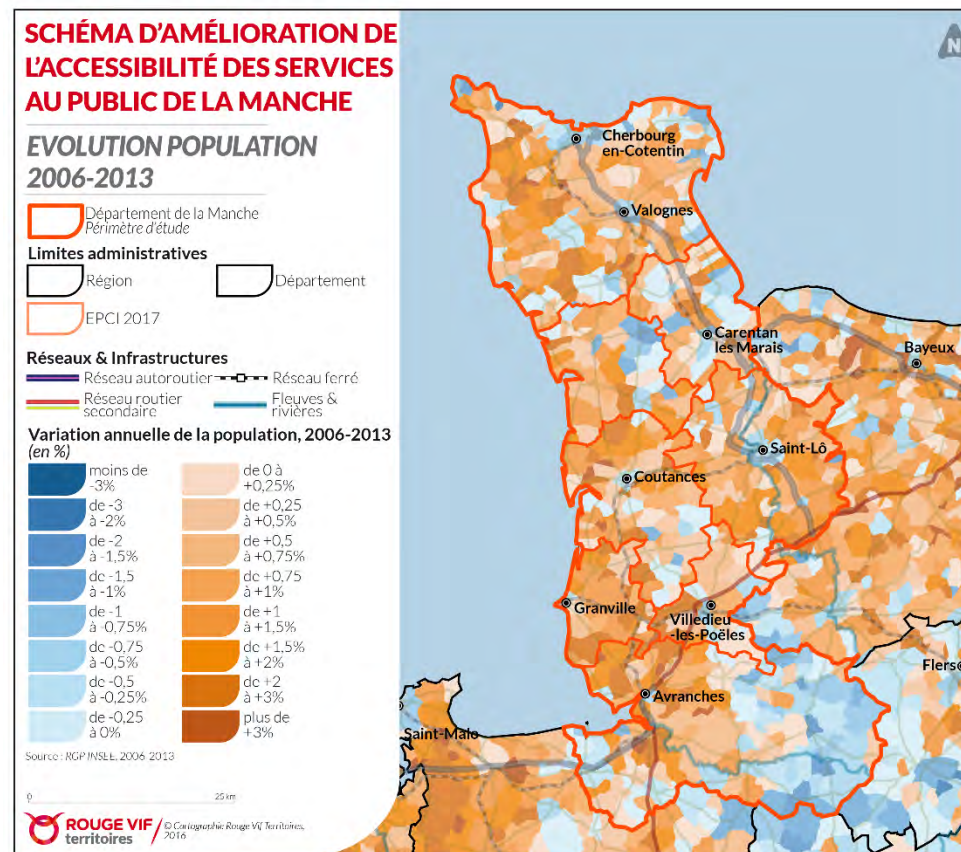
2.1 Population et dynamiques démographiques

La Manche, territoire attractif

- L'évolution de la population, toutes origines confondues (migratoire et naturelle), est donc en augmentation sur une large part de la Manche. Notamment, de nombreux secteurs ruraux voient leur population croître.
- Subsistent néanmoins quelques îlots en situation de fragilité démographique :
 - Sur la côte est du territoire, de Cherbourg-en-Cotentin à Saint-Vaast-La-Hougue. C'est dans cette zone que se situent les communes ayant connu la plus forte baisse démographique entre 2006 et 2013 (environ - 4%).
 - Entre Carentan les Marais et La Haye-du-Puits.
 - Dans les franges sud-est du département. Ainsi, les territoires du Mont-Saint-Michel-Normandie présentent des dynamiques très contrastées entre un secteur d'Avranches très dynamique et des zones au sud et à l'est connaissant plutôt un déclin démographique.
- Plusieurs facteurs corrélés peuvent expliquer **ces variations négatives** atteignant parfois 3% de 2006 à 2013 : vieillissement de la population, éloignement des polarités de services, faible bassin d'emplois, image du territoire, coût du foncier ...
- Ces dynamiques sont essentielles à prendre en compte pour penser les services de manière prospective.

DES CAMPAGNES ATTRACTIVES AU DÉTRIMENT DES CENTRES VILLES

- Phénomène qui se retrouve dans divers espaces du territoire national, l'ensemble des pôles urbains d'importance connaissent aujourd'hui **un affaiblissement démographique au profit des couronnes péri-urbaines ou rurales** (Cherbourg-en-Cotentin, Valognes, Carentan les Marais, Saint-Lô, Granville, Villedieu-les-Poêles et Avranches). Cette dynamique pose donc la question des solidarités territoriales entre une ville-centre centralisant les services supérieurs et sa périphérie qui en dépend.



2.1 Population et dynamiques démographiques

La Manche, territoire attractif, particulièrement pour les personnes âgées

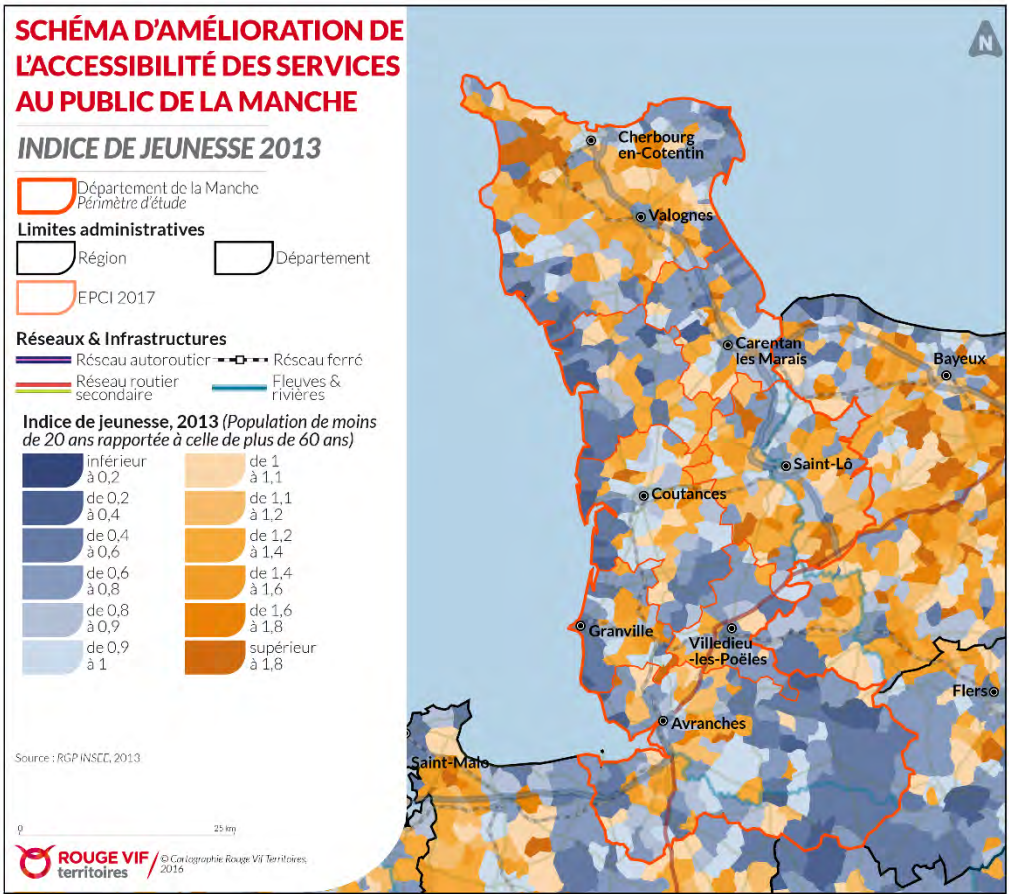
DES RETRAITÉS ATTIRÉS PAR LA QUALITÉ DE VIE NORMANDE, DES JEUNES SUR LE DÉPART

- Si l'indice de jeunesse du territoire reste positif (0,81), il tend à diminuer depuis une cinquantaine d'année et fait de la Manche, avec l'Orne, les départements ayant le plus faible indice régional en 2013. Cela s'explique à la fois par la perte de population jeune (-4,5% depuis 1990) et l'augmentation des personnes âgées liée à la fois au vieillissement naturel des résidents et à l'arrivée de retraités.

Source : INSEE 2013

	Indice de jeunesse	
	2006	2013
France Métropolitaine	1,99	1,92
Normandie	2,02	1,89
Ancienne Région Basse-Normandie	1,77	1,63
Calvados	2,07	1,89
Orne	1,53	1,44
MANCHE	1,58	1,45

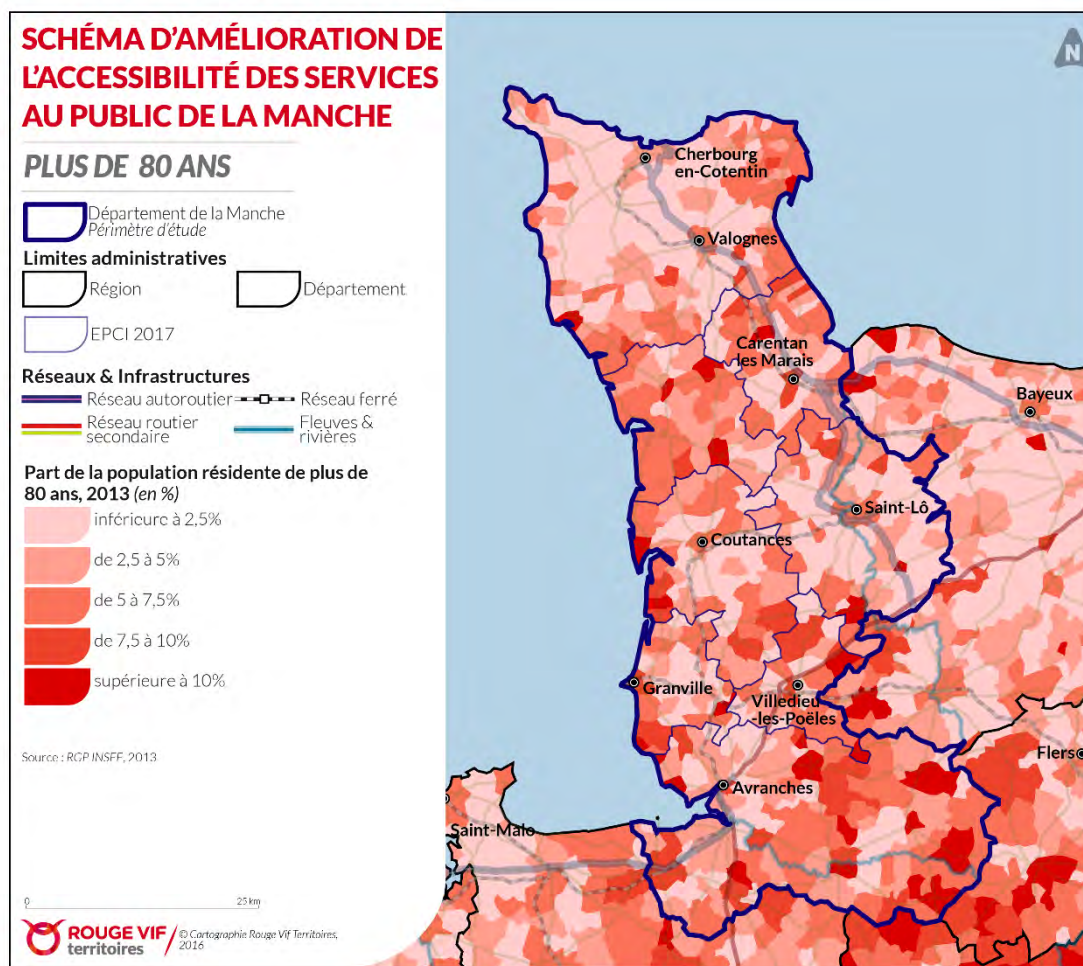
Indice de jeunesse
Population de moins de 20 ans rapportée à celle de plus de 60 ans.



2.1 Population et dynamiques démographiques

La Manche, territoire attractif, particulièrement pour les personnes âgées

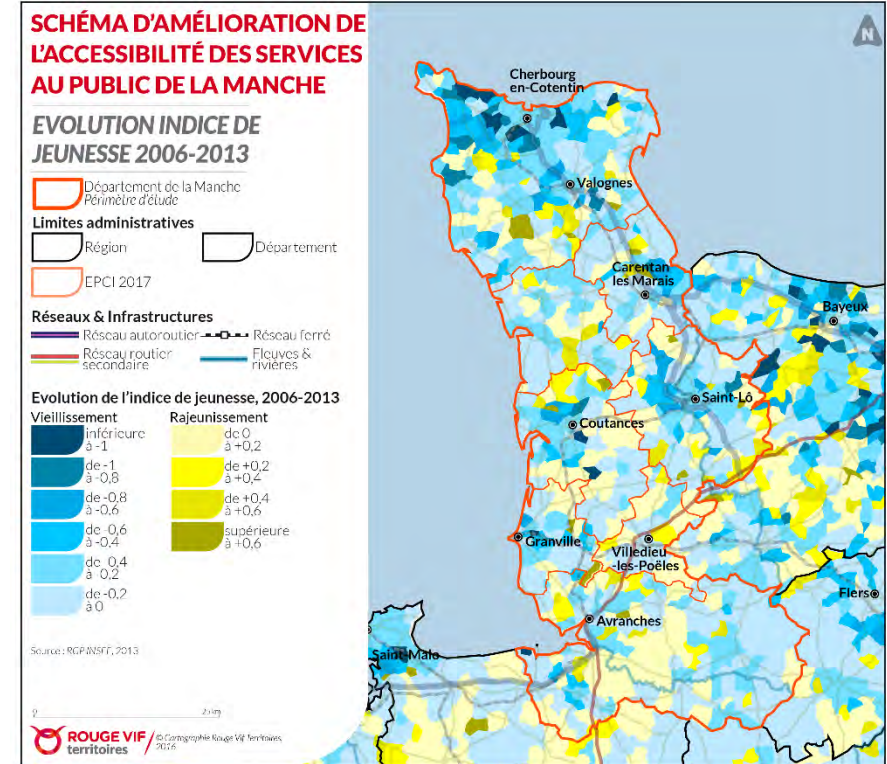
- Entre 1999 et 2013, les effectifs de population de plus de 80 ans ont très fortement augmenté (79% contre 71% en Basse-Normandie et 53% en France). Leur part augmente également significativement puisque, en 2013, 7,1% de la population manchoise a plus de 80 ans (6,5% en Basse-Normandie) contre 4,3% en 1999. Ces populations âgées se concentrent sur les franges littorales ainsi que dans l'arrière-pays septentrional. Il est à noter qu'au sein des villes, les personnes de plus de 80 ans se concentrent davantage dans les centres villes ou premières couronnes et sont moins présentes dans les couronnes périphériques. Les personnes âgées se concentrent donc majoritairement dans les espaces ruraux du territoire, amenant de nouvelles problématiques en matière de services spécifiques tels que la santé ou le logement.



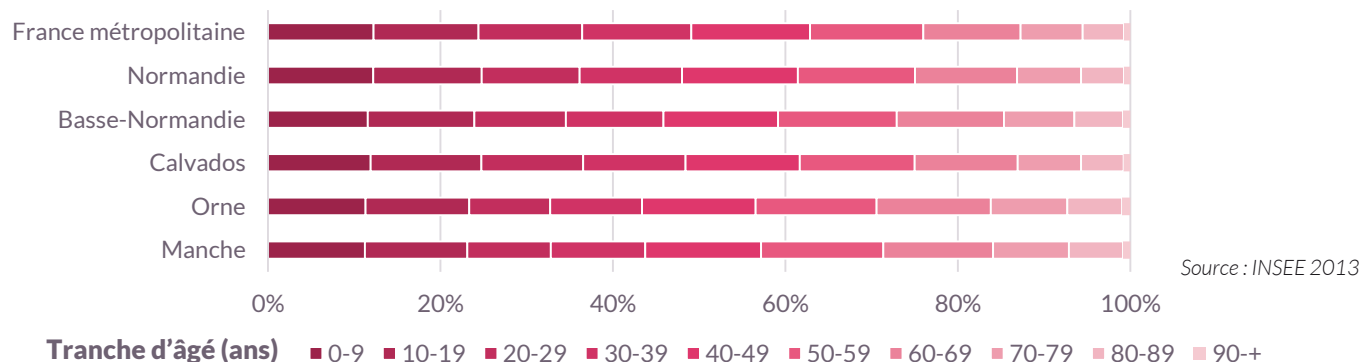
2.1 Population et dynamiques démographiques

Mais des dynamiques contrastées

- Les périphéries immédiates des certains pôles urbains du territoire se caractérisent quant à elles par des occupants plus jeunes que sur le reste du territoire (Carentan les Marais, Saint-Lô, Villedieu-les-Poêles - Rouffigny, Avranches, Valognes). Pour autant ces territoires sont en **situation de vieillissement**, comme en témoigne l'évolution négative de leur indice de jeunesse pour la plupart, en raison d'une diminution du nombre de personnes âgées de moins de 60 ans.
- A l'inverse **quelques communes rurales**, bien que concentrant des populations globalement plus âgées aujourd'hui, sont marquées par un **phénomène de rajeunissement** entre 2006 et 2013 (Sotteville, Reigneville, Sortosville, Notre Dame d'Elle, Les Mesnil Vénérón, Mesnilbus, Chevy, Equilly, Les Chambres, etc.). Ce phénomène reste néanmoins très circonscrit, tant spatialement que dans son intensité (3èmes couronnes de Coutances et Avranches, franges du Saint-Lois, sud cotentin, secteur de Villedieu)
- Globalement, à l'échelle du territoire, les différentes tranches d'âge de la population restent équilibrées comme en témoigne le graphique ci-contre.



Structure par âge en 2013



2.1 Population et dynamiques démographiques

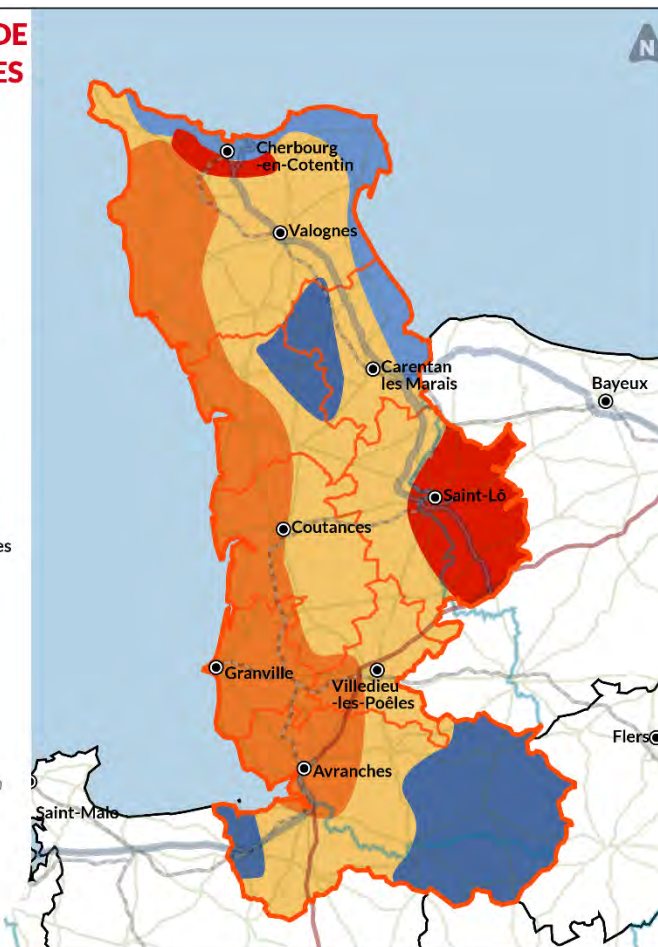
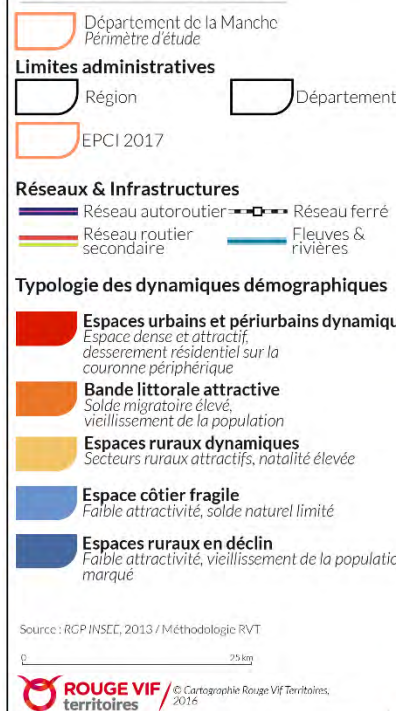
Synthèse des dynamiques démographiques

La carte ci-contre synthétise les dynamiques démographiques détaillées dans les pages précédentes et vise à classer les espaces du département à travers une typologie générale. Il en ressort :

- Des secteurs déjà relativement denses et en développement démographique sur la couronne sud de Cherbourg-en-Cotentin et la moitié est du Saint-Lois, sur lesquels il s'agit de conforter l'offre de services déjà relativement dense.
- Une bande littorale-ouest qui constitue un espace attractif tout particulièrement pour les personnes âgées et posant donc des enjeux d'adaptation des services au vieillissement de la population. Cette attractivité est amplifiée en période estivale, avec l'apport important de touristes sur cette partie côtière.
- Des secteurs plus ruraux du Centre Manche, du Cotentin, du Coutançais ou de la moitié ouest du Saint-Lois qui connaissent des dynamiques démographiques notables (bien que dans des proportions moindres que les espaces précédents) portées notamment par un solde naturel élevé, et posant la nécessité de penser le développement de nouveaux services pour répondre aux besoins dans ces zones peu denses qui pouvaient connaître jusqu'ici des dynamiques de déprises.
- Une zone côtière allant du littoral de Cherbourg-en-Cotentin à Carentan les Marais fragile du fait de sa faible attractivité et d'un certain vieillissement de la population.
- La moitié est du Mont-Saint-Michel-Normandie et le Centre Manche (interface entre la CC Côte Ouest Centre Manche et la CC Baie du Cotentin) cumulant faible densité, faible attractivité et vieillissement fort de la population.

SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA MANCHE

TYPOLOGIE DES DYNAMIQUES DÉMOGRAPHIQUES



Méthodologie Cette carte est construite à partir d'un croisement des dynamiques démographiques observées et permet de qualifier de manière prospective l'évolution des besoins en services des territoires.

Des fragilités sociales

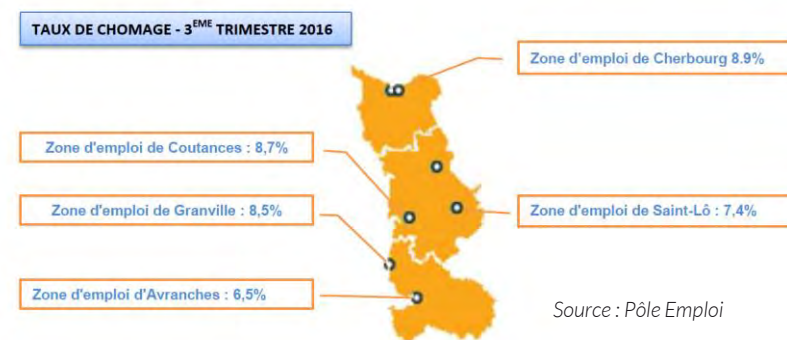
CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

Les caractéristiques sociales de la population laissent apparaître :

- Une surreprésentation des agriculteurs et ouvriers.
- Une proportion de cadres (8,79%) inférieure à la moyenne régionale (10,31%) et plus encore de la moyenne nationale (16%). Ce constat s'observe également sur les professions intermédiaires.
- Un taux de chômage relativement bas comparativement aux moyennes régionale et nationale mais avec des disparités territoriales (taux de 9% sur la bassin d'emploi de Cherbourg-en-Cotentin et des problématiques spécifiques des demandeurs d'emplois selon les secteurs).
- Un public senior sur le bassin Granvillais lié notamment à l'arrivée de personnes de la région parisienne en fin de carrière.
- Sur le nord du Cotentin, une surreprésentation de jeunes et de publics peu qualifiés. Les publics les plus en difficulté cumulant problématiques d'accès à l'emploi et problèmes sociaux se concentrent particulièrement

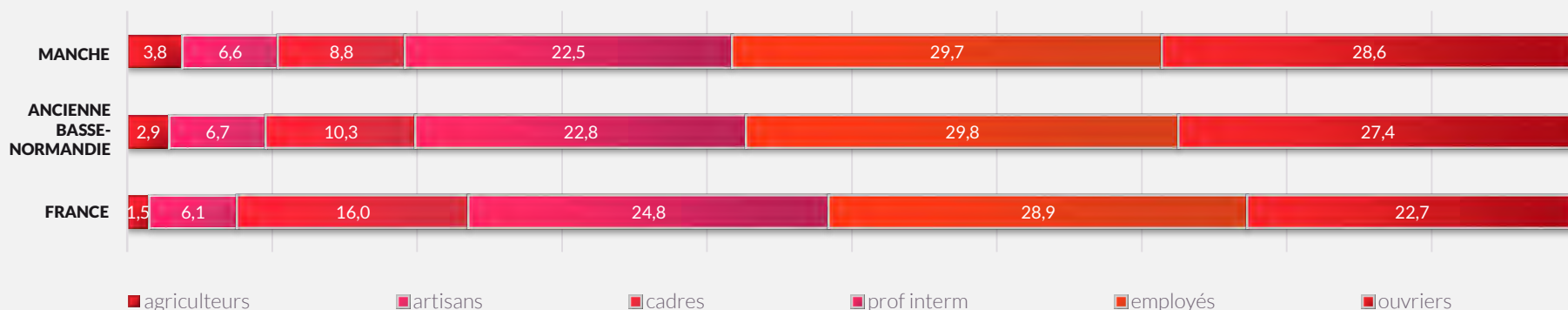
dans le centre et le nord du département (Carentan les Marais).

- Un taux de chômage des 15-24 ans néanmoins très élevé à 30%.
- Une part de bénéficiaires du RSA qui a augmenté de 13,40% dans la Manche entre juin 2010 et décembre 2014, soulignant des phénomènes importants de précarisation.



Source : INSEE 2013

Répartition de la population par catégorie socio-professionnelle (en % en 2013)

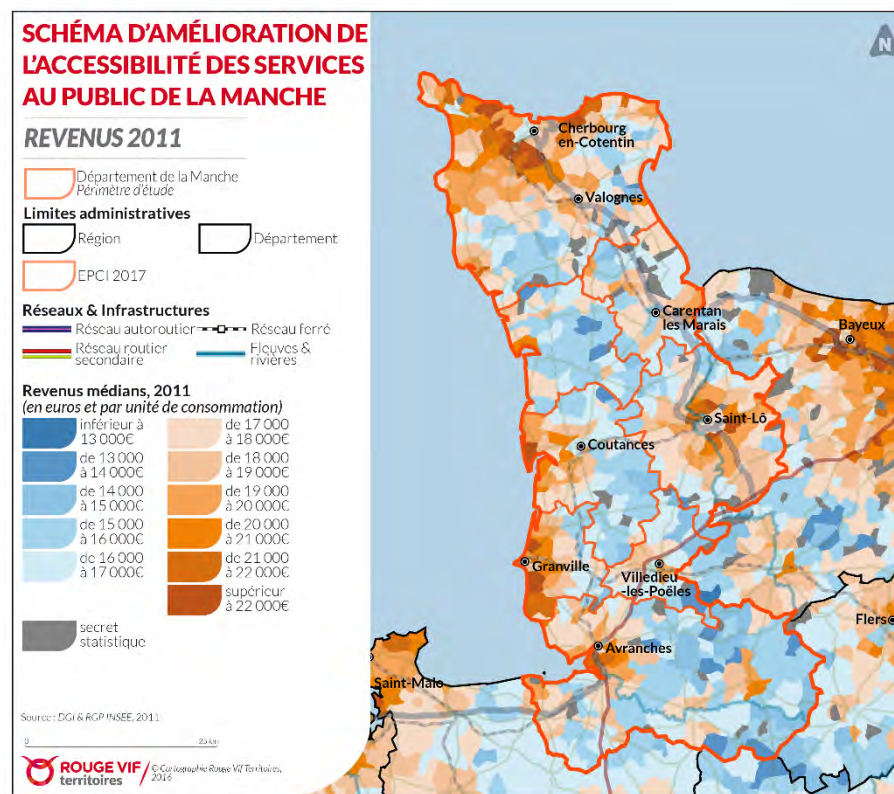


2.2 Indicateurs sociaux

Des niveaux de revenus très inégaux selon les territoires

- Il est à noter qu'il existe une **forte corrélation** entre les caractéristiques socio-professionnelles de la population, l'indice de jeunesse et le niveau de **revenus** avec des disparités territoriales similaires. On note ainsi une **forte concentration des revenus élevés dans les deuxième couronnes des villes moyennes du territoire** puis une diminution concentrique au fur et à mesure de l'éloignement de ces pôles urbains (couronnes périphériques et zones rurales). **Les franges ouest du littoral concentrent également des populations plus aisées**, liées à la présence de grandes entreprises et de retraités.
- 4 types d'espaces se caractérisent par des populations dont le revenu moyen est jugé faible :
 - Les périphéries rurales de Carentan les Marais et Valognes, jusqu'aux bordures littorales où le revenu médian tend à remonter ;
 - L'arrière-pays de Coutances et Granville ;
 - Le Mont-Saint-Michel-Normandie à l'exception des aires urbaines d'Avranches et Mortain ;
 - Les centres-villes des principaux pôles de centralité concentrant des populations à plus faibles revenus.
- Ce constat pose la **question de l'accessibilité de l'offre de services sociaux dans les zones les plus rurales du territoire**, d'autant que certains de ces espaces connaissent une augmentation démographique notable et que ces populations à faibles revenus sont souvent peu mobiles.
- La paupérisation des centre-ville soulève quant à elle de forts enjeux en matière de **revitalisation des centre-bourgs** y compris dans les pôles les plus structurants. Il semble en effet que ces espaces deviennent de moins en moins attractifs où se maintiennent des populations à faible pouvoir d'achat. Ainsi, en milieu urbain la problématique d'accessibilité des services ne porte pas tellement sur leur proximité mais sur la médiation, la connaissance, la levée des freins psychologiques mais aussi parfois sur la mobilité de courte distance (coût des transports en commun...).
- Le croisement de l'analyse sociale du territoire avec la présence des seniors permet d'identifier **des bassins de populations où les risques de précarité sont plutôt forts**. A l'exception de la frange littorale qui concentre

notamment des populations âgées ayant majoritairement des hauts revenus, l'arrière-pays rural est habité par des personnes à la fois âgées et aux **revenus modestes**. Ainsi, des poches de précarité plus forte sont identifiables en périphérie ouest de Carentan les Marais et au sud de Villedieu-les-Poêles. Cette concentration de facteurs de précarité pose des besoins spécifiques en matière de services sanitaires et gérontologiques.

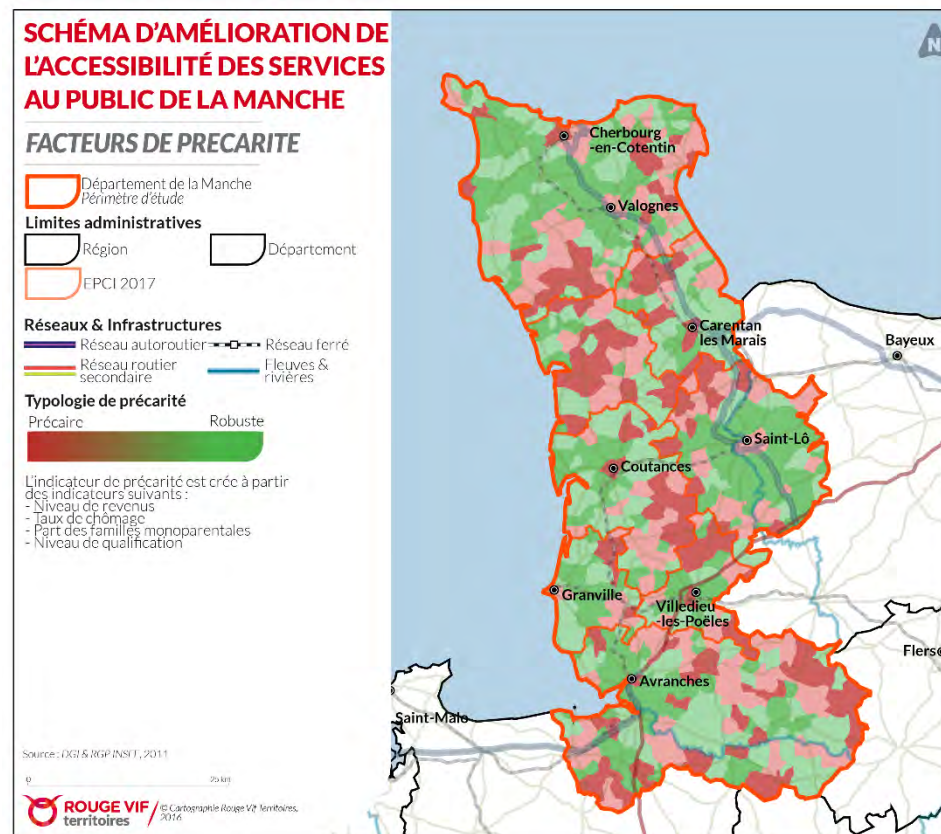


Revenu médian

Valeur du revenu situé à mi-hauteur sur l'échelle des revenus.

Synthèse : une situation sociale très hétérogène

- Le croisement de divers indicateurs sociaux permet de dresser une typologie sociale comparative des espaces manchois et d'identifier des secteurs concentrant des populations marquées par un potentiel de précarité sociale dans l'accès aux services (revenu, chômage, ménages fragiles, niveau de qualification).
- Ainsi, il apparaît que **les territoires les plus robustes se situent en deuxième couronne des pôles urbains les plus importants du territoire** : concentration de ménages à hauts revenus, de cadres et de professions intermédiaires, etc. **La bande littorale de Beaumont-Hague à Avranches bénéficie également d'indicateurs sociaux positifs**, en particulier lorsque celle situation littorale se corrèle avec la proximité d'un pôle urbain (Coutances, Granville et Avranches). Le littoral accueille néanmoins des publics différents avec une concentration de jeunes cadres sur le secteur de La Hague et des seniors relativement aisés plus au sud. La robustesse des agglomérations de Cherbourg-en-Cotentin et Saint-Lô, de par leur taille, rayonne de façon plus étendue, concentrant jusqu'en troisième couronne des populations jeunes, actives et à hauts niveaux de revenus.
- A l'inverse, **le centre rural du territoire ainsi que les franges est du territoire (à l'exception de Saint-Lô et Carentan les Marais) présentent une certaine fragilité sociale**. Des poches de forte précarité, apparaissent notamment sur ces secteurs qui cumulent **les problématiques liées au vieillissement et à des indicateurs sociaux faibles**. A ces endroits, les agriculteurs, artisans et ouvriers sont plus nombreux que la moyenne départementale tandis que les professions à plus hauts revenus (cadres, professions intermédiaires) sont sous-représentées.
- Ces enjeux sociaux sont d'autant plus prégnant que ces populations sont dans des secteurs plus isolés, impliquant un fort besoin de mobilité (tant pour l'accès à l'emploi qu'aux services) et posant donc des enjeux de précarité énergétique liée aux coûts des déplacements (souvent conjugués aux dépenses énergétiques dans des logements anciens et énergivores).



Méthodologie Cette carte est construite à partir d'un croisement de quatre indicateurs sociaux (niveau de revenus, taux de chômage, part des familles monoparentales, niveau de qualification) et permet d'identifier les territoires les plus fragiles au sein desquels il s'agit d'être vigilant quant à l'offre de services sociaux et la capacité d'accès aux services de ces populations.

2.3 Potentiel de mobilité

Au-delà de dynamiques démographiques et des spécificités sociales, la capacité de la population à se déplacer, de manière individuelle ou collective, est déterminante dans son accessibilité aux services.

Mobilités individuelles

- Le taux de motorisation des ménages constitue un indicateur déterminant pour apprécier la capacité d'accéder aux services, notamment dans les espaces périurbains et ruraux où la voiture individuelle constitue le moyen de déplacement privilégié
- Du fait du caractère rural d'une part importante du territoire, 87,2% des ménages possèdent au moins une voiture en 2012 contre une moyenne nationale de 81%.
- Il reste que **12,8% des ménages sont sans véhicule**. Ces derniers se concentrent principalement sur la frange nord ouest du littoral cotentin, le territoire des marais ainsi que dans le sud est du territoire. Cette part importante de ménages sans véhicule pose donc question quant à l'accès aux services pour ces populations qui cumulent parfois des difficultés sociales et sont peu visibles car peu mobiles.
- On constate par ailleurs que la **bi-motorisation est particulièrement importante au sein du périmètre d'étude, relativement à la moyenne régionale et nationale**. En effet, 40% des ménages disposent de deux voitures.
- La résidentialisation des campagnes manchoises et la concentration des emplois dans les grandes villes du territoire contribuent **à diminuer significativement le nombre d'actifs travaillant sur leur lieu de résidence**. Ceci a pour effet d'augmenter les distances et temps de déplacement, faisant des modes de déplacement un enjeu essentiel pour le quotidien des usagers. Ainsi, la carte ci-contre souligne l'importance des flux domicile-travail qui s'organisent pour la plupart selon les bassins de vie des principaux pôles mais dont certains, notamment entre Cherbourg-en-Cotentin et Caen, apparaissent particulièrement longs.

- En 2004, les salariés de la Manche parcouraient **en moyenne 27 km** pour se rendre sur leur lieux de travail mais pour la moitié des salariés le trajet est inférieur à 8 km. **Les espaces ruraux les plus éloignés des bassins d'emploi sont sans surprise ceux où les temps de transport domicile-travail sont les plus importants**. La périphérie éloignée de Cherbourg, jusqu'au nord de Carentan est particulièrement concernée par ce phénomène. Par ailleurs les distances domicile-travail ont tendance à globalement augmenter.

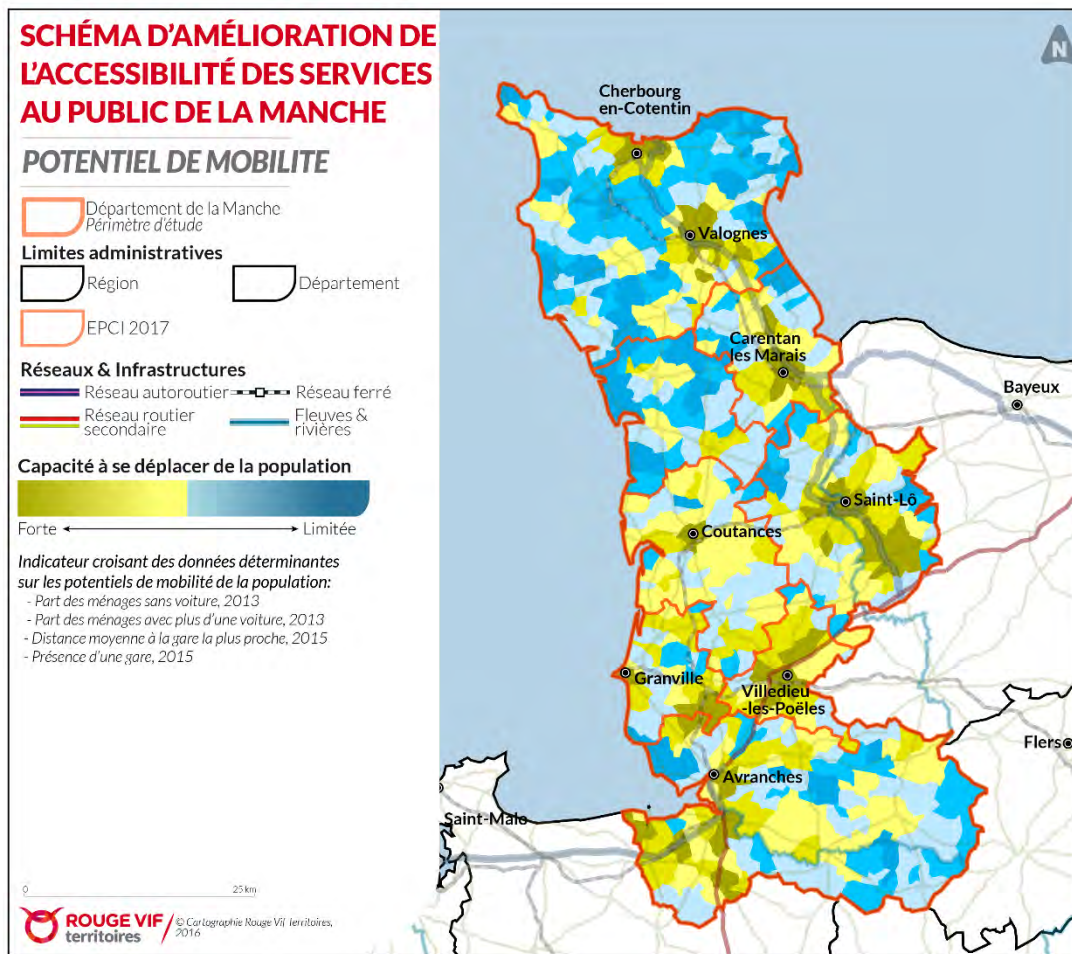
Mobilités collectives

- L'offre de services de transports collectifs constitue également un outil en faveur de la mobilité des personnes. Cette offre est analysée en détail en partie 4.7 de ce document. Globalement, il ressort que l'offre de transports est naturellement ciblée sur la desserte et la liaison entre les principaux pôles du territoire et qu'un certain nombre de territoires ruraux ne proposent pas d'offre de mobilité collective ou bien une offre très peu développée ou inadaptée.

2.3 Potentiel de mobilité

Synthèse

- Globalement, la capacité à se déplacer des habitants de la Manche est très contrastée avec de fortes disparités constatées entre la partie nord et centrale du territoire ainsi qu'entre les zones urbaines et rurales.
- Les capacités de déplacement sont en effet beaucoup plus fortes dans les zones urbaines et leurs proches périphéries. Si la motorisation y est plus faible que sur le reste du territoire, celle-ci se trouve compensée par la présence d'une offre de transport en commun plus importante, qu'utilisent notamment les actifs et scolaires du territoire.
- Dans de nombreux secteurs l'absence d'offre de mobilité collective constitue en revanche un facteur aggravant les situations d'isolement dans les zones plus rurales, notamment dans l'arrière-pays littoral, soit par manque de moyens pour les populations actives qui ont ainsi des difficultés à accéder à l'emploi dans des zones voisines; soit par incapacité physique, à laquelle s'ajoutent parfois des difficultés financières, pour les personnes âgées qui deviennent ainsi dépendantes et isolées.



Méthodologie Cette carte est construite à partir d'un indicateur composite croisant différents indicateurs de mobilité (part des ménages sans voiture, part des ménages possédant plus d'une voiture, distance moyenne à la gare la plus proche, présence d'une gare)

3

OFFRE DE SERVICES : ORGANISATION TERRITORIALE

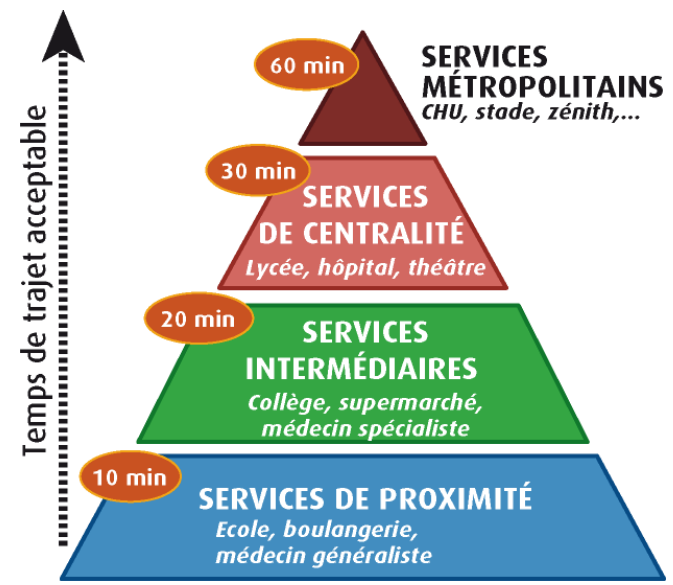
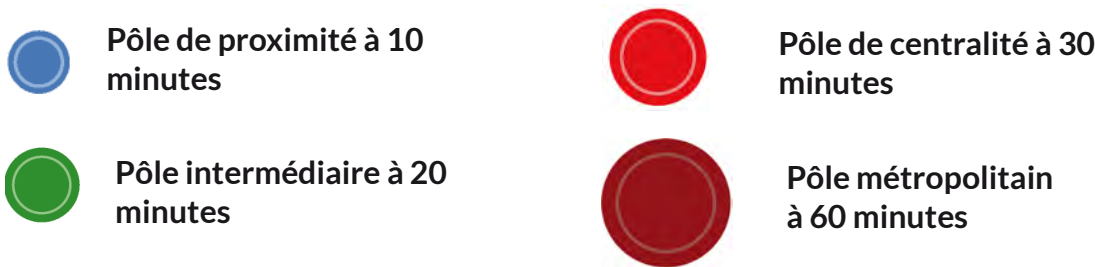
La méthode IPS

- Une source : Banque Permanente des Équipements (INSEE) de 2014
- Une méthode : l'Indicateur de Présence de Services (IPS)
 - Définir un **panel représentatif de services** : en termes de **niveau de services** (proximité, intermédiaire et centralité) et en termes de **famille de services** (services publics, santé, personnes âgées, petite-enfance, enfance, éducation, formation, insertion-emploi, culture, sport, loisirs, etc.)
 - Au total **40 services** (13 de proximité, 11 intermédiaires, 10 de centralité et 6 métropolitains)
 - Recenser leur présence ou leur absence
 - Définir, selon un seuil de services recensés, le niveau de chaque pôle

Une approche de l'offre de services basée sur la notion de polarités de services

Les enjeux d'accessibilité aux services diffèrent selon les services. On distingue ainsi 4 niveaux de services selon les temps d'accès considérés comme acceptables par les usagers : proximité, intermédiaire, centralité et métropolitain.

Les communes concentrant une offre de services suffisante sont considérées comme pôle de services et rayonnent sur un bassin de services dont la taille varie selon le niveau des services proposés.



Et si une commune est à une distance-temps supérieure au seuil d'accessibilité ?

Quand une commune se trouve à une distance-temps plus importante que celle considérée comme acceptable d'un service ou d'un pôle de service, on dit qu'elle est **en zone blanche**.



Services de proximité (13 services)

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



Services intermédiaire (11 services)

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



Services de centralité (10 services)

- Pôle Emploi ou agence de travail
- Hypermarché
- Gare
- Piscine avec bassin(s) couvert(s)
- Cinéma
- Lycée général et/ou technologique et/ou professionnel
- Formation supérieure
- Ophtalmologiste
- Laboratoire d'analyses et de biologie médicales
- Hôpital



Services métropolitains

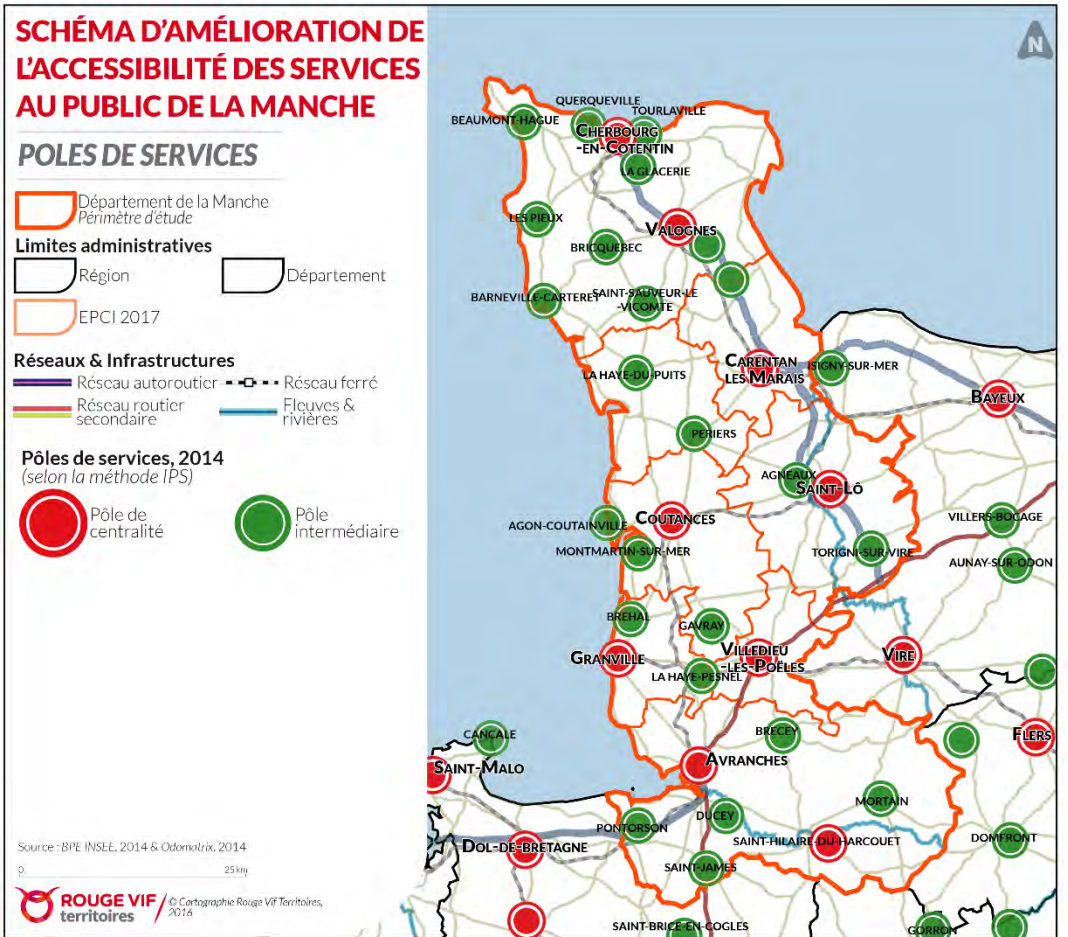
- Gare TGV
- Université et offre de formation supérieure diversifiée
- Fonctions préfectorales
- Cour d'appel de justice
- Zénith ou très grande salle de spectacle
- CHU

Méthodologie

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

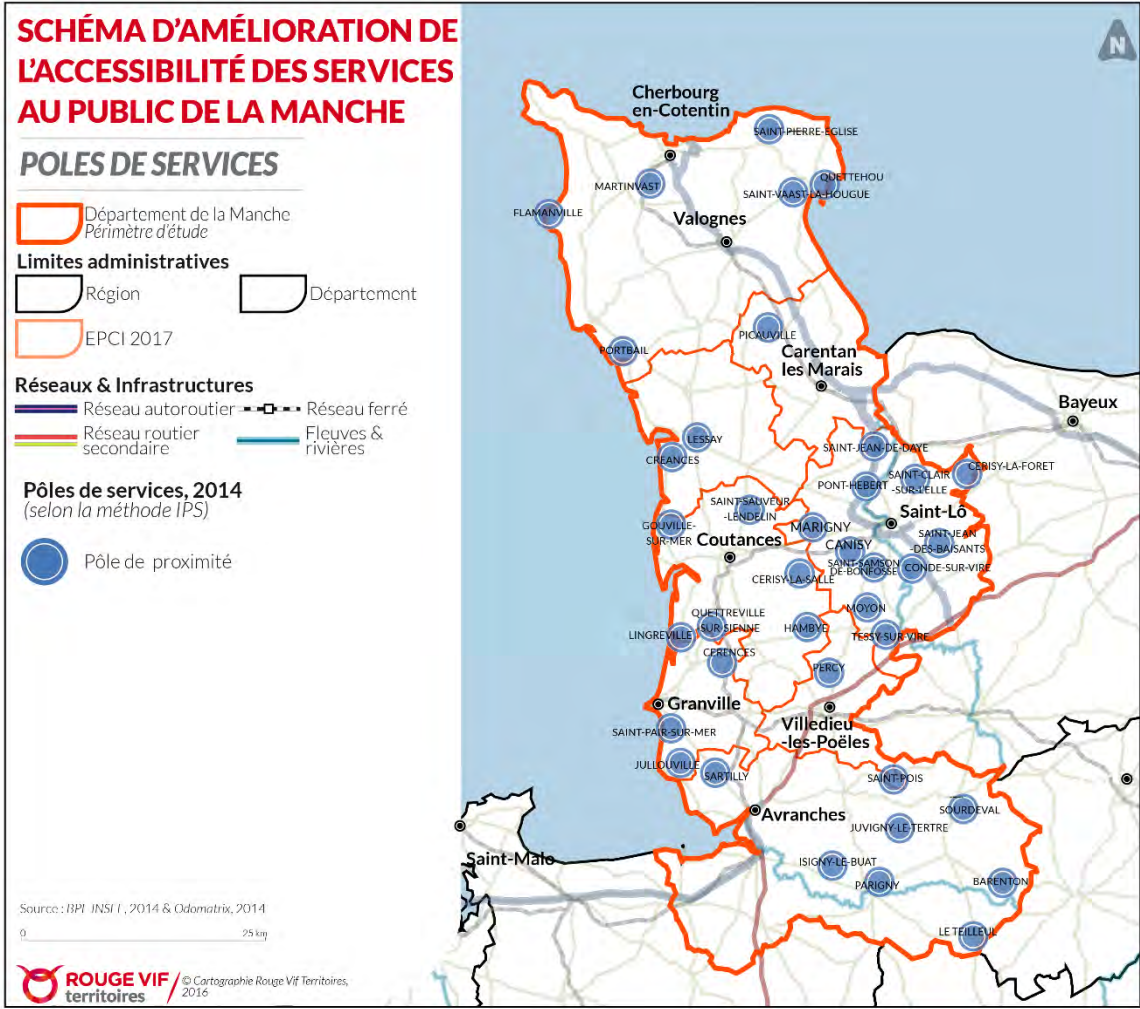
Maillage en pôle de services

- La méthode de l'IPS permet de dégager une lecture de l'armature territoriale de pôles de services. Leur répartition et leur niveau sont en cohérence directe avec l'armature urbaine définie par la répartition de la population et des emplois.
- Dans la Manche, le maillage en pôles de services est dense et équilibré, organisé autour de divers pôles de centralité relayés par un réseau de pôles intermédiaires et de proximité.
- Il n'existe pas d'offre métropolitaine sur le territoire. Seule une faible partie du territoire à l'est dispose d'une accessibilité facilitée aux pôles environnants (Caen, Rennes). Ainsi, 75% de la population manchoise se trouve en zone blanche (contre 39,8% en Normandie).
- Neuf pôles offrent un niveau de service de centralité (contre 7 dans le Calvados et 4 dans l'Orne). Ces pôles permettent une bonne accessibilité sur la majorité du territoire départemental ; seuls 2,3% des habitants se situent en zone blanche et 83% peuvent accéder à ces pôles en moins de 20 min (71,6% en Normandie).
- 25 pôles intermédiaires assurent le relai entre offre de services de centralité et de proximité. Ceux-ci maillent le territoire de manière équilibrée, en périphérie des grands pôles mais également dans les espaces moins denses (sud du Cotentin, Mont-Saint-Michel-Normandie...). Plus de 79% des habitants ont accès à ces pôles intermédiaires en moins de 10 min (contre environ 65% dans l'Orne et le Calvados).

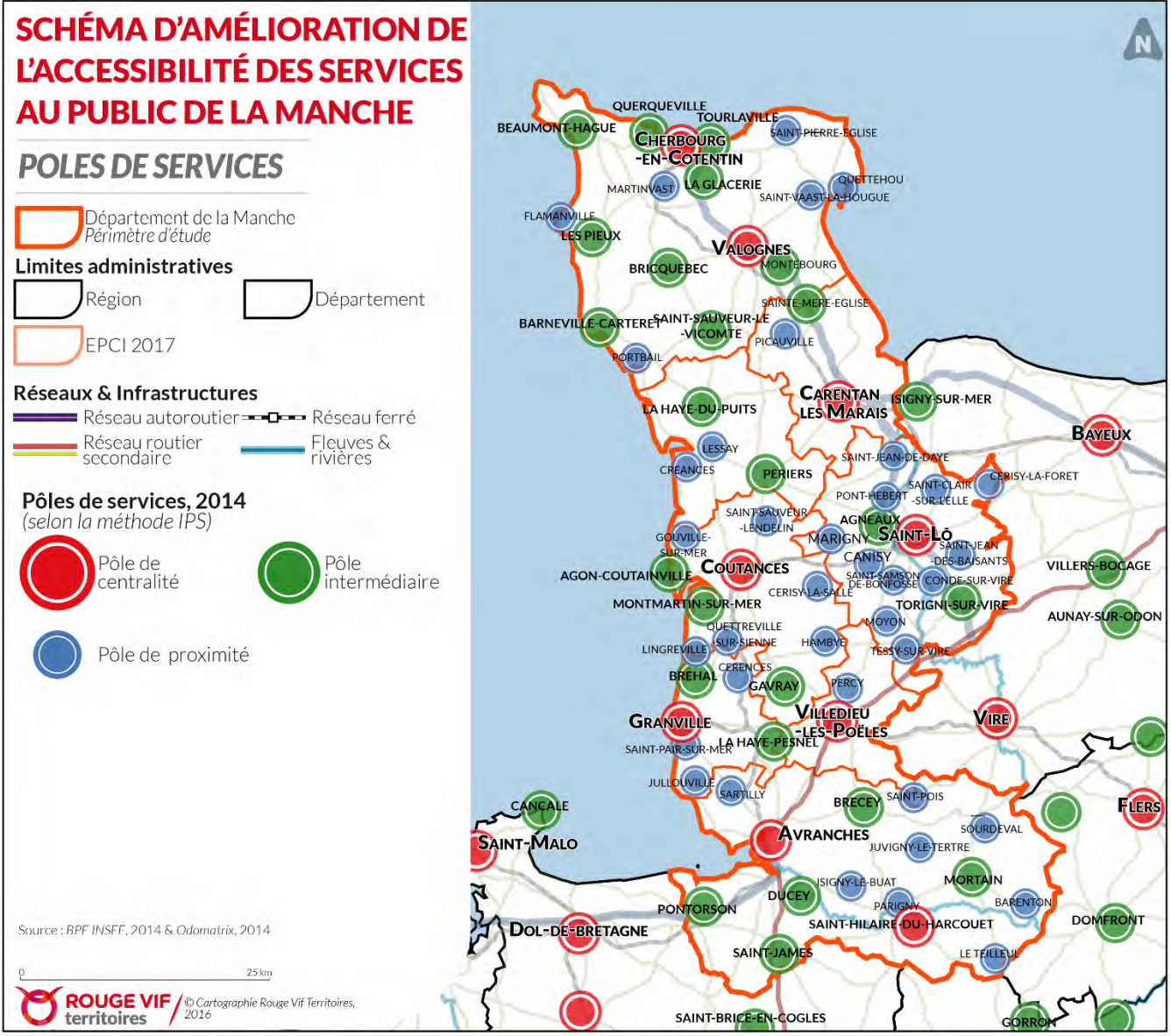


Méthodologie Cette classification des pôles renvoie à un effet de seuil (présence d'un certain nombre de services du niveau) et ne signifie donc pas que les différents services ne se retrouvent pas dans d'autres pôles. Par exemple, une ville non classée en pôle de centralité peut accueillir quelques services de ce niveau mais en nombre insuffisant pour être considérée comme pôle.

- Les 43 pôles de proximité et 9 pôles locaux permettent d’achever le maillage en services. Seuls 6,4% des habitants se situent en zone blanche, c’est-à-dire à plus de 10 minutes de ces services de proximité (contre 9,2% en Normandie)
- A noter, 8,5% de la population manchoise réside dans une commune sans aucun service, contre 2,8% à l’échelle nationale et 7,8% en Normandie, posant donc des besoins de mobilité.

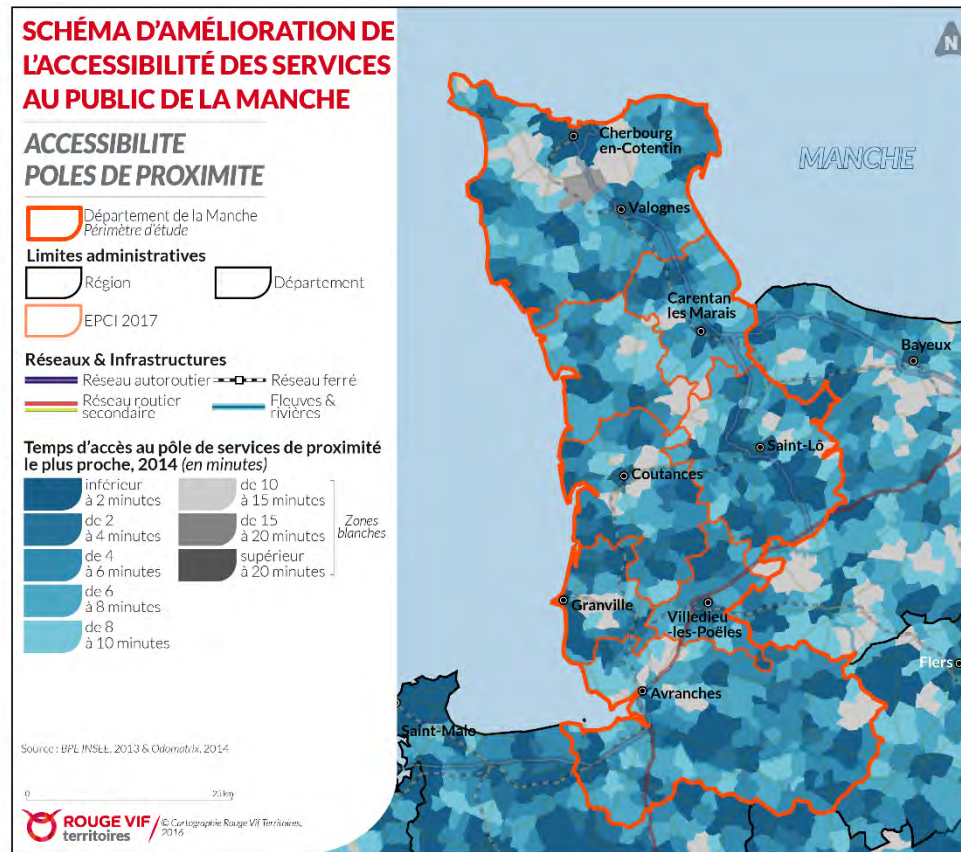


Méthodologie Cette classification des pôles renvoie à un effet de seuil (présence d'un certain nombre de services du niveau) et ne signifie donc pas que les différents services ne se retrouvent pas dans d'autres pôles. Par exemple, une ville non classée en pôle de proximité peut accueillir quelques services de ce niveau mais en nombre insuffisant pour être considérée comme pôle.



Zones blanches de services – Synthèse

- Grâce à l'armature dense et relativement bien équilibrée en matière de pôles de services sur le territoire, aucune zone du département ne cumule de forts enjeux d'accessibilité.
- Les cartes présentées ci-contre et en pages suivantes montrent que les zones blanches ne concernent qu'un seul niveau de service, ce qui amène à relativiser la notion de « zone blanche ». En effet, c'est l'éloignement à plusieurs niveaux de services qui est particulièrement préoccupants, situation qui ne se retrouve pas dans la Manche.
- En matière de services de proximité, la **grande couronne de Cherbourg-en-Cotentin** se trouve en zone blanche, du fait de l'influence de ce pôle de centralité structurant et très polarisant. D'autres espaces (est du Mortainais, est de Granville) présentent également des zones blanches pour ce niveau, tempérées par la présence de pôles locaux.
- Les **franges nord-est et nord-ouest du Cotentin** présentent quant à elle un déficit d'accessibilité aux services intermédiaires et de centralité respectivement.
- Globalement néanmoins, il y a très peu d'enjeux en termes de distance aux services (hors métropolitains) dans le département de la Manche. D'autres aspects de l'accessibilité aux services (mobilité des habitants, connaissance des services existants, qualité et niveau de service proposé, mode d'accès numériques...) se posent néanmoins puisqu'il s'agit ici d'une analyse globale de l'armature qui masque des situations individuelles qui nécessitent néanmoins des réponses (par exemple une personne vivant dans une commune sans service et n'ayant pas de moyen de locomotion).



Méthodologie

Sur la base de l'armature de services définie précédemment, il est nécessaire de s'intéresser au rayonnement des pôles au regard de leur aire de chalandise théorique considérée :

- 10 minutes pour les pôles de proximité
- 20 minutes pour les pôles intermédiaires
- 30 minutes pour les pôles de centralité

En dehors de ces seuils acceptables pour l'accessibilité aux pôles, on considère que les territoires se trouvent en zones grises pour l'accessibilité physique.

Les temps de parcours sont calculés de centre à centre en voiture individuelle en heure pleine avec le distancier Odomatrix de l'INRA.

Pour ces secteurs, les différents leviers pour une amélioration de l'accessibilité (transport collectif, optimisation des mobilités individuelles, services numérique, services itinérants, etc.) seront prioritaires. Ces leviers relèvent d'un intérêt variable selon les services (thématique et gamme) et sont donc étudiés dans les parties thématiques du diagnostic.

SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA MANCHE

ACCESSIBILITE POLES INTERMEDIAIRES



Département de la Manche
Périmètre d'étude



Région



Département



EPCI 2017

Réseaux & Infrastructures

 Réseau autoroutier

 Réseau ferré

 Réseau routier secondaire

 Fleuves & rivières

Temps d'accès au pôle de services de niveau intermédiaire le plus proche, 2014 (en minutes)

Zones blanches

Sources : BPE INSEE, 2013 & Odonatrix, 2014

0 25 km

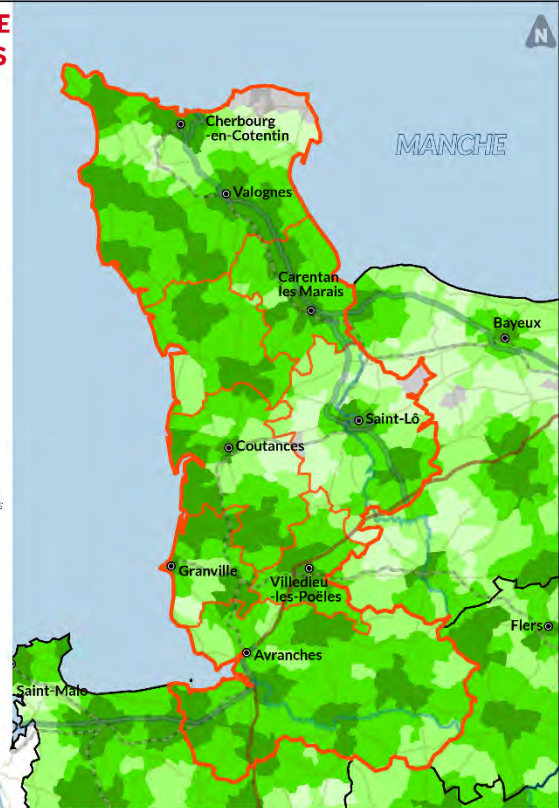


SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA MANCHE

ACCESSIBILITE POLES DE CENTRALITE



Département de la Manche
Périmètre d'étude



Région



Département



EPCI 2017

Réseaux & Infrastructures

 Réseau autoroutier

 Réseau ferré

 Réseau routier secondaire

 Fleuves & rivières

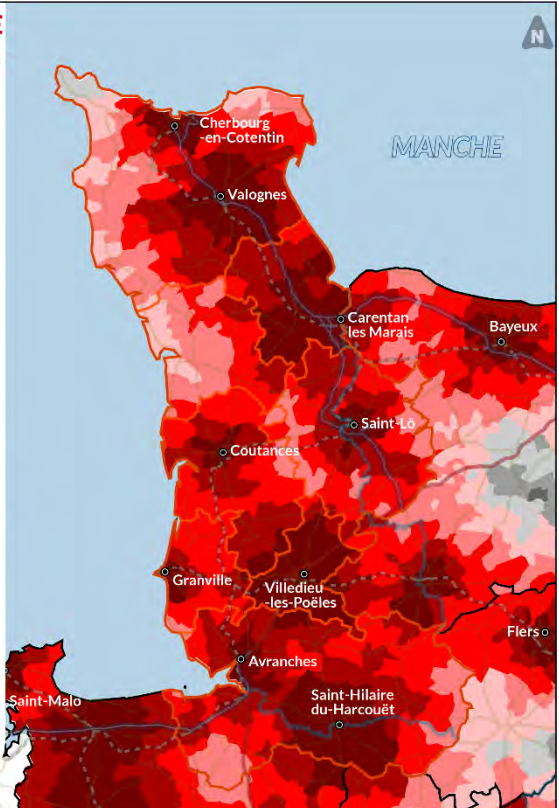
Temps d'accès au pôle de services de niveau de centralité le plus proche, 2014 (en minutes)

Zones blanches

Sources : BPE INSEE, 2013 & Odonatrix, 2014

0 25 km



4 OFFRE DE SERVICES : ANALYSE THÉMATIQUE

En complément des deux précédents chapitres qui s'intéressaient à la demande de services et à l'analyse territoriale de l'offre, la présente partie a pour objectif d'apporter des éléments d'analyse qualitative pour chacun des types de service.

Le lecteur y trouvera ainsi détaillées les offres relatives aux services suivants:

4.1 Services publics, sociaux et de solidarités	p35
4.2 Services à l'emploi	p55
4.3 Services de santé	p67
4.4 Services à l'enfance, la jeunesse et d'éducation	p75
4.5 Services de culture, sport et loisirs	p86
4.6 Commerces	p 94
4.7 Services de transport et de mobilité	p 99
4.8 Services numériques et de communication	p107

Chacune des ces sous-parties est organisée ainsi

- **Avis des usagers :** présentation des principaux résultats de l'enquête à la population relatifs à la thématique (satisfaction et améliorations prioritaires)
- **Présentation de l'état de l'offre pour chaque service de la thématique** (présence, accessibilité et stratégies mises en œuvre en faveur de l'amélioration de l'accessibilité)
- **Synthèse et enjeux :** synthèse cartographique, principaux points à retenir et pistes d'enjeux

4.1

SERVICES PUBLICS, SOCIAUX ET DE SOLIDARITÉS

4.1 Services sociaux et de solidarités

L'avis des usagers

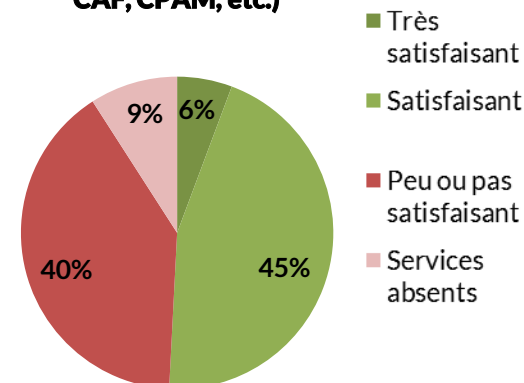
EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 76% de répondants satisfaits des services administratifs .
- 51% de satisfaction pour les services d'assistance et de prestations sociales, mais 40% d'insatisfaction et 9% de répondants usagers déplorant l'absence de service.
- 51.2% des usagers répondants de Côte Ouest Centre Manche peu satisfaits des services d'assistance sociale.

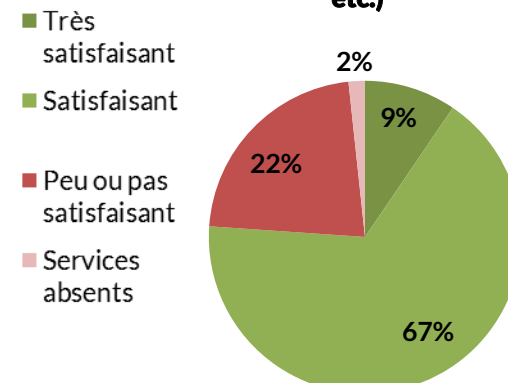
LES LEVIERS D'AMÉLIORATION PRIORITAIRES SOULEVÉS PAR LES USAGERS :

- Services d'assistance et de prestations sociales : horaires et jours d'ouverture (25%), connaissance des services (18%), qualité de l'accompagnement (17%), proximité (10%).
- Services de sécurité et de secours : pas d'amélioration nécessaire pour 47% des répondants. Nécessité d'une meilleure connaissance des services existants pour 19% d'entre eux.
- Services administratifs : pas d'amélioration nécessaire (28%), horaires et jours d'ouverture (29%), connaissance des services (20%).

Services d'assistance et de prestations sociales (assistance sociale, CCAS, CAF, CPAM, etc.)



Services administratifs (mairie, conseil départemental, préfecture, etc.)



L'accompagnement des publics en perte d'autonomie, vieillissants ou handicapés

L'ACTION DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

- Le Conseil départemental de la Manche déploie plusieurs politiques et dispositifs en faveur de l'autonomie des publics, notamment à destination des publics en situation de handicap ou de perte d'autonomie. Les aides à destination de ces personnes (APA, hébergement PH, PCH/ACTP, ...) représentent plus de **23% du budget départemental en 2016**.
- Concernant le handicap, les compétences du Département lui permettent d'agir sur 3 champs principaux :
 - Le financement et le versement de prestations de compensation de handicap (aide humaine ou technique);
 - Le transport des enfants handicapés;
 - L'hébergement des personnes adultes en situation de handicap.
- L'accueil de ces publics par le Conseil départemental se fait notamment

via ses centres médico-sociaux mais aussi la Maison Départementale de l'Autonomie regroupe depuis le 3 septembre 2012 la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et la Direction de l'autonomie du conseil départemental. Elle propose ainsi un guichet unique pour les personnes en situation de perte d'autonomie, en raison de l'âge ou de handicap.

- Depuis le 1^{er} mars 2016, les accueils de la MDA sur les sites de Cherbourg-en-Cotentin et Saint-Lô sont fermés. Pour plus de proximité ces services sont désormais déconcentrés dans les Centres médicaux-sociaux pour les accueils « guichet ».

L'accompagnement du handicap

ACCUEIL DES ADULTES

- Le département présente un **taux de bénéficiaires de l'Allocation pour adultes handicapés supérieur à la moyenne nationale** (4% des 20/59 contre 2,7% en France).
- Le territoire se caractérise par un **taux d'équipements et de services pour adultes en situation de handicap (20/59 ans) supérieur à la moyenne nationale sur la quasi-totalité des structures**.
- Comme le montre la carte page suivante, différents types de services d'accueil et d'accompagnement maillent le territoire:
 - **14 ESAT** (Etablissements et services d'aide par le travail) maillent le territoire, permettant d'exercer un emploi dans des conditions spécifiques. 2 d'entre eux (Avranches et Valognes) sont aussi des foyers d'hébergement, notamment à destination des travailleurs.
 - **3 Foyers d'Accueil Médicalisés** (FAM à Granville, Saint-Ovin et Carentan les Marais) accueillent et hébergent des personnes souffrant d'un lourd handicap, nécessitant une assistance pour les actes essentiels de la vie quotidienne et un suivi médical régulier.
 - **7 Maisons d'Accueil Spécialisées** (MAS) proposent un hébergement permanent aux personnes lourdement handicapées, dont l'état de santé nécessite l'aide d'une tierce personne pour les actes essentiels de la vie ainsi qu'une surveillance et des soins constants. En 2016, un appel à projet a été lancé pour la création de 20 places d'accueil et un second sera lancé en 2017 pour 20 autres places, afin d'ouvrir en 2018, 40 nouvelles places en MAS.
 - **10 Foyers Occupationnels d'Accueil** (FOA) accueillent des personnes handicapées dont l'autonomie permet d'accéder à des activités quotidiennes, et à une animation sociale, sans toutefois pouvoir travailler.
 - **11 foyers d'hébergement** peuvent être proposés aux travailleurs de l'ESAT. Les frais d'hébergement et d'entretien sont à la charge du bénéficiaire, avec une participation du département.

- Le département dispose également de **2 foyers spécifiquement dédiés à l'accueil temporaire** (Valognes et Bricqueville Sur Mer) qui s'adressent en priorité aux personnes vivant à domicile, mais également à celles accueillies en **établissement médico-social**. Ils permettent d'accueillir sur une durée maximale de 90 jours par an, selon un planning concerté avec l'établissement agréé. L'accueil est possible de jour, comme de nuit, à temps partiel ou complet et vise à organiser des périodes de répit pour les enfants et les adultes en situation de handicap et leur entourage. Plusieurs établissements médico-sociaux proposent également des places agréées « accueil temporaire » (1 pour enfants et 7 pour adultes).

ACCUEIL DES ENFANTS & JEUNES

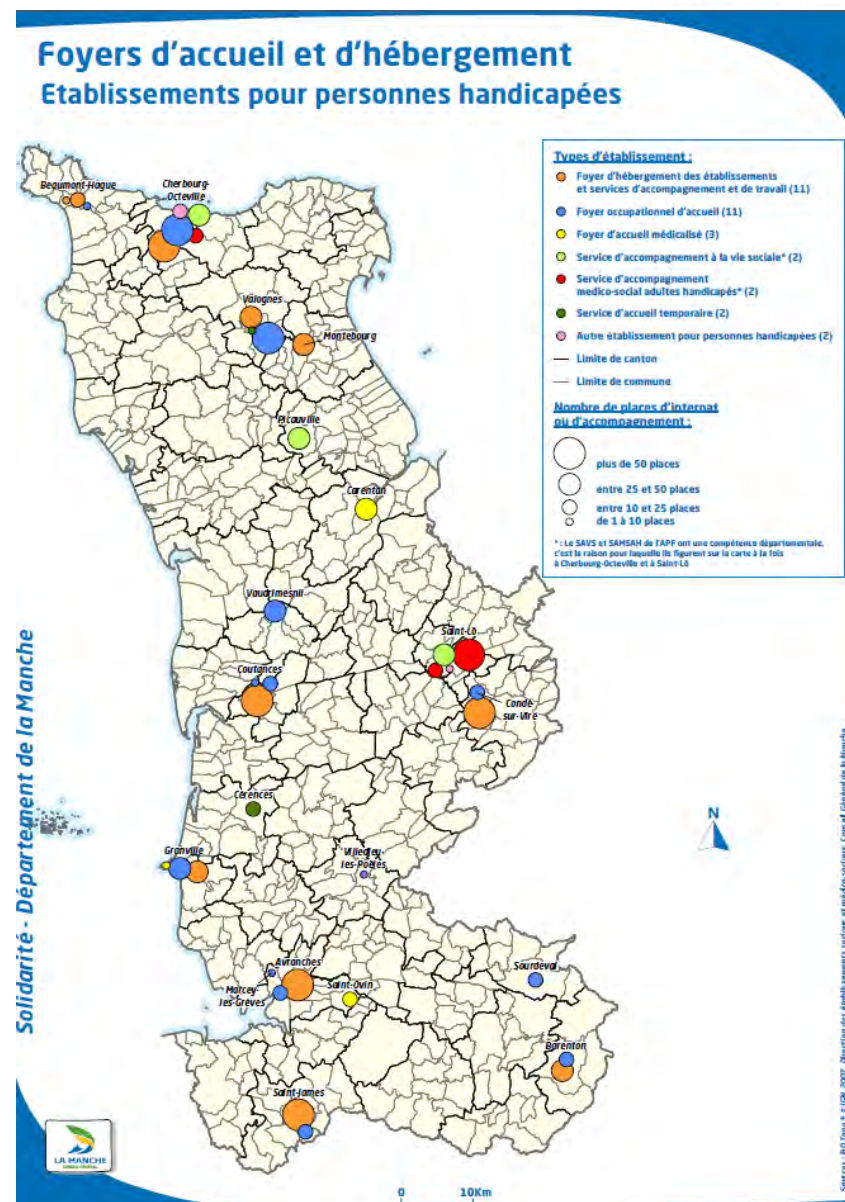
- La part des enfants et/ou jeunes en situation de handicap (1^{er} et 2^{ème} degré) s'élève à 25,4%, légèrement inférieure à la moyenne nationale.
- **Sur ce domaine, le taux d'équipement est supérieur à la moyenne nationale**, 6,9‰ au titre de l'hébergement contre 6,4‰ au plan national. Le même constat peut se faire sur le nombre de places en services d'éducation spécialisée ou en SESSAD, 3,8‰ contre 2,9‰ au plan national.
- Le territoire comprend **9 instituts médico-éducatifs, 3 instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques et 2 instituts d'éducation motrice**. Il bénéficie de plus de **9 sites SESSAD** (Services d'éducation et de soins spécialisés à domicile) permettant d'accompagner dans leur environnement naturel des enfants et des adolescents porteurs d'une déficience mentale, atteints d'autisme ou de troubles apparentés, ou polyhandicapés
- Ouvert en 2012 et implanté à Saint-Michel de Montjoie, l'ISEMA est un **établissement expérimental à destination des enfants handicapés**.

L'accompagnement du handicap

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

En complément des accueils en établissements spécialisés, un certain nombre de services d'accompagnement, financés par le Conseil départemental avec le concours de l'Etat s'ils comportent un volet soins, sont proposés afin de concourir à l'amélioration des conditions de vie des adultes en situation de handicap vivant à domicile et à l'accompagnement des personnes dans l'élaboration de leur projet de vie:

- 6 services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ayant pour objet l'optimisation des conditions de la vie quotidienne et sociale en vue de favoriser l'autonomie de la personne, dans son cadre de vie, en lien avec son entourage.
- 2 services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) qui, outre les missions d'un SAVS, facilitent l'accès aux soins et leur coordination au domicile.
- 6 Groupes d'Entraide Mutuelle, structure associatives, qui ont pour objectif de rompre l'isolement, de restaurer les liens sociaux et de redonner confiance en proposant des lieux de rencontre pour les personnes en souffrance psychique.
- Par ailleurs, le conseil départemental de la Manche favorise le maintien à domicile des personnes en situation de perte d'autonomie du fait du handicap par le financement de services personnalisés accordés après l'évaluation de chaque situation, et l'étude des droits au regard des conditions d'attribution : aide ménagère, prestation de Compensation du Handicap (aides humaines pour réaliser les actes dits essentiels à la personne et assurer la sécurité, aides techniques, pour compenser le handicap, aménagement du logement, du véhicule, charges spécifiques ou exceptionnelles liées au handicap, aides animalières), allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), allocation compensatrice tierce personne (ACTP).



L'offre de services à destination des personnes âgées

Le département de la Manche propose différents dispositifs d'accueil et de soins spécifiques à destination des personnes âgées, selon le degré de dépendance et de besoins médicaux :

- Près de **85 EPHAD** couvrent de manière assez homogène le territoire de la Manche. 41% des EPHAD sont des établissements privés et se localisent plus spécifiquement autour de Saint-Lô, Cherbourg-en-Cotentin ainsi que sur la côte sud du littoral (Granville et Avranches).
- Néanmoins, l'offre ne parvient pas à répondre suffisamment à la forte demande car le taux d'équipement en lits médicalisés pour personnes âgées de plus de 75 ans était de 97 en 2015 (lits d'EHPAD et de soins de longue durée) contre 102 en France métropolitaine.
- L'accompagnement spécifique aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer est également assuré par la présence de **2 MAIA** (Maisons pour l'Autonomie et les malades atteints d'Alzheimer). **Près de la moitié des EPHAD sont également équipés d'une unité Alzheimer.**
- Par ailleurs, le territoire accueille une **densité satisfaisante d'établissements d'hébergement pour personnes âgées et maisons de retraite** avec une couverture globalement équilibrée bien que moindre sur le secteur de Pontorson et le Centre Manche.
- Ainsi, en 2015, **le taux d'équipement en places d'hébergement pour personnes âgées de plus de 75 ans** (places de maison de retraite, logements-foyers, places d'hébergement temporaire et lits de soins longue durée) **était de 117,8 dans la Manche contre 123 à l'échelle métropolitain.**
- De plus, un certain nombre de **logements et projets de logements pour personnes âgées maillent le territoire** bien que cette offre intermédiaire entre le maintien à domicile et l'accueil en établissement paraisse encore insuffisante face à la demande importante.
- Il existe également **deux MARPA** (maison d'accueil et de résidence pour l'autonomie) à Moyon et Hambye.
- De nombreux services de maintien à domicile, proposés par les acteurs

publics mais aussi entreprises de services à la personnes ou associations, sont également disponibles sur le territoire et proposent des offres des qualité et diversifiées.

- Parallèlement aux services d'aides à domicile, parfois regroupés dans les mêmes locaux, les **services de soins infirmiers à domicile** (SSIAD) assurent les soins prescrits par un médecin et peuvent être demandés par toute personne de plus de 60 ans. De plus, en cas de besoins médicaux importants, l'hospitalisation à domicile (HAD) est une alternative à l'hôpital.
- La part des personnes bénéficiaires de **l'Allocation autonomie** concerne **16,6% de la population de plus de 75 ans** dans la Manche, à part égale entre APA à domicile et en établissement. Ce chiffre est **plus faible que la moyenne nationale (20,6%)**.
- **9 CLIC** (Centre Local d'Information et de Coordination) couvrent aujourd'hui le territoire et permettent d'orienter les personnes.
- Les **SAG** (Secteurs d'Actions Gériatriques), associations loi 1901 qui constituent **des instances locales de coordination visant à répondre aux besoins des retraités et personnes âgées du canton, complètent relativement bien le dispositif**, par un maillage quasi-complet du territoire, à l'exception des secteurs de Cherbourg-en-Cotentin, Sourdeval et Montmartin-sur-Mer.

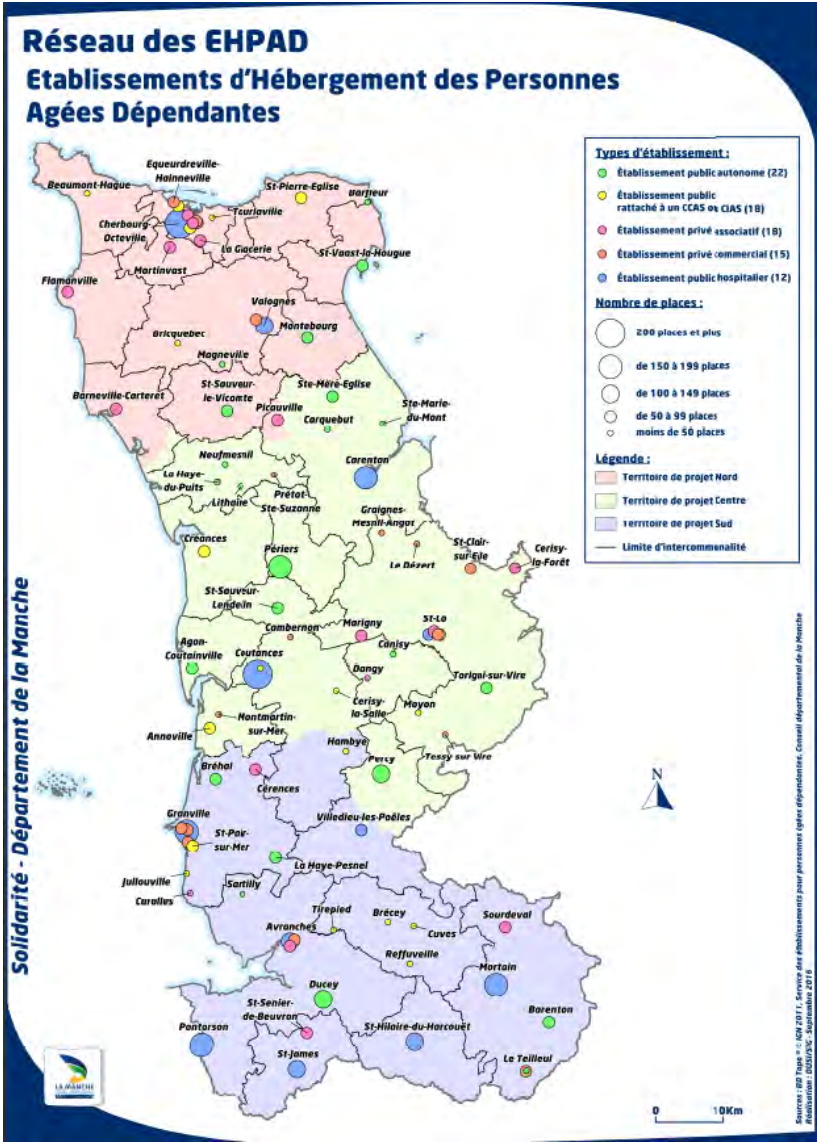
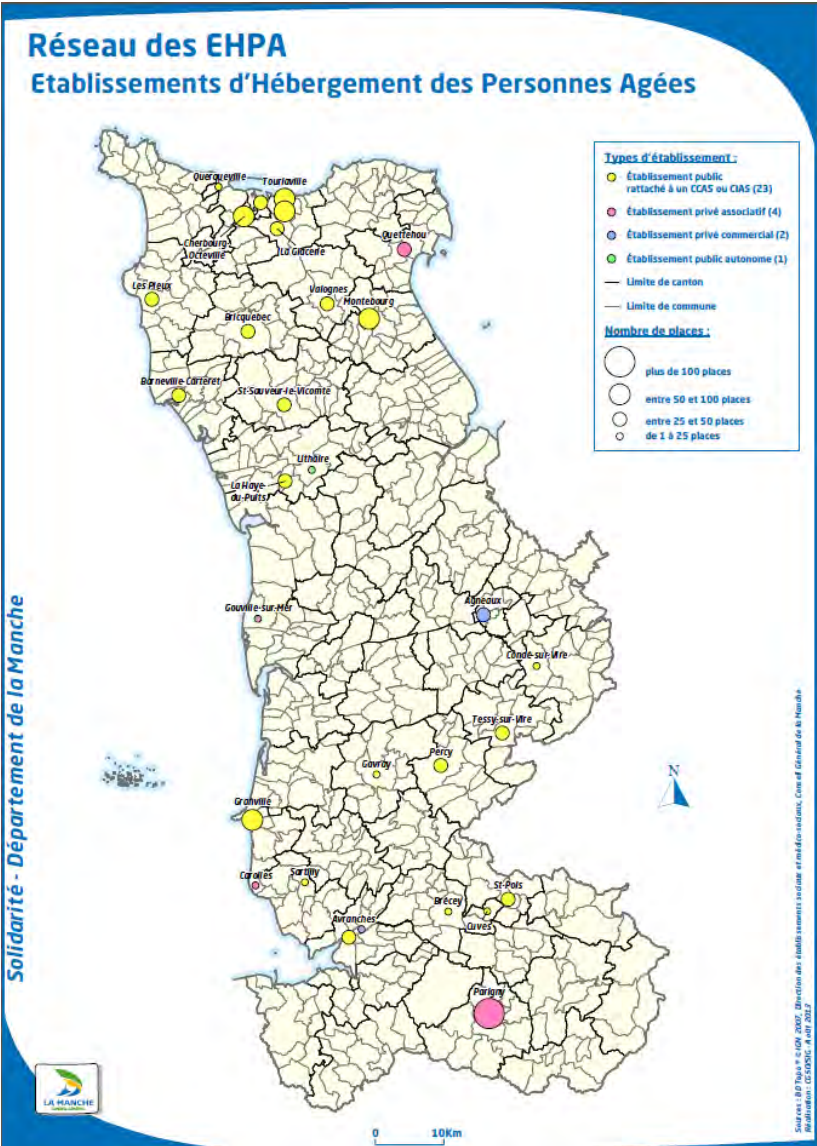
INITIATIVES/PARTENARIATS

- Souhaitant impliquer d'autres acteurs dans le service aux personnes âgées dépendantes, le Département signe actuellement avec les EPCI des **Plans Locaux d'Autonomie**. Ces derniers visent à maintenir ces personnes dans leur cadre de vie. Le 1^{er} PLA est en cours de finalisation sur les EPCI de Lessay, Sève-Taute et la Haye-du-Puits dans le cadre de leur fusion en une unique intercommunalité (communauté de communes Côte Ouest Centre Manche).

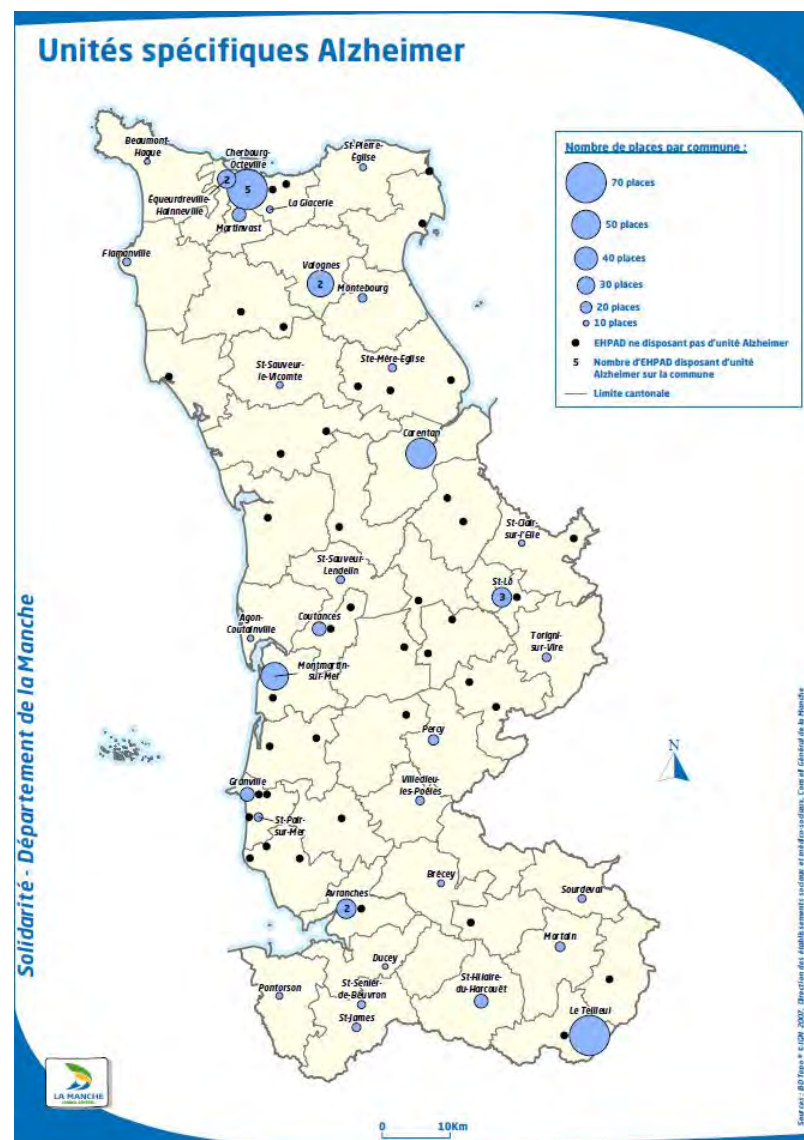
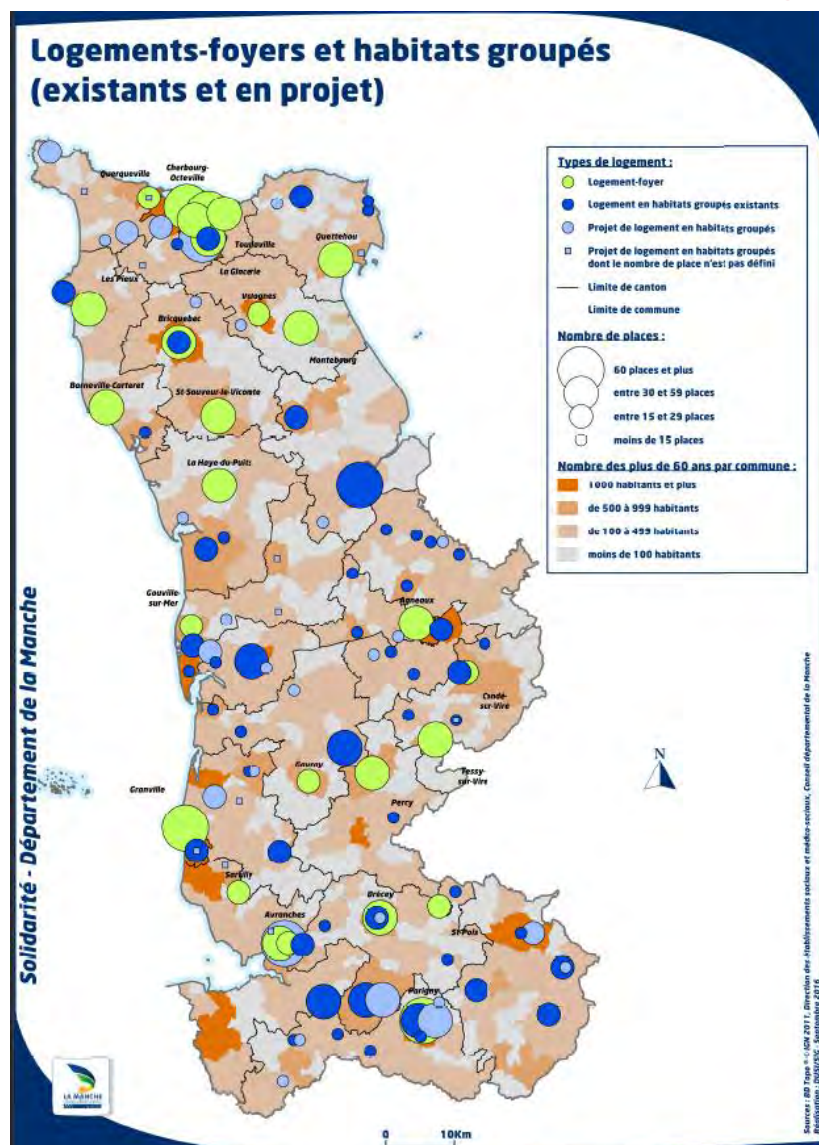
4. OFFRE DE SERVICES : ANALYSE THÉMATIQUE

4.1 Services sociaux et de solidarités

L'offre de services à destination des personnes âgées



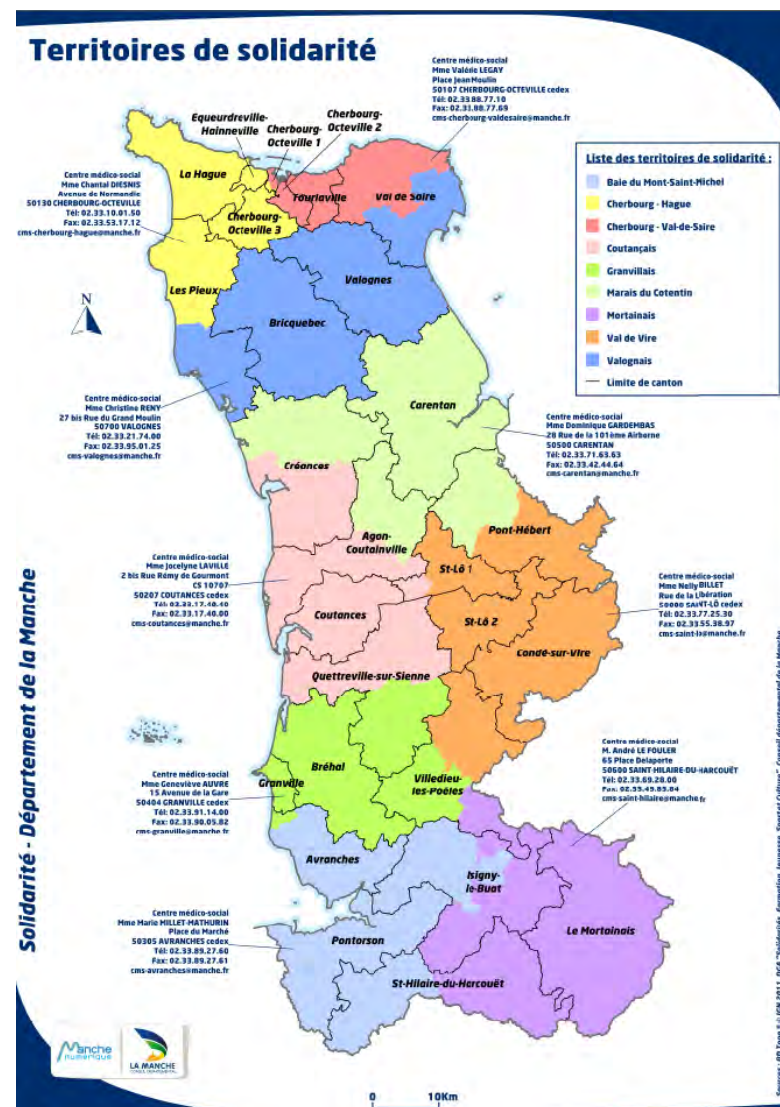
L'offre de services à destination des personnes âgées



Les actions en faveur des populations fragilisées et isolées

OFFRE DE SERVICE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MANCHE

- La Département de la Manche intervient à travers la structuration de 9 territoires de solidarité représentés sur la carte ci-contre. Le maillage des Centres médico-sociaux couvre le territoire afin de proposer un service de proximité aux usagers. Chaque centre médico-social est ouvert tous les jours et toute la journée, à l'exception d'une demi journée par semaine (différente selon les sites).
- Les principales missions de ces centres-médicaux sociaux sont l'accueil, l'information, l'orientation, l'instruction des demandes, l'évaluation des situations et l'accompagnement des personnes. Chaque site dispose d'un Centre de Protection Maternelle Infantile (PMI). Parallèlement, 170 permanences de travailleurs sociaux sont organisées dans les mairies, les sièges des EPCI, les MSAP ou encore les centres sociaux. Elles se complètent de permanences administratives qui accompagnent les usagers dans le renseignement des dossiers. Enfin des visites à domicile sont proposées pour les publics les plus sensibles.
- Le Département souhaite également, à travers les contrats de territoire et de pôles de services, développer des actions portant sur la cohésion sociale.
- Depuis 2016, le Département réalise avec ses partenaires un Schéma unique des solidarités afin d'unifier les schémas sectoriels de l'enfance/famille, gérontologie, handicap et insertion et de permettre une intervention plus cohérente à travers la prise en compte des « parcours de vie » des usagers.
- Le Département soutient par ailleurs des actions variées en faveur de la lutte contre l'isolement et la précarité : dispositifs de Banques de meubles sur la plupart des territoires de solidarité, actions en faveur de la mobilité par le prêt de véhicules, soutien aux logements (Fonds de solidarité pour le logement), etc.
- De nombreux opérateurs sociaux tels que la CAF, la MSA et Pôle Emploi sont des partenaires historiques du Département. S'ajoutent les associations locales ou entreprises de services à la personne, très dynamiques sur le territoire et disposant d'un bon rayonnement territorial.



La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

PRÉSENCE

La CAF assure une présence sur le territoire à **travers 3 antennes** situées à Avranches, Cherbourg-en-cotentin et Saint-Lô, et **8 agences**, implantées à Carentan les Marais, Coutances, Equeurdreville-Hainneville, Granville, Cherbourg-en-Cotentin (anciennement Octeville), Saint-Hilaire-du-Harcouët, Tourlaville et Valognes. Par ailleurs, des **visio-accueils sont présents sur une vingtaine de sites**, souvent dans des RSP/MSAP.

- Par ses 11 sites d'accueil, la CAF propose un très bon maillage territorial en comparaison des autres départements français.

MODALITÉS D'ACCUEIL

- Les 8 agences accueillent le public sur rendez-vous et disposent de bornes informatiques permettant un usage en autonomie qui tend à être développé. Les 3 antennes principales sont équipées de ces mêmes services avec la possibilité d'une consultation sans rendez-vous.
- En raison de la diminution des moyens financiers et de la complexification de certains dossiers liée aux évolutions législatives (mise en place de la Prime pour l'emploi), la CAF souhaite **réduire l'accueil physique au profit d'une mise en autonomie des usagers** exprimant des besoins simples, par le biais des outils numériques. Cette évolution implique donc une réorganisation de la présence territoriale de la CAF, notamment via la réduction de ses accueils en propre.
- L'expérience des visio-guichets ayant été **peu satisfaisante** en raison de problèmes techniques et de manque de sensibilisation des usagers sur l'utilisation de ces outils, **le conseil à distance se fait aujourd'hui principalement par téléphone** (80% des demandes prises en charge) ou via les visio-accueils de Manche numérique.

INITIATIVES/PARTENARIATS

- A ce jour les services de la CAF au sein des RSP/MSAP de la Manche ne sont rendus qu'à travers les dispositifs de visio-guichet. La CAF souhaiterait ainsi développer la facilitation numérique et administrative par un accueil plus poussé des usagers dans ces structures et ainsi pouvoir labelliser ces sites de proximité en « point relais CAF », répondant à un cahier des charges national.
- Des partenariats avec Manche Numérique ont également été développés pour **proposer, au sein des espaces publics numériques, des formations pour les usagers sur l'utilisation des services numériques**, assurée par les agents EPN. Les 3 sites actuellement concernés (Barneville-Carteret, Portbail et Bréhal) et les 7 en projet permettront une couverture très complémentaire des accueils physiques.
- Un conventionnement a de plus été signé entre les Maisons de services au public de Mortain, Barenton, Le Teilleul, Sourdeval et Villedieu-les-Poêles pour assurer un primo-accueil CAF.

POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS

- Un déficit en termes d'implantation locale subsiste dans le **centre du territoire et son arrière-pays**.
- De plus, il reste nécessaire de travailler sur la **sensibilisation et l'accompagnement des publics à l'utilisation des outils dématérialisés** qui sont en cours de développement.

La Mutualité Sociale Agricole (MSA)

PRÉSENCE



L'essentiel & plus encore

- La MSA Côte Normande est implantée sur 2 sites, dont un sur le territoire de la Manche, à **Saint-Lô**, dédié à l'élaboration et la gestion des dossiers. Y sont plus spécifiquement traitées les demandes relatives aux prestations familiales et celles portant sur les cotisations et la retraite.
- **3 agences, labellisées « charte d'accueil »** sont implantées à Saint-Lô, Valognes et Avranches. A celles-ci s'ajoute les sites de Mortain et Coutances, par une présence plus ponctuelle d'un agent selon les demandes.
- Parallèlement à l'accompagnement en présentiel, la MSA a beaucoup développé, ces dernières années, **l'offre de téléservices**. Une assistance téléphonique permet de guider les personnes qui rencontreraient des difficultés sur le site internet.
- La MSA propose également des interventions auprès des entreprises pour sensibiliser les salariés et présenter les différentes prestations de services qu'elle porte.

MODALITÉS D'ACCUEIL

- Le site de Saint-Lô est ouvert au public de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h tous les jours de la semaine avec et sans rendez-vous. Les autres agences accueillent au tout venant un jour par semaine et le reste du temps sur rendez-vous. Sur le site de Mortain, la présence d'un agent est occasionnelle, selon la demande.
- Au sein des agences, **l'accueil est généraliste** et les agents sont en capacité de traiter tous les types de dossiers sur les champs d'intervention de la MSA. Un **poste informatique** est également mis à disposition dans chacun des sites.
- Les agences proposent également **un accueil social** avec la présence de travailleurs sociaux et médicaux sur rendez-vous, permettant ainsi aux

usagers de limiter leur déplacement et traiter ainsi plusieurs de leurs demandes en même temps.

- Enfin, la MSA est présente dans la démarche de couverture du territoire en **visio-accueils**, reliés au centre de contact à Caen.

INITIATIVES/PARTENARIATS

- Dans le cadre de la structuration en MSAP, des conventions ont été signées avec les structures de Le Teilleul, Barenton, Sourdeval, Brecey, Villedieu les Poêles, Saint-Hilaire-du-Harcouët et Saint-James. Des réflexions sont également menées collectivement avec la CAF, Pôle Emploi et la CPAM pour identifier les évolutions possibles.
- Un rapprochement avec Manche numérique est actuellement en cours pour envisager un partenariat au sein des EPN pour proposer aux usagers MSA des formations pour l'utilisation du site internet et des services en ligne.
- Des partenariats avec le monde agricole (Chambre d'agriculture, lycées agricoles, etc.) existent également, permettant à la MSA de réaliser des interventions sur la protection sociale, le régime agricole et les risques professionnels

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)



PRÉSENCE

■ Les structures d'accueil de la CPAM sont réparties en **onze agences** maillant de manière relativement équilibrée l'ensemble du territoire. 4 d'entre-elles proposent des **bornes multiservices** (Cherbourg-en-Cotentin, Saint-Lô, Avranches et Coutances).

- La CPAM est également impliquée dans les Maisons de Services Au Public et dans les visio-accueils de Manche numérique. Jusqu'à ce jour, l'usage de ces dispositifs de visio-accueils ont été **peu utilisés** mais la nouvelle génération devrait permettre de répondre à certaines faiblesses.

MODALITÉS D'ACCUEIL

- L'accueil se fait tout au long de la journée, soit par des **bornes numériques** visant à répondre aux démarches les plus simples (en matinée) soit sur **rendez-vous** avec un conseiller pour des dossiers plus complexes (l'après-midi). Ceci s'accorde avec la stratégie d'intervention de la CPAM, visant à qualifier préalablement les besoins pour proposer une **intervention différenciée selon les différents cas**. Les dispositifs de la CPAM, notamment numériques, visent ainsi à développer l'autonomie des dossiers « simples » pour concentrer l'accompagnement personnalisé sur les profils les plus complexes et anticiper les besoins des personnes fragilisées.
- La stratégie d'implantation « physique » de la CPAM a évolué ces dernières années: une **quinzaine d'agences ont été fermées au profit de l'amélioration du service numérique et l'accueil téléphonique et une logique de « différenciation » des besoins**.

INITIATIVES/PARTENARIATS

- La CPAM de la Manche fait partie des structures pilotes expérimentant un **dispositif national d'identification et d'accompagnement des personnes renonçant à se soigner**.

POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS

- L'implantation locale de la CPAM pourra être renforcée dans **les territoires de marais ainsi qu'au Sud du département**. En effet, les secteurs d'Avranches et de Granville ne disposent pas de structure d'accueil en dehors des visio-accueils alors que s'y trouve une forte proportion de publics fragiles. Une réflexion sur des MSAP peuvent être une réponse.

La CARSAT



PRÉSENCE

- Dans la Manche, la CARSAT dispose de **3 agences** (Cherbourg-en-Cotentin, Saint-Lô et Saint-Senier-sous-Avranches) ouvertes 5 jours par semaine.
- La CARSAT Normandie conventionne également dans le cadre des MSAP telles Brecey, Sourdeval, Barenton, Le Teilleul, Villedieu-les-Poêles, Saint Hilaire du Harcouët ou encore Valognes.
- Un dispositif de suivi/évaluation des MSAP dans lesquelles sont implantées les services de la CARSAT a été mis en place pour mesurer l'efficacité de ce dispositif.

MODALITÉS D'ACCUEIL

- Les agences de Cherbourg-en-Cotentin et Saint-Lô proposent **3 types d'accueil au public** : un accompagnement sur internet, un pré-accueil sans rendez-vous pour les dossiers simples et une prise de rendez-vous pour les dossiers plus complexes. L'agence de Saint-Senier-sous-Avranches étant une plus petite structure, ne fonctionne que sur prise de rendez-vous.
- **L'implantation d'agences fixes** a remplacé le système de permanences itinérantes dans les mairies qui fonctionnait auparavant. La **présence « physique » locale s'est réduite au profit du développement des outils numériques.**

INITIATIVES/PARTENARIATS

- Pour faire connaître ses services, la CARSAT a mené par exemple des opérations de « street marketing » dans le Casino de Villedieu Les Poêles dont la thématique était "présentation des services en ligne et création d'un espace personnel" (novembre 2015).
- La CARSAT propose également des interventions au sein des entreprises . 29 Directeurs des ressources humaines et/ou dirigeants d'entreprise du département ont été rencontrés pour leur présenter « l'offre de service

retraite aux entreprises ». Sur ces 29 sociétés, 8 ont souhaité que les DRE animent un Réunion Information Retraite auprès de leurs salariés.

- En 2016, en collaboration avec le service de la CARSAT, la CPAM et la CAF ont organisé 3 réunions à destination des assurés titulaires des minimas sociaux de Saint-Lô en septembre 2016. Ces réunions ont pour objectif de sensibiliser les assurés sur les démarches d'accès aux droits santé et retraite.



Un "Manuel de Pilotage de l'activité téléphonique (MAPI)" élaboré suite à des ateliers organisés en 2015 à destination des managers pour améliorer la relation téléphonique de la CARSAT

L'offre de services en faveur de l'accès au logement

FONDS ET ALLOCATIONS EN FAVEUR DU LOGEMENT

- En 2010, le **Fonds de Solidarité pour le Logement** a aidé **3563 ménages** au titre du maintien dans son logement (impayés de loyer, d'énergie, de chauffage et/ou d'eau) et permis à **819 ménages** d'entrer dans un nouveau logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement). Ces dernières années il est constaté par le Département une relative stabilité dans la demande liée à l'accès aux nouveaux logements autant en nombre de bénéficiaires qu'en dépenses engagées. En revanche, la demande en accompagnement social individuel est forte et en augmentation.
- Autre aide d'envergure nationale et à disposition des habitants de la Manche, le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASST) est à destination des travailleurs intérimaires et permet un accompagnement dans de nombreux domaines dont le logement : accès à la location ou la propriété, assurance du logement, aide à la recherche d'un logement temporaire...).
- Des aides financières à la location sont également proposées par l'intermédiaire des allocations logement (aide personnalisée au logement, allocation de logement social, et allocation de logement familial). La Caisse d'Allocations familiale ou la Mutualité Sociale Agricole sont en charge de calculer et verser ces aides.

ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE DES JEUNES

- Les Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes prodiguent un accompagnement à travers trois missions principales :
 - Informer les jeunes sur les conditions d'accès à un logement autonome, sur leurs droits et les obligations qu'ils devront respecter
 - Offrir aux jeunes une aide technique (organisation d'une bourse au

logement, prêt de matériel et d'outils nécessaires à une première installation, système de sous-location et de prêts d'installation...).

- Créer ou s'insérer dans les partenariats locaux sur la question de l'accès au logement des jeunes, afin d'identifier les réponses les plus pertinentes à leurs besoins.
- Il y a trois CLLAJ dans la Manche :
 - CLLAJ de l'Agglomération Cherbourgeoise, porté par le Foyer des Jeunes Travailleurs de Cherbourg-en-Cotentin;
 - CLLAJ du Coutançais, porté par la mission locale et situé à l'Espace Hugues de Morville (accueillant également Pôle Emploi);
 - CLLAJ du Mortainais, situé dans la Maison des Services Publics Sociaux à Saint-Hilaire du Harcouët.
- Ces structures permettent entre autres de faire connaître les aides spécifiques aux jeunes, comme l'aide **Mobili-jeune** qui permet de prendre en charge une partie du loyer des jeunes en formation en alternance.

4. OFFRE DE SERVICES : ANALYSE THÉMATIQUE

4.1 Services sociaux et de solidarités

Les services administratifs

IMPLANTATION DES SERVICES DE L'ÉTAT

- Les services préfectoraux sont présents sur le territoire suivant la répartition des arrondissements de la Manche :
- La préfecture est située à Saint-Lô.
- Les sous-préfectures, basées à Coutances, Avranches et Cherbourg-en-Cotentin permettent de mailler le reste du territoire. Cependant, certains espaces se trouvent à une distance importante de la sous-préfecture de leur arrondissement : Mortainais, Sud du Cotentin...

ACCUEIL EN PRÉFECTURE

- Le service au public et la délivrance des titres est l'une des missions principales des services préfectoraux. La Préfecture de la Manche a ainsi pour compétences la délivrance des titres d'identité, l'application des règles relatives à l'entrée et au séjour des étrangers, la circulation et la sécurité routières, les procédures d'autorisation et les enquêtes publiques à l'initiative de l'État.
- Dans ce cadre, les services préfectoraux ont pour objectif **l'amélioration continue de la qualité du service rendu**, notamment en lien avec l'usager. Ainsi, la Préfecture de la Manche a intégré dès 2011 une démarche de labellisation « QUALIPREF 2 » qui l'oblige à respecter des engagements en matière de qualité d'accueil.
- Les services préfectoraux souhaitent également s'inscrire dans la transition numérique (téléprocédures...) et favoriser les démarches par correspondance, afin de soulager les services d'accueil physique et permettre d'assurer aux personnes le nécessitant un accueil personnalisé.
- Des projets de mutualisation des différents services de l'Etat (services de sous-préfecture, DDTM, finances publiques, éducation nationale...) sont en cours de réflexion.



AUTRES SERVICES ADMINISTRATIFS

- De manière complémentaire, **les accueils en mairie permettent également aux usagers d'effectuer leurs démarches administratives** (état civil, cartes d'identité, déclarations obligatoires, recensements, inscriptions sur les listes électorales...) et constituent un interlocuteur de proximité bien identifié par les habitants.
- Le Département propose également un accueil de proximité dans les Centre Médico-Sociaux, la Maison de l'Autonomie et la Maison des Adolescents (basées à Saint-Lô).



Limite des arrondissements de la Manche au 1er janvier 2017



Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

Face aux enjeux localisés de déficit d'accès aux services, notamment publics, les acteurs de la Manche ont engagé depuis plusieurs années une dynamique de mutualisation au travers notamment des Relais de Services Publics (RSP) et Maisons de Services Au Public (MSAP).

PRÉSENTATION

- Depuis une vingtaine d'années, les espaces mutualisés créés sous la dénomination « relais services publics », expérimentations lancées dans le cadre de la démarche « services publics + », ont démontré l'intérêt de proposer des lieux sur lesquels des opérateurs proposent un point de contact facilité pour les usagers avec des administrations des domaines de l'emploi et du travail social. Aujourd'hui dénommées **maisons de services au public (MSAP)**, il s'agit de **lieux d'accueil, d'information et d'orientation** à destination des usagers de services publics dans une logique de proximité géographique. Ces structures sont créées **sur la base d'un partenariat entre acteurs publics et acteurs privés**. La convention locale est signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires.

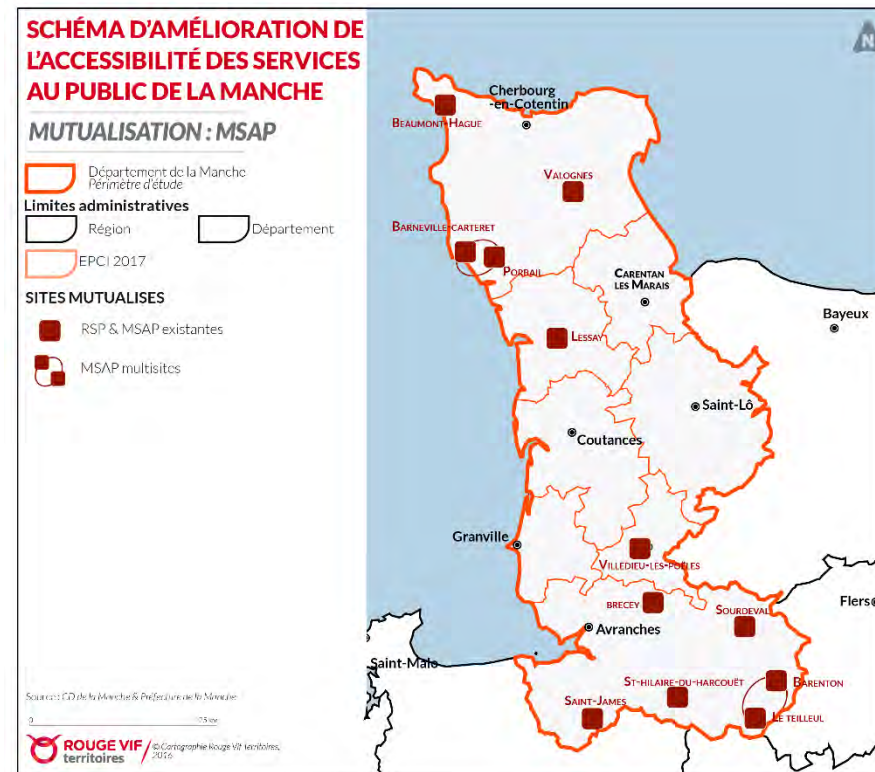
IMPLANTATION TERRITORIALE

A la date de finalisation de ce diagnostic (mars 2017), cette démarche est particulièrement bien avancée dans la Manche, où sont implantés 10 structures mutualisées dont 2 multisites :

- 3 RSP non encore transformés en MSAP : RSP de Beaumont Hague, RSP de Lessay, et RSP multi sites de Barneville- Carteret et Portbail,
- 7 MSAP labellisées : MSAP multisites à Le Teilleul et Barenton, MSAP de Sourdeval, MSAP de Valognes, MSAP de Villedieu, MSAP de Saint-James, MSAP de Saint-Hilaire-du-Harcouët et MSAP de Brécéy

SERVICES PROPOSÉS

- Les RSP et MSAP proposent quasiment tous un service de **visio-accueils**. Ces bornes permettent d'entrer en relation à distance avec un agent du service demandé et d'obtenir un accompagnement personnalisé permettant de répondre à la plupart des demandes.
- Des permanences d'opérateurs, d'associations ou autres structures** pourvoyeuses de services peuvent être proposées à fréquence hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle, avec ou sans rendez-vous.
- A noter, d'autres structures, notamment intercommunales, proposent des services de visio-accueils ou accueillent des permanences dans leurs locaux. C'est le cas par exemple à la Maison Intercommunale de l'ancienne CC à la Haye-du-Puits.
- Une description plus détaillée du fonctionnement et des services proposés par chaque RSP/MSAP du territoire est proposée en pages suivantes.



Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

La carte ci-contre permet de visualiser le rôle des MSAP comme réponse aux enjeux d'éloignement aux services publics.

En effet, apparaissent en rouge les secteurs les plus éloignés des points d'accueil propres aux opérateurs nationaux suivants: CAF, Pôle, Emploi, CPAM, MSA, Poste et CARSAT.

La lecture de cette carte permet de visualiser la pertinence des MSAP existantes au regard des zones les moins accessibles à ces services.

SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA MANCHE

ACCESSIBILITÉ SERVICES PUBLICS - SYNTHÈSE



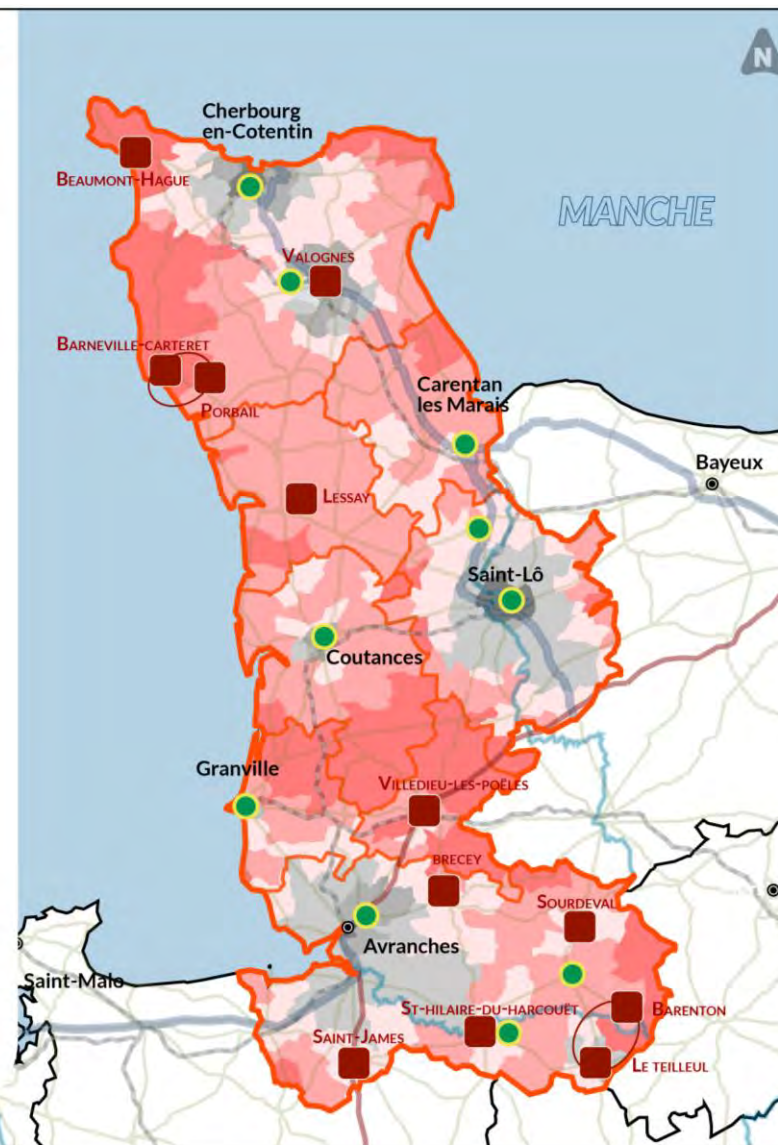
Les services retenus pour la construction de la carte de synthèse :
 Pôle Emploi, CAF, CPAM, MSA, La Poste, CARSAT

Sites départementaux
 Sites départementaux accueillant du public

Sites mutualisés
 RSP & MSAP existantes
 MSAP multisites

Source : BPE, 2015 & ODOMATRIX - Méthodologie RVT
 0 25 km

ROUGE VIF / territoires
 © Cartographie Rouge Vif Territoires, 2016



4. OFFRE DE SERVICES : ANALYSE THÉMATIQUE

4.1 Services sociaux et de solidarités

Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

MSAP multi-sites de Barenton et du Teilleul	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP multi-sites	Visio-accueil, Ordinateurs, EPN dans l'enceinte des MSAP ou à proximité.
Adresse	Services proposés en visio-accueil
73 rue Pierre Crestey 50720 Barenton	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Ouvert le lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h00 (sur RDV) Ouvert le mercredi de 13h30 à 17h Ouvert le vendredi de 9h à 12h	La Poste, Cap Emploi, Conseil départemental, EDF, Greta (formation continue pour les adultes), Mission locale, Point Info Jeunesse, Préfecture, Régime social des indépendants (RSI), Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP), Trésor Public, Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) Autres partenaires : ADMR -CLLAJ-MANO-SOLIDARITE TRANSPORT-UDAF
Portage	
Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie	

MSAP de Sourdeval	
Type de structure	Services proposés en visio-accueil
MSAP ; Centre d'animation et de services	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Adresse	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Centre d'animation et de Services 13 C rue de Tinchebray 50150 Sourdeval	La Poste Conseil départemental Greta (formation continue pour les adultes) Mission locale Point Info Jeunesse Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents Trésor Public USSAF Autres partenaires : ADMR, CLLAJ Banque Alimentaire
Horaires	
Ouvert le lundi, mardi, jeudi, vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h00 (sur RDV) Ouvert le mercredi de 13h30 à 17h Ouvert le vendredi de 9h à 12h	
Portage	
Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie	



MSAP de Sourdeval

Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

MSAP de Brecey	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP	Accès Internet EPN dans les mêmes locaux
Adresse	Services proposés en visio-accueil
7 bis, Rue Louis René Le Berriays 50370 Brécey	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Lundi : 8h30-12h30 et 14h00-17h30 Mardi : 8h30-12h30 et 14h00-17h30 Mercredi : 8h30-12h30 et 14h00-17h30 Jeudi : 8h30-12h30 et 14h00-17h30 Vendredi : 8h30-12h30 et 14h00-17h00	Cap Emploi Chambre de commerce et d'industrie (CCI) Mission locale Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE) Point d'accès au droit Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) <i>Autres partenaires :</i> CMS Avranches, Saint Hilaire du Harcouët, Mortain, UDAF, ATPM, AEMO, SPIP, suivi ASI, Association Passerelles Vers l'Emploi (PVE) Conseil départemental de la Manche, Banque Alimentaire de la Manche, Athénée écocyclerie, Secours Catholique, Secours Populaire Français
Portage	
Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie	



MSAP de Brecey

RSP de Lessay	
Type de structure	Services proposés en visio-accueil
RSP	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Adresse	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
11, place Saint Cloud 50430 Lessay	GRDF Mission locale Point d'appui à la vie associative Point Info Famille, Point Info Jeunesse, Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) <i>Autres partenaires :</i> Centre Médico Social, UFC que Choisir, SPIP, CARSAT, APS, ATPMP, Réseau d'Echanges et de Savoirs
Horaires	
Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 Vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30	
Portage	
CC Côte Ouest Centre Manche	

MSAP de Valognes	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP	Ordinateurs (1 poste pour l'accès aux sites de la CAF et CPAM + 4 postes pour la M.E.F.) Borne CAF
Adresse	Services proposés en visio-accueil
22 rue de Poterie – 50700 Valognes	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 & de 13 h 30 à 17 h 30	La MSAP est constituée de trois pôles : Pôle local et social, Pôle « Petite enfance », Centre de soins Permanences : Espace emploi formation, Mission locale du Cotentin, Centre d'information et d'orientation, Caisse d'allocations familiales de la manche, Caisse primaire d'assurance maladie, Centre médico-scolaire, Opération programmée d'amélioration de l'habitat (O.P.A.H.), Espace info Energie (E.I.E.)
Portage	
Communauté d'agglomération du Cotentin	

Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

RSP de Beaumont-Hague	
Type de structure	Services numériques proposés
RSP	Visio-accueil 3 postes informatiques
Adresse	Services proposés en visio-accueil
1 Place de la mairie. BP 215 50442 Beaumont-Hague Cédex	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Du lundi au jeudi 8h30 à 12h - 13h30 à 17h Vendredi 8h30 à 12h - 13h30 à 16h30	Emploi : Mission Locale du Cotentin, Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi, Chargée de relations entreprises Social et solidarité : accompagnement RSA, formations organisées par l'INFREP, actions collectives Hag*solidaire, CLCV, assistance sociale du CD, Secours Catholique, Solidarité Paysan, Juriste du Centre d'Information sur les droits des femmes et des familles de la Manche, conciliateur de justice Logement : CLLAJ (comité local pour le logement autonome des jeunes), CDHAT (Centre de développement pour l'habitat et l'aménagement des territoires), STAP 50 (service territorial de l'architecture et du patrimoine de la Manche), Aide au transport des Etudiants Parentalité : Le Relais Assistantes Maternelles (RAM), rencontres CCAS, conseillère conjugale et familiale CIDFF, médecin PMI, Puéricultrice PMI Santé : Point écoute psychologique, santé sexuelle (professionnels provenant du centre hospitalier Centre Hospitalier Public du Cotentin), IRSA (Institut Inter Régional pour la Santé) Mobilité : Accompagnement personnes âgées et personnes sans solutions de mobilité, Entraide Sociale du 3e Age Services à la personne : service de maintien à domicile, SSIAD Service de Soins Infirmiers à Domicile, CLIC, ADMR (association de services à domicile)
Portage	
Centre Intercommunal d'Action Sociale de la Hague CA du Cotentin	
Pilotage	
Le CIAS réunit tous les partenaires autour du COPIL et des groupes de travail pour mener l'Analyse des Besoins Sociaux sur le territoire.	
Fréquentation	
2014 : 2607 accueils téléphoniques et 3791 accueils en présentiel Visio-relais : 238 connexions en 2014, 148 en 2015 (37,8% de diminution dus à des problèmes techniques du visio) 2015 : 2727 accueils téléphoniques et 3361 accueils en présentiel	



MSAP de Saint-Hilaire-du-Harcouët

MSAP de Saint-Hilaire-du-Harcouët	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP	Postes d'ordinateurs, visio-relais, téléphones, fax, scanner, photocopieur, boîtes aux lettres sont utilisés afin de répondre à la demande des usagers.
Adresse	Services proposés en visio-accueil
65 place Delaporte 50600 Saint-Hilaire-du-Harcouët	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.	La Maison de Services Publics Sociaux propose des services de la Caisse d'Allocations Familiales, la Direction de la Solidarité Départementale, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, l'Espace Emploi, le Point Information Jeunesse, le Centre Médico Psycho Pédagogique. D'autres permanences sont également proposées, avec ou sans rendez-vous : CARSAT Sociale, Centre d'Addictologie, CICAS, Accueil des Femmes Victimes de Violences Conjugales, CLLAJ, Consultation Jeunes Consommateurs, Diététicienne, FNATH, Géomètre expert, Médecine du CDG, Mission Locale, Psychologues, Santé BTP 50, SPIP, STEMO
Portage	
Communauté d'agglomération du Cotentin	

Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

MSAP de Saint-James	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP	Visio-accueil – Mise à disposition de 2 P.C. imprimante réseau, téléphone, possibilité de scanner. Consultation Internet et envoi de documents dématérialisés.
Adresse	Services proposés en visio-accueil
1. Rue Maxime de Coniac ST JAMES	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés par l'accueil MSAP
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 – de 14h à 17h30	Obtenir des renseignements administratifs de tout ordre Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers, Obtenir un formulaire et sa notice, Effectuer ses démarches en ligne, Se faire aider dans la constitution d'un dossier, Suivre son dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet (C.P.A.M., C.A.F. M.S.A. POLE EMPLOI...), Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration mené par téléphone au RSP ou sur le lieu de l'administration.
Portage	
CA Mont-Saint-Michel-Normandie	
Pilotage	
Labellisation officielle à partir du 7/10/2016 un comité de suivi et pilotage sera mis en place pour 2017 avec l'ensemble des partenaires.	

RSP multi-sites de Barneville-Carteret et Portbail	
Type de structure	Services numériques proposés
RSP	Accès à internet pour consultation de sites internet
Adresse	Services proposés en visio-accueil
15 rue de Becqueret 50270 Barneville-Carteret Portbail	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Lundi, mardi et jeudi : 9h00/12h00 – 14h00/17h00 Mercredi : 9h00/12h00 Vendredi : 9h00/12h00 – 14h00/16h00	Permanences sur plusieurs sites : -Siège de l'ancienne CC à Barneville Carteret : Centre Médico-Social (ex :CLIC OUEST COTENTIN), C.D.H.A.T. - 8 rue des écoles Barneville Carteret : ASTRE SERVICES (services à la personne),TAXICOM, SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation),MISSION LOCALE - mairie de Barneville-Carteret : ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural) - Portbail (2 sites différents) : MISSION LOCALE, ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)
Portage	
Communauté d'agglomération du Cotentin	
Pilotage	
Labellisation officielle à partir du 7/10/2016 un comité de suivi et pilotage sera mis en place pour 2017 avec l'ensemble des partenaires.	

MSAP –Villedieu Intercom	
Type de structure	Services numériques proposés
MSAP	Visio-accueil Une salle informatique dotée de 5 ordinateurs
Adresse	Services proposés en visio-accueil
11 Rue Pierre Paris 50800 Villedieu-les-Poêles	MSA, CPAM, CAF, CARSAT
Horaires	Services proposés : Permanence dans accueil multi-service
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30	Partenaires opérateurs de la MSAP : Pôle emploi, CAF,MSA, CARSAT Retraite, CPAM D'autres permanences sont disponibles dans la Maison des services qui regroupe dans une même lieu l'accueil de Villedieu Intercom, le relais assistantes maternelles, des services permanents et des antennes pour les partenaires dans le domaines de l'emploi, la formation et la solidarité.
Portage	
Villedieu intercom	
Pilotage	
Labellisation officielle à partir du 7/10/2016 un comité de suivi et pilotage sera mis en place pour 2017 avec l'ensemble des partenaires.	

Les sites mutualisés (MSAP/RSP)

ATOUTS, POINTS DE REUSSITE

- Des sites mutualisés qui connaissent une bonne fréquentation.
- Le regroupement de services dans un lieu unique permet une plus grande visibilité pour les usagers et donc une certaine facilité d'identification d'un endroit ressource où trouver les services et conseils. Les MSAP constituent donc des lieux d'information et de connaissance de la palette de services existants sur le territoire.
- Une présence de plusieurs services dans un même lieu permettant de gagner du temps et de l'efficacité.
- Des services particulièrement fréquentés variant selon chaque RSP/MSAP mais concernent principalement l'aide et le soutien aux démarches administratives (CAF, CARSAT, CPAM, Pôle-Emploi, ...), ou, dans certains cas, l'accompagnement médico-social (permanences de psychologues).
- Une développement et une valorisation des partenariats permettant d'aboutir à une mutualisation des espaces entre différents opérateurs.
- Les MSAP/RSP sont un outil de facilitation des complémentarités entre opérateurs dans l'accompagnement des usagers.
- Mutualisation permettant de garder des services de proximité voire même permettre le retour de certains services.
- Maintien d'un contact physique par la présence d'un agent d'accueil et l'organisation de permanences.
- Homogénéisation des informations transmises par les opérateurs grâce aux modules de formation des agents d'accueil
- Bonne formation des agents d'accueil (théorique et pratique, sur outil numérique avant tout) et identification d'un référent (contact pour question technique) pour chaque opérateur.
- MSAP pouvant être un outil pour créer un guichet/un projet unique pour l'ensemble d'un territoire (exemple du multi-site du mortainais).

POINTS D'AMÉLIORATION

- Des flux d'usagers de plus en plus importants créant des situations de surcharge des agents d'accueil qui manquent de temps pour accompagner chaque usager.
- Des services de plus en plus accessibles par le numérique et des démarches en ligne nécessitant un accompagnement pour les publics non formés et non équipés (demandant également du temps pour les agents d'accueil).
- Des agents d'accueil devant prendre des responsabilités qui dépassent leurs compétences et ne pouvant respecter strictement les règles de confidentialité.
- Complexité de disposer d'une connaissance actualisée des informations et procédures de l'ensemble des partenaires pour les agents d'accueil.
- Différence de compétences et de modalités de fonctionnement entre les MSAP et Espaces Publics Numériques (horaires d'ouverture notamment).
- Manques de communication à plusieurs niveaux :
 - Auprès des collectivités pour faire connaître le concept MSAP et pour les accompagner dans la création ;
 - Entre les communes et les MSAP afin que les Maires et services de Mairie connaissent le service et orientent les usagers vers la MSAP ;
 - A destination des usagers pour faire connaître l'offre de services des MSAP.
- Faible visibilité des visio-accueils (anciennement visio-relais de services publics) selon leur localisation (dans ou hors de la MSAP). Manque d'homogénéité entre l'offre des MSAP.
- Manque de visibilité et d'adaptation des formations des agents d'accueil (besoin de cohérence, d'étalement des formations, temps nécessaire ...).

ENJEUX ET PERSPECTIVES - MSAP

La tenue d'un atelier de travail sur le diagnostic avec les agents des MSAP a permis d'identifier des enjeux propres à ces structures :

Présence territoriale

- Enjeu de consolidation du maillage du territoire en MSAP au regard des initiatives des collectivités et des propositions du Groupe La Poste et en lien avec une problématique de mobilité sur le département.
- La consolidation de ce maillage doit se faire en veillant à ne pas créer de doublons et en prenant en compte le périmètre des nouveaux EPCI.

Communication

- Enjeu de développement de la communication sur les MSAP :
 - A destination des usagers, avec le concours des opérateurs de services et en agissant sur plusieurs canaux (internet et réseaux sociaux, communication locale...);
 - À destination des acteurs pouvant agir comme relais vers les MSAP : agents et élus des collectivités, acteurs des secteurs social et médico-social.
- Enjeu de meilleure communication autour des services parfois moins fréquentés dans les MSAP (associations de consommateurs...).

Organisation et fonctionnement

- Enjeu d'harmonisation de l'offre de services des MSAP collectivités et postales et de coordination pour apporter le même niveau d'information aux usagers (formation des agents) et, à plus long terme, mettre en cohérence les offres de services.
- Enjeu d'organisation, de suivi et d'évaluation du fonctionnement des MSAP (segmentation des temps d'accueil sans RDV et sur RDV, réflexion sur les enjeux de responsabilités des agents et de confidentialité de l'utilisateur).
- Enjeu de développement de la mise en réseau des MSAP : création de temps de partage et de retours d'expériences entre responsables et animateurs de MSAP et en complément des formations mises en place par les opérateurs

- Enjeu de revalorisation des visio-accueil à travers les MSAP, et de réflexion sur la cohérence de leurs implantations.

Accompagnement de l'utilisateur

- Enjeu de paupérisation croissante de la population départementale nécessitant une meilleure formation des agents à l'accompagnement des publics les plus difficiles et fragiles (renforcement des liens avec les travailleurs sociaux notamment).
- Enjeu de développement de l'accompagnement au numérique afin d'aider à l'autonomie des usagers et de renforcement des liens entre MSAP et espaces publics numériques pour lutter contre la fracture numérique (formation des publics, animation, accompagnement des démarches en ligne...).
- Enjeu parallèle de simplification des démarches administratives et de généralisation des fascicules mode d'emploi à mener par les principaux opérateurs de service.

SYNTHESE & ENJEUX – SERVICES SOCIAUX ET DE SOLIDARITE

L'OFFRE DE SERVICES

- Une **bonne couverture territoriale des dispositifs sociaux**, en particulier à destination des personnes dépendantes, âgées ou handicapées (centres médico-sociaux, CCAS, etc.), mais qui reste néanmoins beaucoup plus importante dans les grandes aires urbaines que dans les zones rurales alors que s'y concentrent des populations précaires.
- L'offre en matière d'accueil gérontologique (EPHAD et maisons de retraite) et de personnes handicapées reste légèrement insuffisante par rapport aux besoins locaux selon les acteurs consultés. Toutefois, le département se distingue par une forte politique de maintien à domicile.
- Des initiatives, notamment associatives, menées en faveur des services publics, sociaux et de solidarité dans le cadre de la politique de la Ville à destination des quartiers prioritaires et accompagnant la population dans leurs démarches au quotidien.
- Des **partenariats bien ancrés** entre les professionnels du secteur social permettant d'orienter plus facilement les publics et détecter les profils à risque. En revanche, la coordination avec les acteurs de l'emploi pourrait être renforcée.
- Des services publics de proximité et services à domicile de bonne qualité, favorisant le maintien à domicile des personnes âgées
- Des **associations locales actives** en faveur des publics isolés ou en précarité, notamment sur la question des déplacements quotidiens. Ces actions permettent de compenser certaines insuffisances du réseau de transports en commun « classique » (faible cadencement, manque de points d'arrêt, méconnaissance des horaires et application tarifaire, etc.).

LES ENJEUX

- Accompagner de manière plus privilégiée les personnes fragilisées, éloignées des outils informatiques, à l'utilisation des services numériques.
- Renforcer l'offre de déplacement à la demande dans un esprit de « souplesse », adapté aux publics fragiles.
- **Améliorer la coordination entre les acteurs** de l'emploi et avec les services sociaux afin de faciliter le suivi des publics (notamment sur les problématiques de logement).
- Améliorer la visibilité des services.



4.2

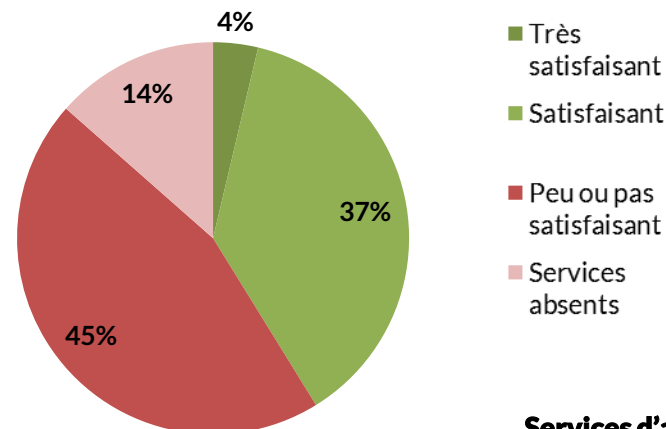
SERVICES À L'EMPLOI

L'avis des usagers

EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 45% des usagers répondants à l'enquête se disent peu ou pas satisfaits des services d'accompagnement à l'emploi.
- Les plus forts taux d'insatisfaction se retrouvent sur les territoires des EPCI du Cotentin (49.8%), du Mont-Saint-Michel-Normandie (49.5%) et de Coutances Mer et Bocage (47,9%)

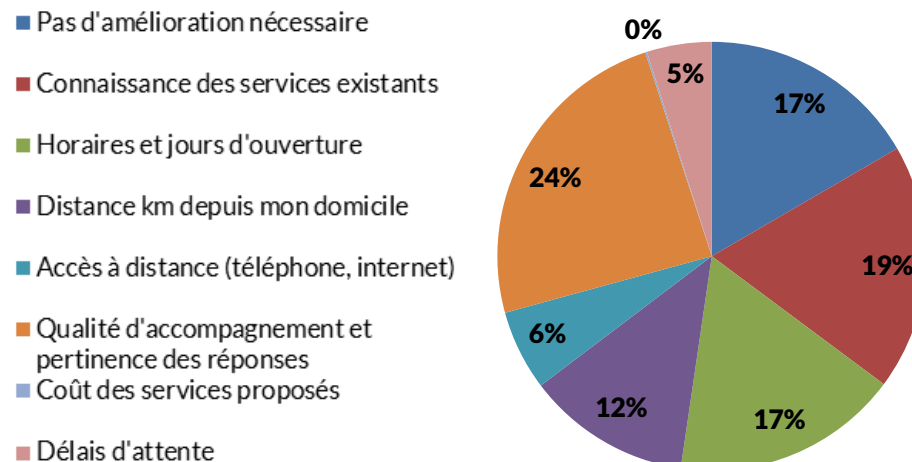
Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle Emploi, missions locales, intérim, etc.)



LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

- Les leviers d'amélioration prioritaire identifiés par les répondants sont :
 - la qualité d'accompagnement et la pertinence des réponses (24%) ;
 - les horaires et jours d'ouverture (18%) ;
 - la connaissance des services (17%).
- A noter que 17% des répondants considèrent qu'il n'y a pas d'amélioration nécessaire.

Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle Emploi, missions locales, agences d'intérim, etc.)



Le soutien à l'insertion professionnelle

- Le département est marqué par une bonne couverture en associations d'insertion par l'activité économique pour le public féminin (présentes dans chaque pôle urbain de proximité) mais celle-ci est très faible pour le public masculin (concentrées sur l'agglomération cherbourgeoise).
- Par son **Programme Départemental d'Insertion 2014-2018 (PDI)**, le Conseil Départemental intervient à travers **le soutien aux contrats aidés** (608 Contrats uniques d'insertion de 20h à 26h signés en 2013) pour un budget total, en 2014, de 4,4 M€ réparti sur les thématiques de l'orientation (110 000 €), l'accompagnement professionnel (246 400 €), la mobilité (183 000 €) et l'insertion par l'activité économique (1 054 300 €).
- 28 chantiers d'insertion ont été organisés en 2013**, à destination de 364 bénéficiaires dont plus de 60% bénéficiaires du RSA.
- Le Conseil départemental participe également à la création d'entreprises par des bénéficiaires du RSA en finançant les stages proposés par la Chambre des métiers et de l'artisanat et par les Chambre de commerce et d'industrie de la manche.
- Dans le cadre de son PDI, le Conseil Départemental finance aussi des appels à projet renouvelés chaque année.
- Ces actions sont souvent cofinancées par des crédits européens structurels (FSE), l'Etat et le Conseil régional et sont relayées par de nombreuses **structures locales** : entreprises d'insertion, associations intermédiaires, entreprises de travail temporaire d'insertion, etc. Ces relais étaient au nombre de 28 à la fin 2012.
- Les domaines d'activités proposés par ces différentes structures sont étendus et variés, allant de l'entretien et l'aménagement d'espaces verts à la collecte, remise en état et vente de vêtements, en passant par des petits travaux de bâtiment ou encore de la conciergerie d'entreprises.
- Afin d'apporter une réponse globale aux demandeurs d'emploi en situation de précarité, **un partenariat entre le Conseil Départemental, Pôle emploi, l'Assemblée des Départements de France et la Délégation générale à**

l'emploi et la formation professionnelle a été officialisé en avril 2014. A titre d'exemple, l'allocataire du RSA peut bénéficier d'un Contrat d'Engagement Réciproque afin d'articuler ce dispositif avec un accompagnement social (CMS, CCAS ou MSA) ou professionnel spécifique (AIFCC ou PLIE)

- Un facilitateur des clauses sociales et quatre référents insertion et emploi (RIE), au sein du Conseil départemental, œuvrent pour une **meilleure coordination entre le secteur social et le secteur de l'emploi et pour favoriser les recours aux clauses sociales dans les marchés publics.**
- A travers cette approche globale des freins à l'emploi se pose également la question de la mobilité des demandeurs d'emploi. Le Conseil Départemental soutient ainsi **des démarches de location de voitures et de cyclomoteurs à des tarifs préférentiels pour les personnes en situation de précarité.**
- La plateforme mobilité du territoire de Saint-Lô et Carentan les Marais propose des services similaires, de même que le dispositif « Passerelle vers l'emploi » pour le Mont-Saint-Michel-Normandie.



Pôle Emploi



PRÉSENCE

- Pôle Emploi est implanté dans **7 agences** (3 à Cherbourg en Cotentin, 1 à Saint-Lô qui a un point relai à Carentan, 1 à Coutances, 1 à Granville et 1 à Avranches).
- Ce maillage permet d'assurer les 3 missions qui lui sont confiées :
 - Accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes en recherche d'emploi, d'une formation ou d'un conseil en évolution professionnelle, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle.
 - Inscire les demandeurs d'emploi, assurer le contrôle de la recherche d'emploi, indemniser pour le compte du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'Etat.
 - Prospecter le marché du travail, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, mettre en relation les offres et les demandes d'emploi.
- Pôle Emploi est également impliqué dans d'autres types de lieux de services mutualisés tels que la Maison du social et de l'emploi de Carentan les Marais ou encore la Maison de l'Emploi et de la Formation du Cotentin.

MODALITÉS D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

- Les modalités d'accueil du public au sein des agences ont été revues en 2016 : un accueil sans rendez-vous est proposé le matin, l'après-midi étant consacré à des entretiens sur rendez-vous pour accompagner les évolutions professionnelles. Pour ce faire, Pôle Emploi s'est doté d'équipes spécialisées. Les personnes autonomes sont incitées à solliciter les services par voies dématérialisées. Des bornes d'accès internet ont été installées dans les agences pour les personnes ne disposant pas d'outils numériques personnels, ces bornes permettent d'accéder au site de Pôle Emploi mais également à certains sites partenaires en lien avec l'insertion socio professionnelle.
- En effet, Pôle Emploi a initié une **forte politique d'accès au numérique** devant permettre d'éviter certains déplacements jusqu'aux agences et pallier à l'arrêt des permanences dans les mairies. Par ailleurs le déploiement d'applications spécifiques disponibles sur la plateforme Emploi Store, permet à chacun d'effectuer des démarches et de travailler ses techniques de recherche d'emploi, ou de s'informer sur le marché de travail par exemple.

Le nombre de retours à l'emploi

Données brutes	4ème trim. 2014	4ème trim. 2015	Évolution annuelle
Département de la Manche	5 345	5 499	2,9%
Normandie	40 329	41 618	3,2%

Le taux d'accès à l'emploi après formation

Taux d'accès à l'emploi 6 mois après la fin de la formation	3ème trim. 2014	3ème trim. 2015	Évolution annuelle
Département de la Manche	29,6%	30,9%	+1,3 pt
Normandie	29,5%	28,7%	-0,8 pt

Les allocations versées

Montants versés, en euros	Mai 2015	Cumul 2015	Évolution annuelle du cumul
Assurance Chômage	11 353 205	62 475 750	2,1%
Solidarité État	1 416 471	7 283 804	-6,4%
Allocations de formation	978 699	4 834 359	4,4%
Département de la Manche*	14 358 340	78 089 675	0,4%
Normandie	120 277 321	640 233 041	0,4%

* y.c autres types d'allocations

Les aides au reclassement

Cumul 2016	Nombre de bénéficiaires	Montants engagés
Aides à la mobilité	745	254 675
Aide à la "Recherche d'Emploi"	480	44 677
Aide à la "Reprise d'emploi"	108	77 205
Aide spécifique "à la reprise d'activité" (AGEPI)	14	5 960
Formations	143	126 832
Aides au développement des compétences	1 276	1 945 882
Formation avant embauche	356	406 631
Actions de formations	920	1 539 251
Aides à l'embauche : VAE	11	3 390
Département de la Manche	2 032	2 203 946
Normandie	6 085	6 608 450

L'Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations familiales



PRÉSENCE

▪ L'URSSAF est une structure régionale dont une **agence est présente à Saint-Lô** et une **permanence assurée à Cherbourg-en-Cotentin** (locaux partagés avec la CAF).

- Le faible maillage de sites d'accueil propres à l'URSSAF s'explique par le type de public accueilli, principalement des entrepreneurs, professionnels et/ou chefs d'entreprise, et la politique nationale de la structure, visant à réduire les points d'accueil de proximité au profit de **modes d'accompagnement dématérialisés**.

MODALITÉS D'ACCUEIL

- L'accueil proposé à Saint-Lô et Cherbourg-en-Cotentin se fait, depuis février 2016, **uniquement sur rendez-vous**. En accord avec la convention nationale Etat-Acoss, les agents de l'URSSAF tentent de diminuer ce type d'entretien physique, à la fois en raison de la réduction du nombre d'agents et pour proposer des solutions plus pratiques aux usagers.
- Ainsi les rendez-vous téléphoniques sont de plus en plus systématisés et répondent à la plupart des demandes.

INITIATIVES/PARTENARIATS

- Afin de démultiplier les possibilités d'accueil tout en évitant la création de sites spécifiques, l'URSSAF a développé de **nombreux partenariats** permettant de mutualiser les rendez-vous avec d'autres services (CPAM, RSI, ORIFF PL, la RAM, etc.) et ainsi d'offrir à l'usager la possibilité de répondre à plusieurs de ses besoins en un seul déplacement.
- Elle assure également des temps de formation lors de stages assurés par la Chambre des métiers.

- Il pourrait être intéressant de déployer des points de contact numérique ou à distance. Par ailleurs, pour des publics fragiles, tels que les autoentrepreneurs sortis du monde du travail et en reconversion, un accompagnement à l'usage des outils numériques (notamment pour la création d'un espace personnel en ligne) est nécessaire et pourrait être fait au sein des MSAP.



Interface en ligne pour créer un espace personnel et gérer à distance sa situation.

Les missions locales

- Les missions locales sont structurées en **5 entités**, dont l'implantation correspond aux grands bassins d'emploi du territoire : Avranches, Cherbourg-en-Cotentin, Coutances, Granville et Saint-Lô.
- En complément des temps de présence assurés dans les agences principales, les 33 agents, réalisent des **permanences sur 28 sites**, permettant d'assurer un service de proximité très apprécié.
- Des partenariats sont contractualisés avec de nombreux autres services ou institutions, tels que : Pôle emploi, l'intérim, les associations intermédiaires, l'AFPA, les ministères de l'Education Nationale, de la Justice, de la Défense, les centres de formation, le CLLAJ, le FJT, les Territoires de Solidarité, le CCAS ...
- Seules les Missions locales du Pays de Coutances et du bassin Granvillais dispose d'un site internet dédié. Celui-ci fournit un premier niveau d'information pour les bénéficiaires.

Exemples des missions locales du Pays de Coutances et du Bassin Granvillais

- Mission Locale du Pays de Coutances**
 - 13 points d'accueil
 - 96 communes couvertes
 - 1200 jeunes suivis
 - Des permanences au sein des points d'accueil d'une journée par semaine
 - Dispositif « Garantie Jeunes » qui vise à un accompagnement renforcé des jeunes vers l'emploi
- Mission Locale du Bassin Granvillais (2013)**
 - 32 jeunes accueillis ont accédé à un **emploi**.
 - 170 jeunes ont intégré une **formation**
 - Accompagnement des jeunes "CIVIS"** contrat d'insertion dans la vie sociale" : 123 jeunes entrés dans le dispositif.
 - L'origine géographique des jeunes accueillis** : Granville 545 / Villedieu-les-Poêles 147 / Bréhal 169 / La Haye Pesnel 123 / Sartilly 78 / Autres cantons 88.



Mission Locale du Pays de Coutances



Les tiers-lieux

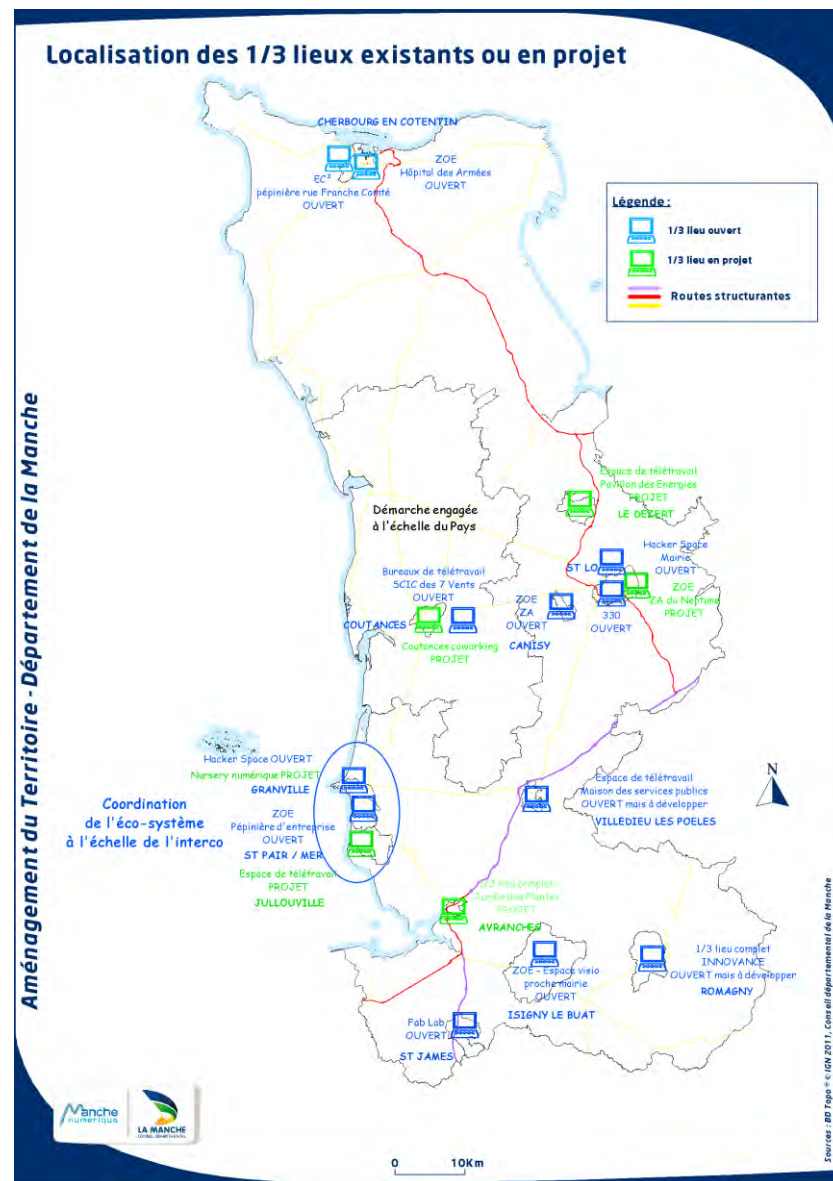
L'accès à l'emploi peut également être facilité par la mise à disposition d'outils numériques et d'espaces de télétravail.

PRÉSENCE

- Le programme ZOE (Zone Numérique Effervescente) qui a pour objectif de développer les services numériques à haute valeur ajoutée à destination des entreprises dans les zones d'activités de la Manche est une déclinaison départementale du programme régional **Zone Numérique Multiservices (ZNM)**, coordonné par **Manche Numérique**.
- Le département bénéficie ainsi de **9 ZOE labélisées ZNM** (Cherbourg-en-Cotentin, Valognes, Coutances, Marigny, Canisy, Saint-Lô, Saint-Pair-sur-Mer, Isigny-le-Buat, Saint James). 5 d'entre elles disposent d'un **Espace Numérique Entreprise (ENE)** comprenant un espace de télétravail, un espace d'accueil des pratiques de co-working et du matériel de visio-conférence en THD.
- De plus, **7 projets de tiers-lieux** (espaces physiques ou virtuels de rencontres) **sont aujourd'hui à l'étude** comme le montre la carte ci-contre.

POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS

- En dépit du renforcement de ce maillage en faveur du télétravail, deux zones restent dépourvues en équipements de proximité : **le secteur au sud de Cherbourg-en-Cotentin** (Valognes, La Haye-Du-Puits, Lessay), **le territoire des marais et dans l'arrière-pays de Granville**.
- Or, à l'exception de Valognes, **ces zones rurales plus reculées se trouvent éloignées des services de transports, routiers et ferrés**. La couverture numérique peut également y être défailante, posant la question des conditions d'installation de nouveaux actifs indépendants ou souhaitant pratiquer le télétravail en raison de l'éloignement des entreprises.



Les agences d'intérim

- Le territoire de la Manche connaît une augmentation notable du nombre d'agences d'intérim implantées sur son territoire, pouvant en partie s'expliquer par un secteur industriel toujours existant et relativement dynamique et une économie locale en situation de légère reprise.
- Plus de 80 agences sont ainsi implantées dans les principales villes du territoire. L'analyse de leur répartition géographique souligne une surreprésentation notable de ces agences à Avranches (une douzaine).
- A l'inverse, un manque est identifié dans le secteur du centre-Manche. De nouvelles implantations ont récemment vu le jour à Saint-Lô également, principalement dans le secteur tertiaire.
- Les grandes agences nationales sont notamment très présentes (Adecco, Randstad, Manpower, etc.).
- Les professionnels de l'intérim constatent un phénomène de forte disparité entre l'offre d'emploi et le nombre de candidats, souvent en pénurie, notamment dans les secteurs de la maçonnerie, carrosserie, chaudronnerie et électricité/plomberie. Ceci s'explique en partie par le manque de qualification des publics et une inadéquation des formations avec la demande.
- Néanmoins, entre 2015 et 2016, le nombre d'intérimaires dans la Manche a sensiblement augmenté (+ 6,1%).
- Les secteurs du transport et de l'industrie sont les plus pourvoyeurs d'emplois en intérim.
- Si le recours à l'intérim augmente sur le territoire, il s'agit souvent de contrats courts, signe d'une plus grande précarité pour les intérimaires.

Ceci s'explique par le manque de visibilité sur l'avenir des entreprises, ayant recours à l'intérim pour combler des besoins à court terme.

- Outre les missions d'intérim, les agences de travail temporaire peuvent exercer une **activité de placement**, c'est-à-dire qu'elles peuvent proposer des services visant à rapprocher l'offre et la demande d'emploi en CDI ou en CDD.
- Elles proposent aussi des **formations**, généralement courtes et à la demande des clients. Ces formations peuvent concerner le renouvellement de certaines habilitations, ou la qualification, pour permettre la montée en compétences du candidat et améliorer son employabilité.



SYNTHESE & ENJEUX

L'OFFRE DE SERVICES

- Des missions locales qui assurent un accompagnement de proximité sur l'ensemble du département. Leurs actions en faveur de l'insertion des jeunes notamment, sont saluées par les acteurs locaux.
- Une mutualisation des sites, permettant de regrouper les services de Pôle Emploi avec des dispositifs sociaux qui renforce la proximité des services de l'emploi en présentiel. Les secteurs les plus ruraux restent néanmoins souvent moins bien maillés, affectant l'accès à l'emploi des populations parfois en situation plus précaire face à l'emploi que celles situées en zones plus urbaines (taux de chômage plus important, revenus plus modestes, conditions de transports moins favorables, difficulté d'accès au numérique).
- Globalement, **des partenariats entre les acteurs sociaux et ceux de l'emploi et de l'insertion qui permettent une meilleure prise en compte des problématiques d'insertion dans leur globalité et ainsi l'élaboration de parcours personnalisés pour les bénéficiaires.**
- En dépit du déploiement progressif de lieux de mutualisation, auquel s'associe Pôle Emploi, les acteurs mobilisés pour la présente démarche relèvent un manque de coordination.
- Une information sur les dispositifs en faveur de l'emploi à renforcer et une lisibilité à améliorer.
- Une **forte inadéquation entre l'offre de formation et les besoins des entreprises locales**, ne permettant pas de pourvoir aux annonces de recrutement.
- Des amplitudes horaires des services de l'emploi et de l'insertion qui tendent à se restreindre dans une logique d'optimisation des coûts. Si les opérateurs de services souhaitent compenser cette perte en présentiel par des outils numériques facilités, la question de la réduction de la fracture numérique par un accompagnement des publics sur ces dispositifs dématérialisés se pose comme un enjeu fort.

LES ENJEUX

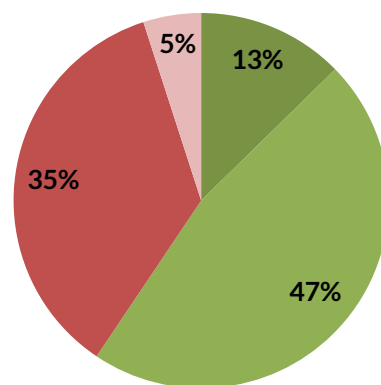
- Une nécessaire mise en adéquation des offres de formation avec les besoins des entreprises (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).
- Un besoin de réaliser une veille et un suivi sur le développement des travailleurs pauvres pour pouvoir développer des outils d'accompagnement spécifiques.
- **Une information et communication sur les services à améliorer tant à destination des usagers que des élus.** Il s'agit de travailler sur la connaissance des aides à l'emploi, à la mobilité et à la formation (par exemple en éditant un guide sur les services précisant lieu, l'accès et les horaires et les interlocuteurs).
- Des horaires d'ouverture entre opérateurs (CAF, CPAM, Pôle Emploi, ...) à harmoniser, notamment au sein des sites mutualisés de services tels que les Maisons de Services Au Public mais aussi notamment de la maison du social et de l'emploi de Carentan les Marais.
- **Une réflexion à mener sur la mobilité comme condition d'accès à l'emploi.**
- Une vigilance sur l'intensification de la fracture numérique dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches.

4.3

SERVICES DE SANTÉ

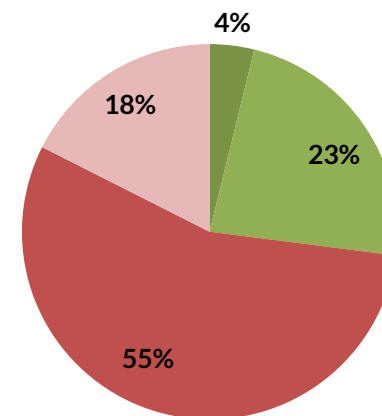
L'avis des usagers

Services de santé généralistes et de proximité (médecin, pharmacie, infirmier)



■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Peu ou pas satisfaisant
■ Services absents

Services de santé supérieurs et spécialisés (spécialistes, hôpital, etc.)



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 60% des usagers répondants se disent satisfaits des services de santé généralistes et de proximité mais seulement 27% des services de santé supérieurs et spécialisés.
- En effet 55% des usagers répondants se déclarent peu ou pas satisfaits de l'offre spécialisée et supérieure de santé et 18% soulignent notamment l'absence de ces derniers sur leur territoire.
- Si l'insatisfaction quant aux services de santé supérieurs est générale, les résultats varient légèrement selon les territoires en ce qui concerne l'offre de santé de proximité. Les répondants de Granville Terre et Mer sont les plus satisfaits (79.2%). L'insatisfaction pour ce service atteint cependant 50% dans la Baie du Cotentin.

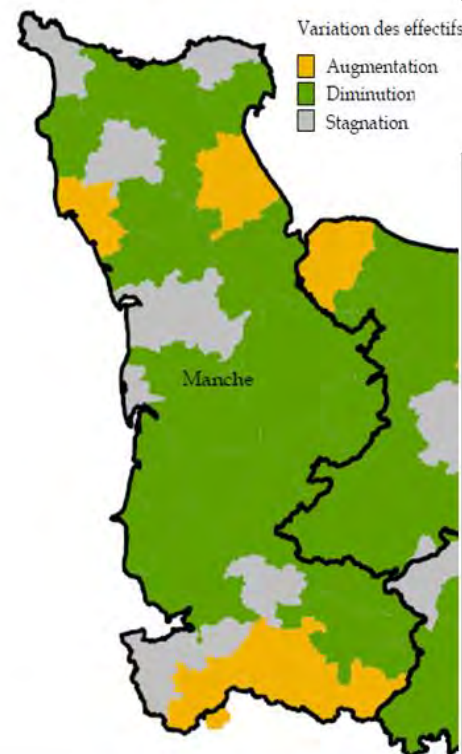
LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

- Pour les services de santé généralistes et de proximité (médecin, pharmacie, infirmier) : 29% de répondants usagers soulignent l'absence d'amélioration nécessaire. Sinon ressortent les délais d'attente (24%), la plus grande proximité au domicile (13%), la visibilité du service (13%) et les horaires et jours d'ouverture (12%).
- Pour les services de santé supérieurs et spécialisés (spécialistes, hôpital, ...), la priorité est portée aux délais d'attente (38%), à la proximité au domicile (25%) puis à la connaissance des services existants (14%).

Les médecins généralistes

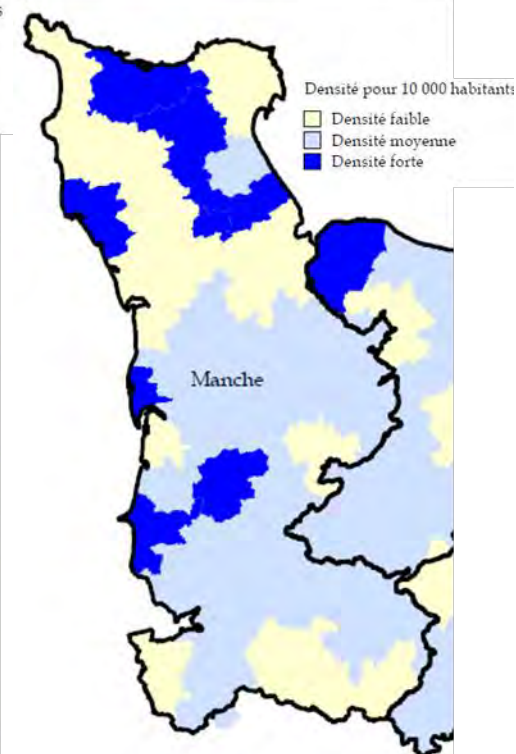
- 377 médecins généralistes sont en activité dans la Manche en 2015, soit une densité de 129,9 pour 100 000 habitants, supérieure à celle de l'Orne (116,4) mais inférieure à celles du Calvados (139,6) et de la France (131,0).
- A l'échelle des bassins de vie, les situations sont diversifiées et se polarisent selon la nature urbaine ou rurale du territoire.
- De plus, si la situation est aujourd'hui globalement satisfaisante, une baisse des effectifs est constatée entre 2007 et 2015 dans une grande majorité des territoires du département.
- Une hausse des effectifs est cependant visible depuis 2007 dans les secteurs de Barneville-Carteret et Sainte-Mère l'Eglise et dans le Mont-Saint-Michel-Normandie (qui présente toutefois toujours une densité de médecins faible).

Variation des effectifs en médecine générale entre 2007 et 2015



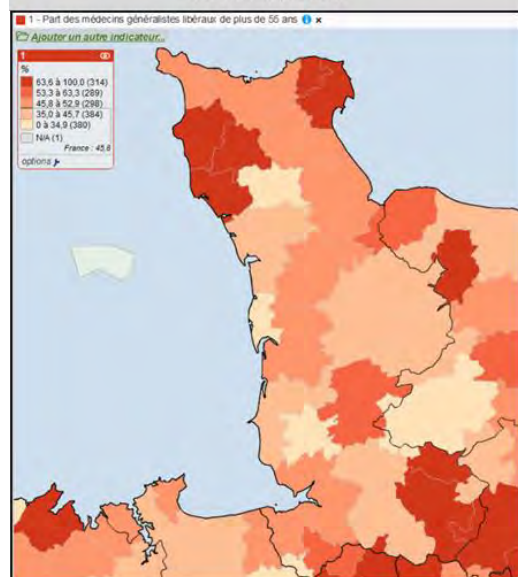
Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015

Densité des médecins généralistes libéraux et mixtes pour 10 000 habitants, 2015



Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015

Part des médecins généralistes libéraux de plus de 55 ans, 2014

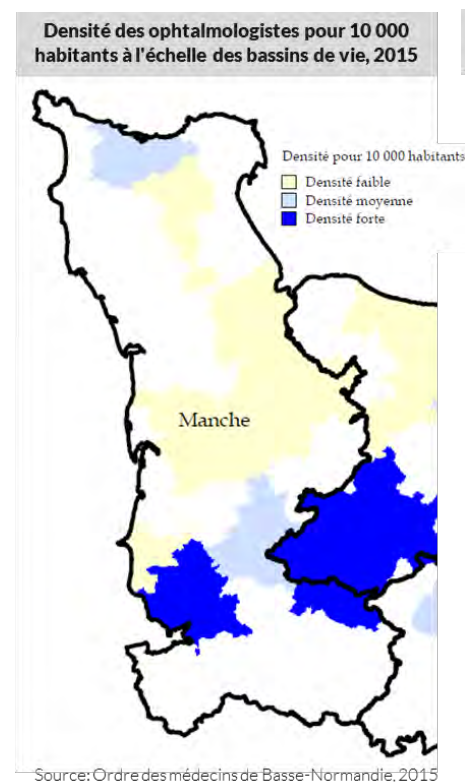


Source : Observatoire des Territoires

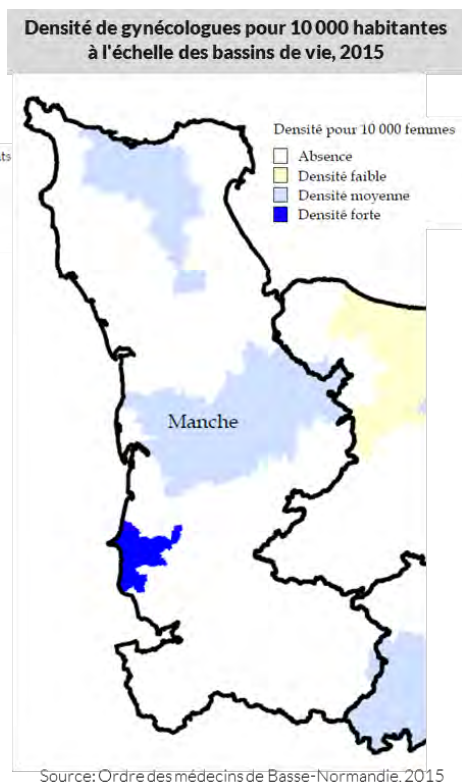
- De plus, la moyenne d'âge des médecins généralistes est particulièrement élevée dans la Manche (54,1 ans en 2015) ce qui constitue un enjeu majeur pour la démographie médicale du département à termes. Les espaces les plus touchés sont le Cotentin et l'est du Mont-Saint-Michel-Normandie.
- Le nombre de médecins généralistes est donc selon les prévisions de l'Ordre des Médecins appelé à diminuer d'ici la fin de la décennie (de 377 en 2015 à 353 en 2020).
- Ainsi, l'ordre des médecins définit deux zones « très défavorisées » en termes de médecins généralistes : il s'agit des bassins de vie des Pieux et de Barenton.

Les spécialistes

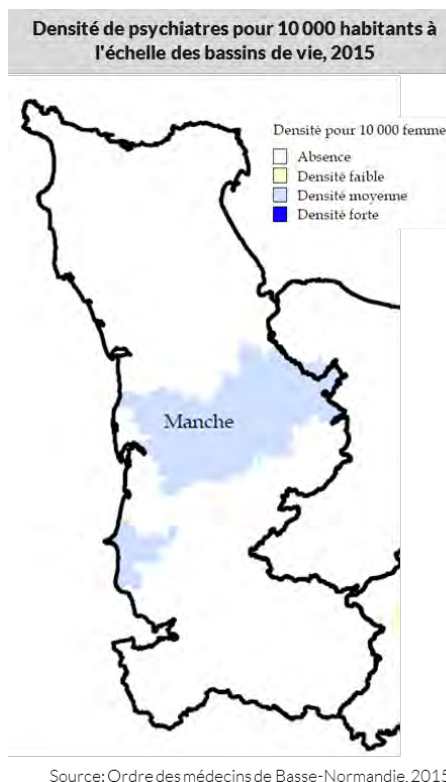
- La **densité de médecins spécialistes** est de **107,5 praticiens pour 100 000 habitants** en 2015 et en 2020, selon les projections de l'Ordre des médecins, celle-ci devrait être de 114,4. A l'échelle de la France métropolitaine, la densité de spécialistes atteint 183,2 spécialistes pour 100 000 habitants en 2015 (source: ministère des affaires sociales et de la santé). Ainsi, la Manche connaît globalement un déficit de spécialistes entraînant des délais d'attente longs et des problématiques fortes pour de nombreuses spécialités telles que :
- OPHTALMOLOGIE** : L'INSEE dénombre **28 ophtalmologistes** dans le département en 2015. A l'échelle de la Basse-Normandie, la tendance est à la diminution de la présence de cette spécialité (baisse de 3,6% prévue entre 2015 et 2020).
- SOINS DENTAIRES** : **167 dentistes** sont en activité début 2015, répartis dans 59 communes du département. Cela correspond à une densité de 3,3 dentistes pour 10 000 habitants. En outre, 35% des dentistes ont plus de 55 ans, posant question sur la pérennité du niveau d'offre.
- AUTRES SPÉCIALITÉS** : D'autres spécialités présentent des densités faibles voire une absence dans la plupart des territoires du département : c'est le cas par exemple de la psychiatrie et de la gynécologie qui se concentrent dans les principaux pôles urbains.



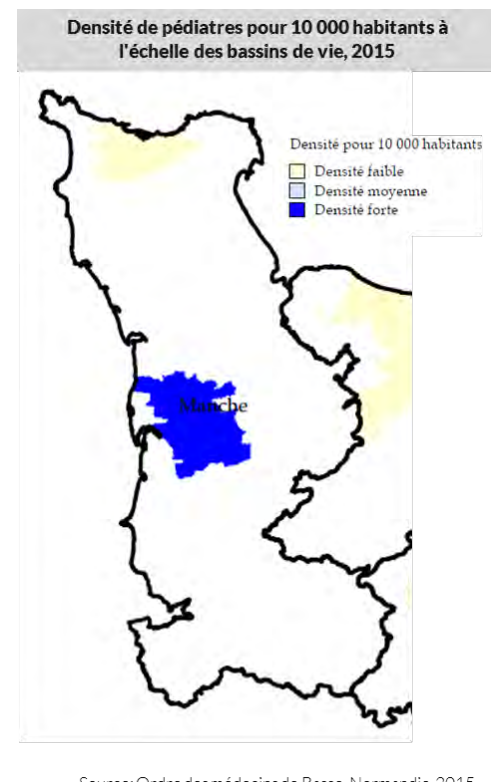
Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015



Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015



Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015



Source: Ordre des médecins de Basse-Normandie, 2015

Les services hospitaliers, d'urgences et sites mutualisés de santé

ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS PUBLICS ET PRIVÉS

- Les établissements hospitaliers sont de plusieurs types et proposent des services de gammes différentes :
 - 8 centres hospitaliers dont la moitié proposent des séjours de longue durée (Coutances, Granville, Avranches, Saint-Lô)
 - 6 hôpitaux locaux dispensant un service hospitalier de proximité
 - 4 polycliniques ou cliniques
- Les établissements hospitaliers se sont constitués au 1^{er} juillet 2016 en regroupements hospitaliers de territoire et doivent d'ici 2018 définir un projet médical partagé. Ces regroupements sont au nombre de trois, dans le Nord Cotentin, le Centre et le Mont-Saint-Michel-Normandie et permettront une mutualisation des moyens.

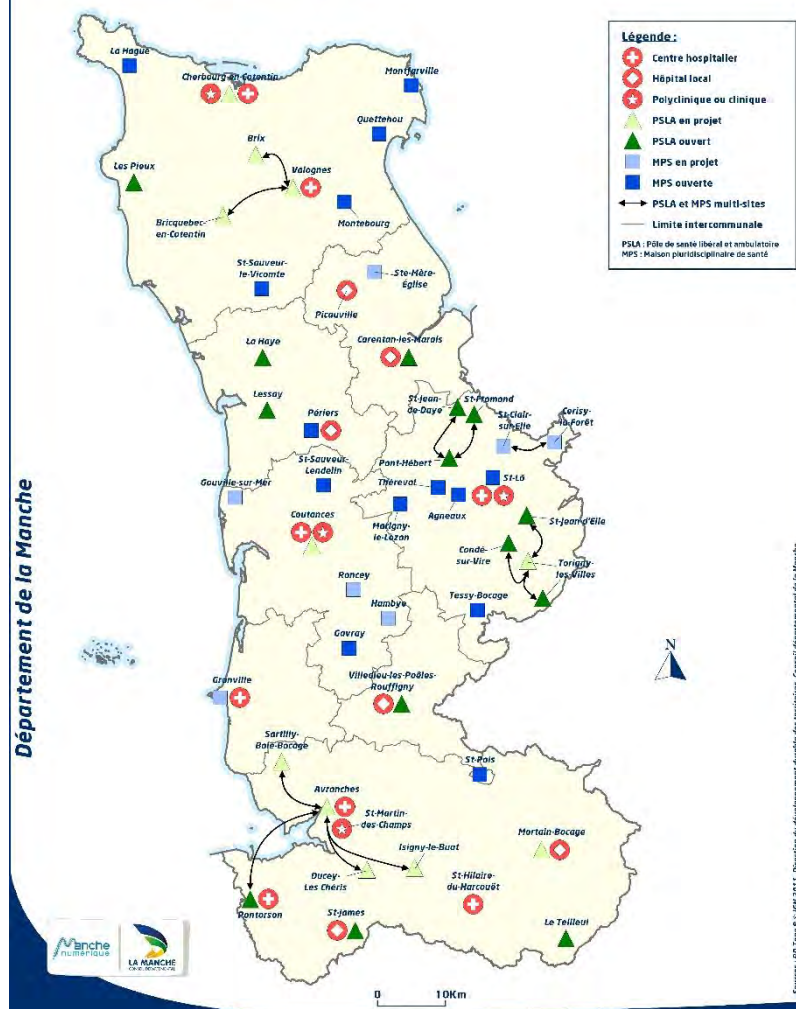
SERVICES D'URGENCES ET SAMU

- 7 hôpitaux disposent des services d'urgences : Cherbourg-en-Cotentin, Avranches, Saint-Lô, Coutances, Granville, Saint-Hilaire-du-Harcouët et Valognes, ce qui représente une offre de relative proximité essentielle mais est aujourd'hui menacée.
- De plus, le SAMU intervient sur l'ensemble du territoire.

STRUCTURES DE SANTÉ MUTUALISÉES

- En réponse aux enjeux de démographie médicale et à la nécessité d'accompagner l'évolution des services de santé, les territoires manchois se sont saisis depuis plusieurs années de l'opportunité de créer des pôles de santé libéraux et ambulatoires (PSLA) et des maisons pluridisciplinaires de santé (MPS).
- Il existe dans la Manche :
 - 9 PSLA ouverts (dont 2 multi sites) ;
 - 10 MPS ouvertes dans le nord et centre manche.
- Il existe aujourd'hui 5 projets de PSLA, 2 projets d'extensions de pôles existants et 7 projets de maisons de santé, amorcés dans les zones prioritaires d'implantations définies par l'ARS en 2014

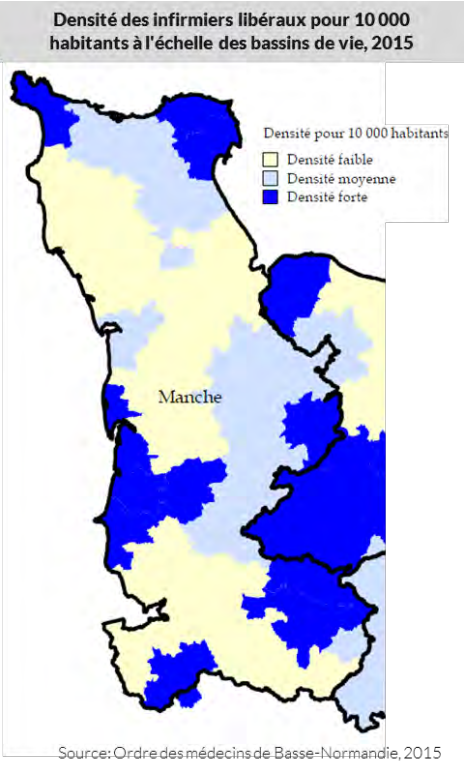
Equipements publics de santé Situation au 1er mars 2017



Infirmiers libéraux et pharmacies

INFIRMIERS LIBÉRAUX

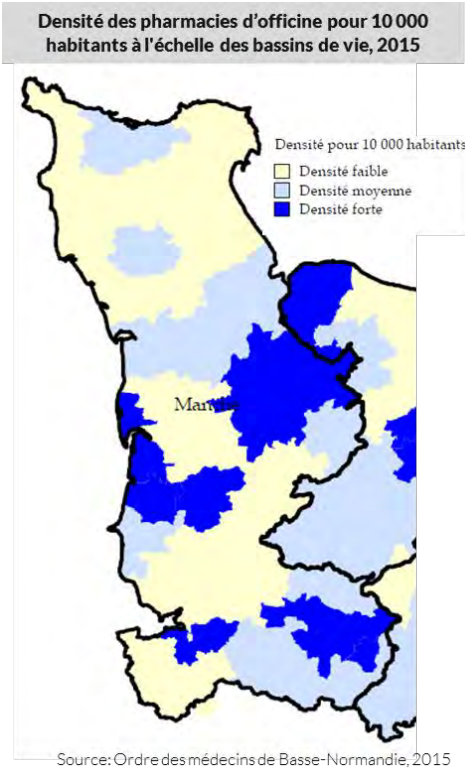
- Avec 174 infirmiers libéraux pour 100 000 habitants en janvier 2015, la densité est plutôt importante sur le Département, supérieure aux chiffres national et des départements voisins. Ce ratio satisfaisant résulte notamment d’une progression de plus de 30% depuis 2005.
- Néanmoins, comme le montre la carte ci-dessous, la densité varie fortement selon les bassins de vie avec notamment un certain déficit sur les secteurs les plus ruraux du Centre-Manche, de la côte nord-ouest et de l’avranchinais.
- La part des infirmiers de plus de 55 ans en activité en 2015 est de 20%, part en hausse de 5% depuis 2005.



Nombre d'infirmiers libéraux en activité au 01/01/2015 (pour 100 000 habitants)	
Manche	174
Calvados	137
Orne	125
Eure	91
Seine-Maritime	130
France	167
France métropolitaine	163
Province	183

PHARMACIES D’OFFICINE

- Avec 168 structures réparties sur 87 communes, la Manche présente un maillage inégal en termes de pharmacies.
- En effet, la densité de pharmacies diverge selon les territoires :
 - De fortes densités dans l’agglomération de Saint-Lô, entre Coutances et Granville, dans le canton de Ducey et le Mortainais ;
 - Des densités moyennes ou faibles dans le nord de la Manche, mais aussi dans les espaces urbains de Coutances, Villedieu-les-Poêles et Avranches et autour de Pontorson et Saint-James ;
 - La plus faible densité de Basse-Normandie est recensée à Beaumont-Hague (1,3 pharmacie pour 10 000 habitants).

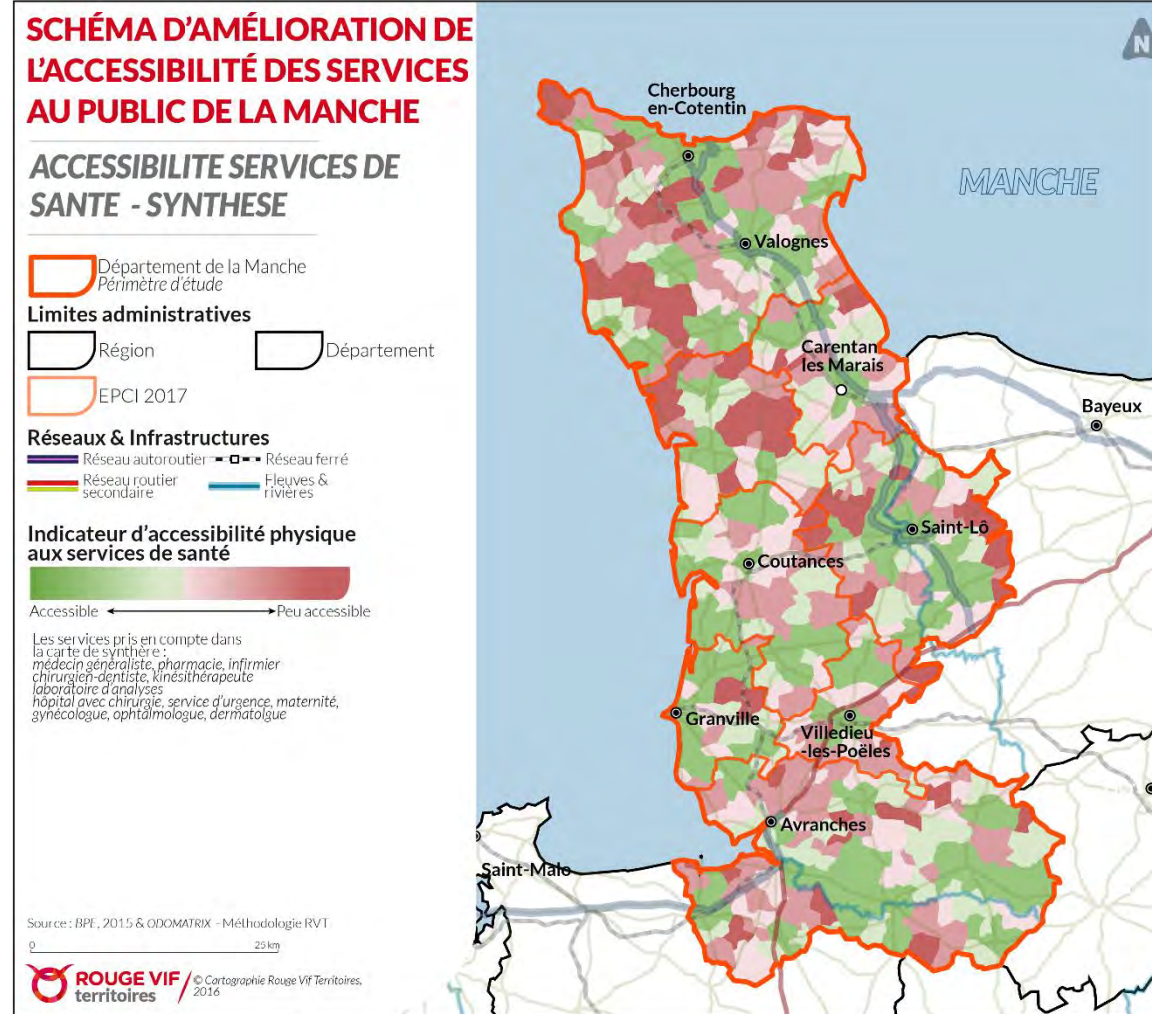


Synthèse

- Il apparaît sur la carte ci-contre que la répartition départementale de l'offre de santé est naturellement organisée autour des principaux pôles du département.
- Au-delà, de forts contrastes apparaissent entre les territoires. On observe ainsi une meilleure accessibilité autour des centres urbains et des grands axes de communication, ainsi que sur les franges littorales de Granville et de Cherbourg-en-Cotentin.
- A l'inverse, les secteurs de moindre accessibilité se concentrent dans les zones rurales du Côtes Ouest Centre Manche et du Cotentin mais également dans certaines zones périurbaines ou en périphérie des pôles (nord-est de Coutances, franges du Saint-Lois, intervalle Villedieu- Avranches).

Méthodologie Les cartes d'accessibilité thématique sont construites à partir de la superposition des zones blanches calculées pour différents services avec un système de pondération.

Services pris en compte ici : médecin généraliste, pharmacie, chirurgien-dentiste, hôpital avec chirurgie, service d'urgence, maternité, gynécologue, ophtalmologue



SYNTHESE & ENJEUX

L'OFFRE DE SERVICES

- Une offre de santé de proximité aujourd'hui relativement satisfaisante, dans la moyenne des autres départements bas-normands (plus satisfaisante que celle de l'Orne mais moins complète que celle du Calvados).
- Une offre de médecine spécialisée inégalement répartie et présentant un déficit dans de nombreuses zones, notamment rurales et périurbaines.
- Une offre de pôles et maisons de santé en fort développement portée par les acteurs publics locaux, les professionnels et l'ARS. Des dispositifs montrant une bonne réussite et des initiatives ayant permis de stabiliser les effectifs sans pour autant infléchir la courbe de la démographie médicale.
- Des besoins de renforcement et/ou de densification de l'offre pour la médecine spécialisée qui aujourd'hui présente des temps d'attentes importants pour l'obtention d'un rendez-vous.
- Un bon maillage de l'offre hospitalière malgré des niveaux de services divergents selon les sites et des incertitudes sur le maintien de certains hôpitaux locaux à terme. Des dynamiques de mutualisation autour de trois regroupements hospitaliers au nord, centre et Mont-Saint-Michel-Normandie.

LES ENJEUX

Des enjeux prospectifs à prendre en compte :

- Un risque de désertification médicale lié au vieillissement des professionnels ;
- Une saturation des services de santé dans les espaces peu dotés ;
- Un vieillissement de la population à prendre en compte impliquant une évolution et une hausse des besoins (accès aux services d'hospitalisation sans passer par les urgences; soins à domicile...);
- Une nécessité de repositionnement des structures et activités de soin au regard des besoins de la population tout en prenant en compte les impératifs budgétaires;
- Une évolution des modes de pratique de la médecine (féminisation, horaires moins flexibles qu'auparavant...);
- Une difficulté à attirer de jeunes professionnels de santé.

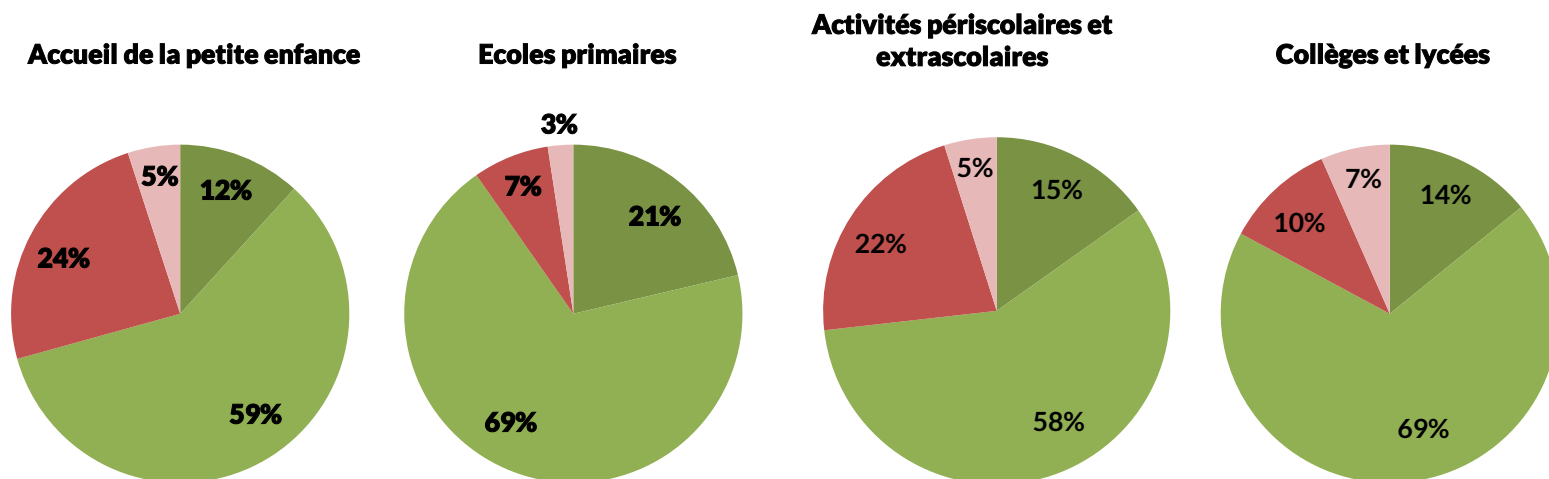
Des réponses aux enjeux actuels et de demain à soutenir :

- Le développement du numérique (télémédecine) au service de l'accès à la médecine spécialisée dans les territoires ruraux;
- Une stratégie nationale en faveur du déploiement des maisons et pôles de santé pluridisciplinaires à continuer dans la Manche;
- Une politique permettant d'attirer de jeunes médecins portée par l'ARS et les collectivités (Département, Région, EPCI, communes) : développement des stages des internes dans les cabinets libéraux et accompagnements financier dans les zones déficitaires, réflexions concernant la facilitation de l'emploi du conjoint...;
- Des politiques de prévention à intensifier face à la prévalence des suicides, nécessité de dépistage des cancers.

4.4

SERVICES À L'ENFANCE, LA JEUNESSE ET D'ÉDUCATION

L'avis des usagers : petite enfance, éducation et enfance



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- Une satisfaction globalement élevée, très forte sur l'offre jeunesse et éducation (79,3%) mais moindre sur la petite enfance (70,7%) et les activités périscolaires et extrascolaires (73,2%).
- Un pourcentage d'insatisfaction plus fort sur les services de petite enfance à Villedieu Intercom (38,2%), puis dans le Mont-Saint-Michel-Normandie (27,2%) et à Granville Terre et Mer (26,4%).

LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

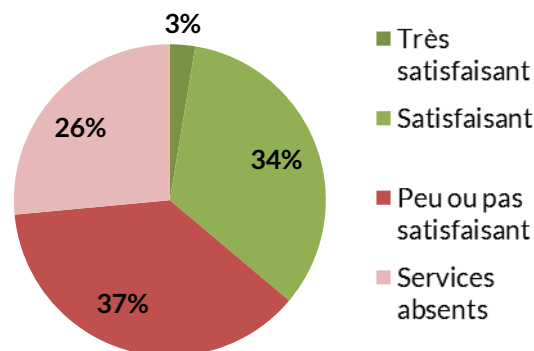
- Pour chacun de ces services, une part majoritaire des usagers répondants estiment qu'il n'y a pas d'amélioration particulière à effectuer (de 39% pour la petite enfance à 65% pour les écoles primaires).
- La meilleure connaissance des services existants apparaît comme le levier d'action prioritaire, notamment pour le périscolaire (25%) et les services de Petite Enfance (24%).
- La proximité au domicile, l'élargissement des horaires puis la qualité d'accompagnement apparaissent également comme des leviers soulevés par les répondants usagers.

L'avis des usagers : formation supérieure, professionnelle et continue

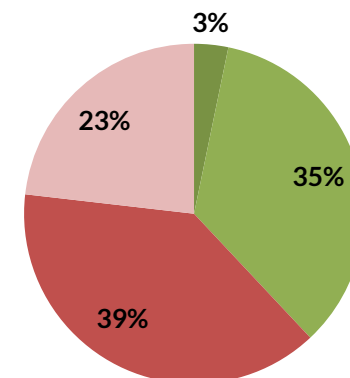
EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- Entre 23% et 26% des usagers répondants soulignent l'absence de formation sur le territoire (post-bac, continue ou professionnelle) et plus de 37% en sont peu ou pas satisfaits (39% pour la formation continue et professionnelle).
- Des plus forts pourcentages d'insatisfactions s'observent en Côte Ouest Centre Manche (48% pour la formation supérieure post-bac) ou à Saint-Lô Agglo (44%) et Granville Terre et Mer (44% pour la formation continue). Dans la plupart des territoires, l'absence de ces services a été également notée.

Formation supérieure post-bac (universités, IUT, BTS, grandes écoles, etc.)



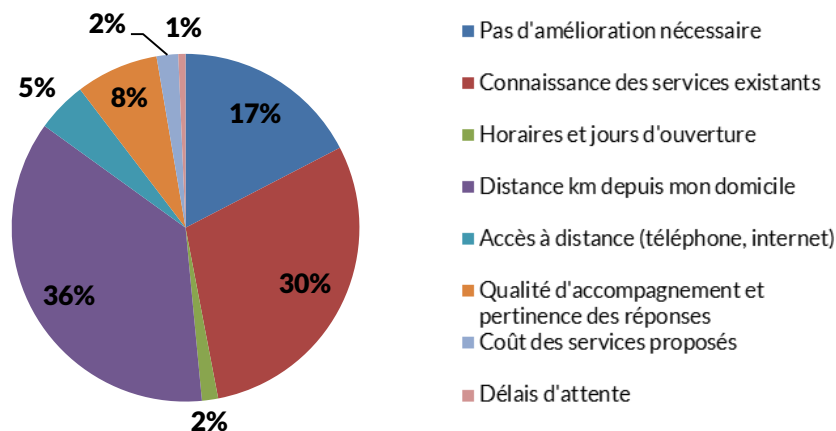
Formation continue et professionnelle



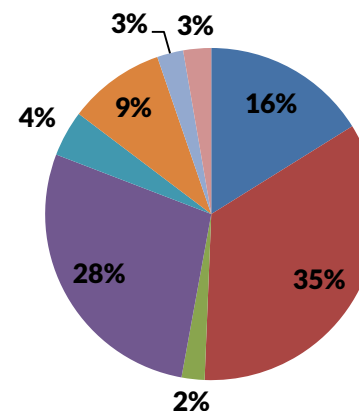
LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

- La connaissance des services existants** (30% pour la formation post-bac % et 35% pour la formation continue) apparaît essentiel et implique donc la question de l'orientation et de l'information sur les cursus.
- La distance depuis le domicile** (28% pour la formation professionnelle et 37% pour l'enseignement supérieur) constitue une deuxième priorité, avec une réflexion à mener sur la création d'une offre locale.

Formation supérieure post-bac



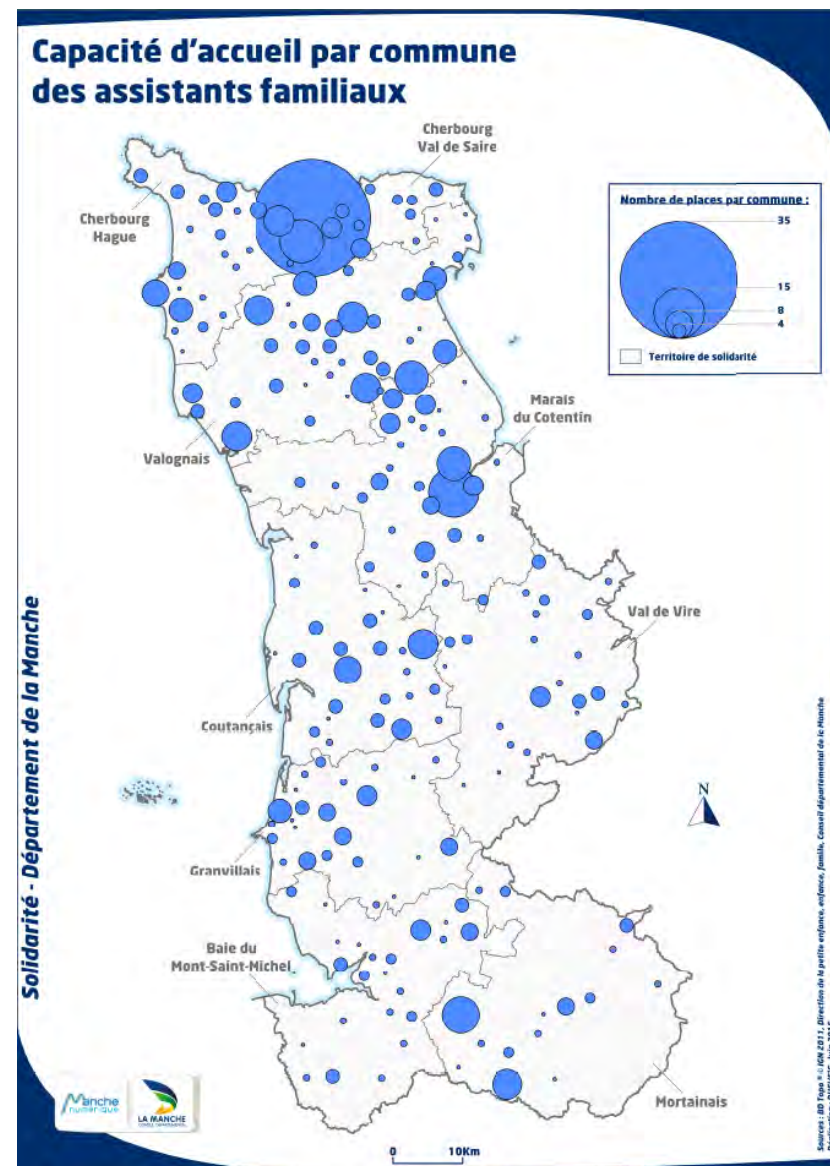
Formation continue et professionnelle



Les services à destination de la petite enfance

L'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

- Sur le département, la **capacité théorique d'accueil par les modes de garde formels (tous modes confondus) est de 74,5% en 2013**, ce qui place la Manche dans les dix premiers départements français concernant cet indicateur.
- Le mode d'accueil dominant reste les assistantes maternelles avec 4 822 professionnels et 12 271 places au 31/12/2014 et de nombreux relais d'assistantes maternelles ont été mis en place sur les territoires.
- Néanmoins, les capacités d'accueil sont variables selon les territoires qui présentent des offres plus ou moins en adéquation avec les besoins :
 - Dans les territoires les plus jeunes et dynamiques, le nombre d'enfants de moins de 3 ans plus important et nécessite donc une offre développée (Saint-Lois, agglomération de Cherbourg-en-Cotentin, Avranches et Granville Terre et Mer),
 - 95 communes ne disposent d'aucun dispositif de garde (dont 19 dans la Baie du Cotentin).
- Des manques en structures de petites enfances sont identifiés à Coutances Mer et Bocage, dans la Baie du Cotentin et le Cotentin ou encore à Villedieu-Les-Poêles.
- Dans ces espaces, la baisse des effectifs du personnel d'encadrement pose la question de la pérennité de l'offre.
- Les changements de pratiques et modes de vie entraînent une nécessité de développement d'une offre de garde en horaires atypiques car aujourd'hui l'offre paraît encore trop faible sur ce point alors qu'elle est essentielle pour attirer des professionnels et actifs (dans le domaine médical notamment).
- La scolarisation croissante des moins de trois ans, en augmentation depuis 2011 (16,91% en 2015), est également à prendre en compte dans l'anticipation et la réponse aux besoins.



Les services à destination de l'enfance

LES ÉCOLES MATERNELLES ET PRIMAIRES

- 96,1% des 3-5 ans étaient scolarisés en école maternelle en 2012.
- **Le maillage du territoire en écoles primaires est important**, témoignage du fonctionnement historique des écoles communales en milieu rural
- Un processus de regroupement de ces écoles en RPI (Regroupement pédagogiques intercommunaux) multi-sites a été mené entre les années 1970 et 2000. Aujourd'hui, la Manche compte 76 RPI sur le territoire Manchois dont la majorité fonctionne de manière déconcentrée.
- La baisse des effectifs, de l'ordre de 300 à 500 élèves par an, notamment dans le bassin d'éducation du Nord Manche, pose néanmoins des difficultés à maintenir certaines écoles. Ainsi les territoires rencontrent des difficultés pour maintenir les RPI dispersés de part leur coût de fonctionnement et la baisse des effectifs en milieu rural.
- Ces dynamiques posent donc un enjeu de transition vers la concentration des RPI sur un seul site, tout en garantissant un niveau de service similaire ou amélioré aux usagers et en favorisant la co-construction des projets avec les acteurs locaux

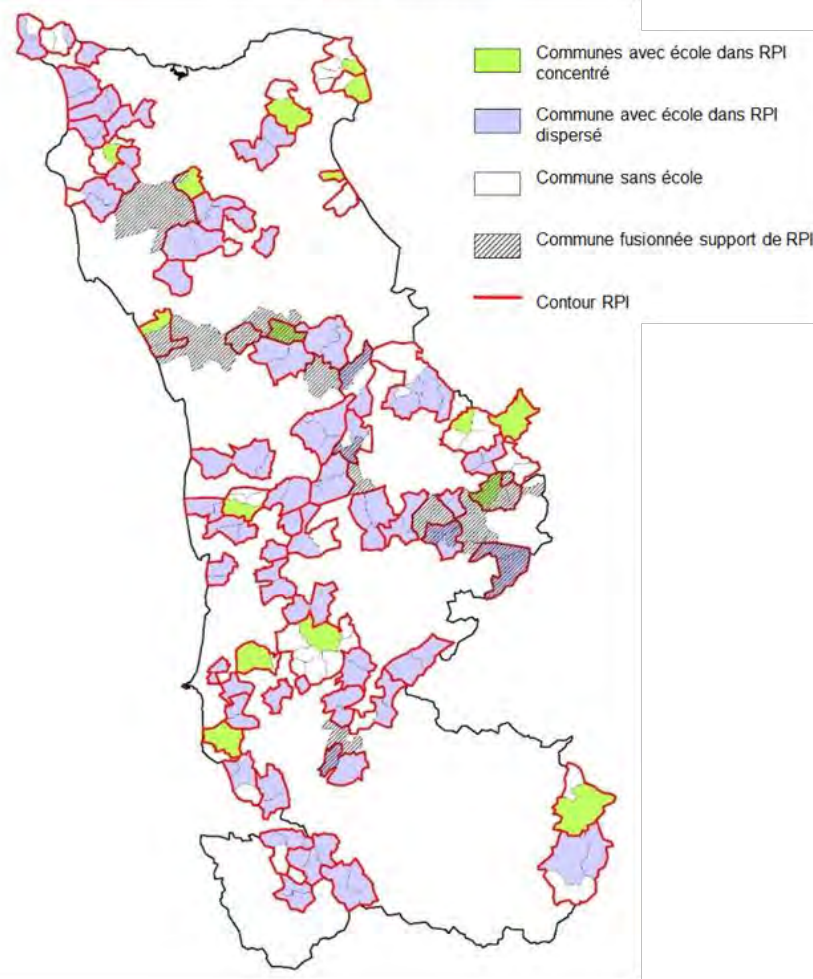
LES SERVICES ALSH, EXTRASCOLAIRE ET PÉRISCOLAIRE

- L'offre apparaît bien développée par les collectivités locales avec 350 accueils collectifs périscolaires de mineurs dans la Manche au 31-11-2014, dont 137 à destination des 3-5 ans, 178 pour les 6-11 ans et 35 pour les 12-17 ans.
- Les capacités d'accueil sont importantes et notamment supérieures à 500 enfants de 3-5 ans et 1000 6-11 ans dans le bocage coutançais, le secteur de Cherbourg-en-Cotentin dans la CA du Cotentin et Saint-Lô Agglo.

LES SERVICES DE PROTECTION DE L'ENFANCE

- Le département compte 4,2 places en établissements d'aide sociale à l'enfance pour 1000 enfants et jeunes de 0 à 20 ans en 2015.
- De plus, 361 assistants familiaux prennent en charge 761 enfants en 2016 avec une capacité d'accueil des assistants familiaux plus importante autour de Cherbourg-en-Cotentin.

Regroupements pédagogiques intercommunaux de la Manche à la rentrée 2016

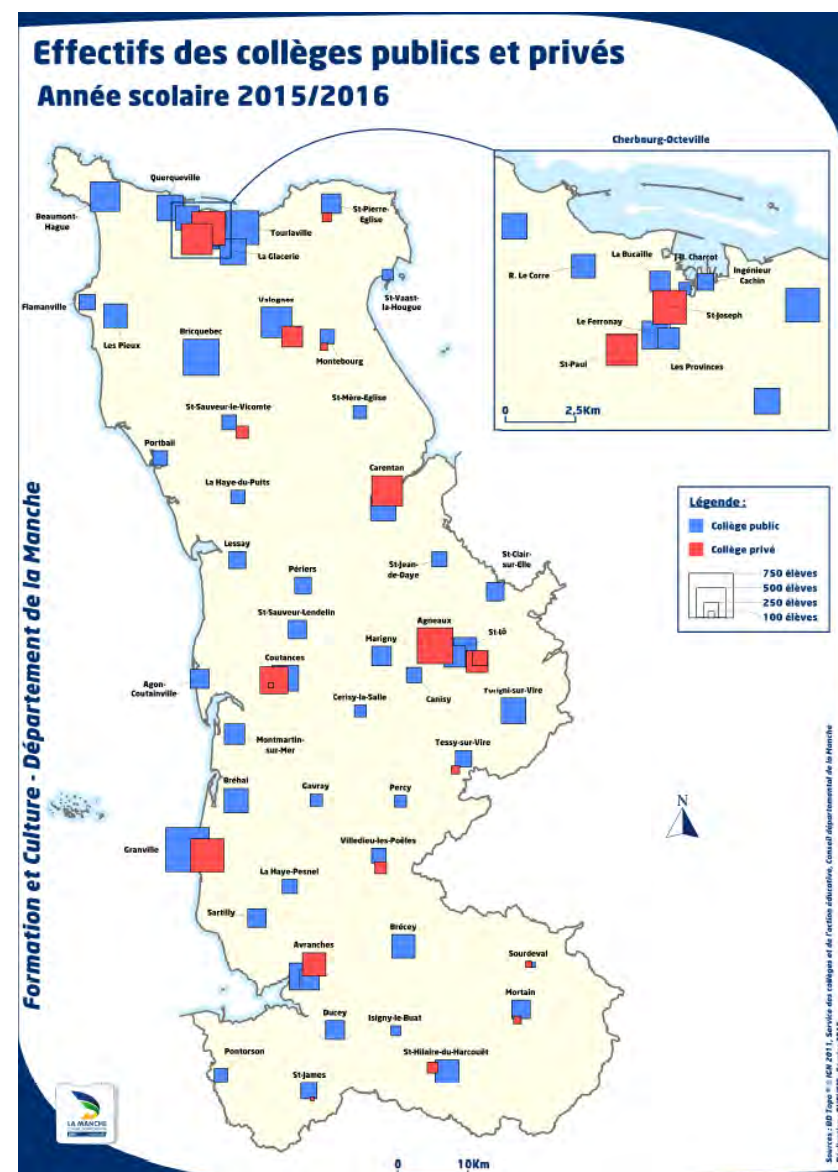


Source : DSDEN, 2016

Les services à destination de l'adolescence et de la jeunesse

LES COLLÈGES

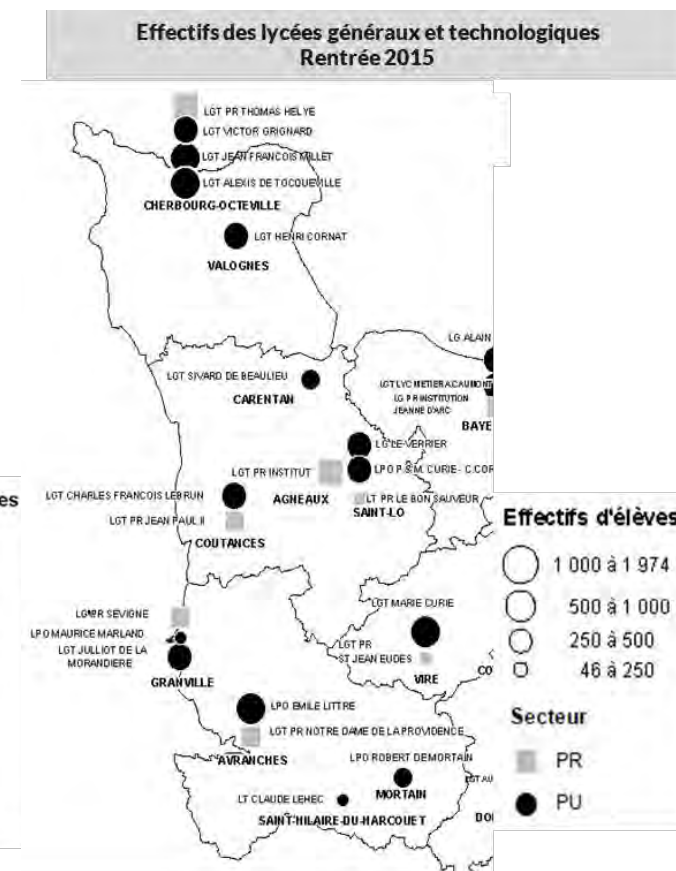
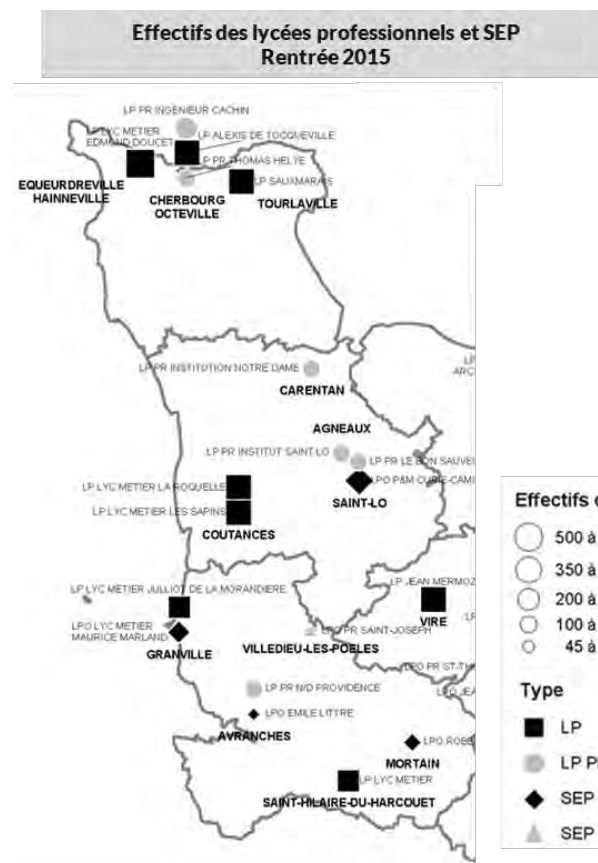
- Le maillage territorial de l'offre des collèges est très bon dans la Manche avec 54 collèges publics dont la moitié accueille moins de 300 élèves et 20 collèges privés.
- Une baisse des effectifs de collégiens constante est néanmoins constatée depuis plusieurs années
- La présence, sur l'ensemble de territoire, d'établissements de petite taille présente des difficultés de plusieurs ordres :
 - Equipes pédagogiques resserrées ;
 - Recrudescence de professeurs à temps partagé ;
 - Offre éducative limitée en termes d'options ;
 - Coût de fonctionnement important par rapport au nombre d'élèves en baisse.
- Ces caractéristiques imposent une réflexion à termes sur la réorganisation des collèges afin de trouver un équilibre entre proximité et taille des collèges.
- Par ailleurs, des initiatives sont portées par le département en matière de numérique (démarche « collège numérique ») de déploiement de salles de visio-conférences et d'investissements en faveur de la performance énergétique.
- De plus, de nombreux services de soutien aux publics fragiles sont proposés et notamment :
 - En milieu urbain, un REP (réseau d'éducation prioritaire) basé autour du collège Les Provinces de Cherbourg-en-Cotentin ;
 - En milieu rural, des réseaux autour des collèges de Périers, à Sainte-Mère-l'Eglise, à Saint Vaast-la-Hougue et à Villedieu-les-Poêles.



Les services à destination de l'adolescence et de la jeunesse

LES LYCÉES

- 19 lycées généraux et technologiques sont présents dans la Manche, dont 13 publics et 6 privés
- De plus, 18 lycées professionnels et section d'éducation professionnelle (SEP) complètent cette offre.
- Ces lycées sont répartis sur 13 communes, imposant ainsi des besoins d'organisation des mobilités des jeunes.
- Le taux d'élèves se dirigeant vers les voies générales et technologiques apparaît relativement faible. Les formations professionnelles sont en effet bien développées et attractives dans le département
- Enfin, divers freins à la mobilité des jeunes manchois s'observent dès le lycée (manque de « culture » de la mobilité, internats non présents dans tous les établissements, longueur des trajets...) et doivent faire l'objet d'une attention particulière.



Les services à destination de l'adolescence et de la jeunesse

ACCUEIL ET ACTIVITÉS

Au-delà de l'offre éducative, un certain nombre de services d'accompagnement des jeunes sont présents sur les territoires manchois, notamment urbains, et notamment :

- Une **maison des adolescents** est implantée au Kiosk, le Bureau d'Information Jeunesse de Saint-Lô, ouverte du lundi au jeudi aux jeunes de 12 à 21 ans et leurs entourage ainsi qu'aux professionnels de la jeunesse. Il s'agit d'un centre de ressources, de conseils et d'accompagnement de ces publics en matière de scolarité, de santé, de relations...
- Des permanences de la maison des adolescents sont organisées au nord et au sud de la Manche, hebdomadaires pour la plupart (une fois par mois à Isigny-le-Buat), permettant une relative proximité avec le public.
- Néanmoins, un manque de structures et activités ou simplement de lieux de rencontre à destination des adolescents est perçu à l'échelle des territoires : notamment dans le secteur de Montmartin-sur-Mer, ou dans le nord du Cotentin. Les jeunes apparaissent en effet comme la tranche d'âge la moins investie aujourd'hui par les acteurs locaux;
- Les jeunes rencontrent de plus d'importantes difficultés de mobilité pour accéder aux activités, par exemple sportives, mais aussi à l'emploi et à la formation.
- D'autres actions à destination de la jeunesse sont également à noter :
 - SPOT50 est un chéquier de réductions à destination des 11-15 ans pour la pratique d'activités culturelles, sportives et de loisirs
 - La carte Kioskaglo proposée par Saint-Lô Agglo offre des réductions et avantages divers aux jeunes de 3 à 25 ans afin de leur permettre une plus grande accessibilité aux activités de loisirs, culturelles, sportives ou artistiques.
 - De même, la cart'@too proposée par le Conseil Régional aux jeunes de 15 à 5 ans permet d'obtenir des bons de réduction chez différents partenaires (cinéma, spectacles, activités sportives, culturelles, transport, logement, BAFA...

Implantations de la maison des adolescents de la Manche

CHERBOURG-OCTEVILLE

Centre Bruder
1 rue du Léon - 02 33 72 70 67
Mardi, mercredi et jeudi :
13h - 18h

VALOGNES

Hôtel Dieu
Rue de l'Hôtel Dieu
Lundi : 15h - 18h

SAINT-LÔ

Centre culturel Jean Lurçat
Place du champ de mars
Mardi, mercredi et jeudi :
13h30 - 18h30

GRANVILLE

Forum Jules Ferry 41
rue saint Saint Paul
(parking par le 6 rue
du Puits de la place)
Mercredi : 13h30 - 18h30

AVRANCHES

Centre Multiservices
place du Marché
Mercredi : 13h30 - 17h30

ISIGNY-LE-BUAT

Maison de Convivialité
Les 2^e mardis du mois : 16h - 19h

SAINT-HILAIRE DU HARCOUËT

Maison des Services publics sociaux
65 place Delaporte
Lundi : 15h30 - 18h30

Source : Dépliant d'information sur la maison des adolescents de la Manche

Offre de formations supérieures et continues

- Les établissements de formation supérieurs sont concentrés à Cherbourg-en-Cotentin (dont une antenne de l'Université de Caen) et à Saint-Lô (dont un IUT)
- Des C.F.A sont recensés à Coutances et Saint-Lô
- De plus, l'institut FIM (CCI Normandie) propose des formations post-bac ou professionnelles : Ecole du commerce et de la distribution, Ecole supérieure des Métiers et du Management,
- Des Campus CCI Formation Normandie sont également présents à Saint-Lô, Cherbourg-en-Cotentin et Granville. D'autres centres de formation existent également à Coutances, Montebourg (CFPA privé) ou encore Ducey (Pôle Artistique et culturel)
- Néanmoins, l'offre reste relativement faible, menant les jeunes du territoire à aller poursuivre leurs études à l'extérieur du département et peu reviennent.
- Cet éloignement, ainsi que des freins psychologiques à la mobilité, peuvent expliquer la moindre ambition des jeunes manchois malgré leur bons résultats scolaires dans le secondaire. En effet, la Manche est marquée par un **taux de scolarisation des 18-24 ans (39,6% en 2013) plus faible que la moyenne nationale (52,2%)**. Ceci constitue un facteur de précarité des jeunes actifs qui ont des niveaux de qualification plus faibles.



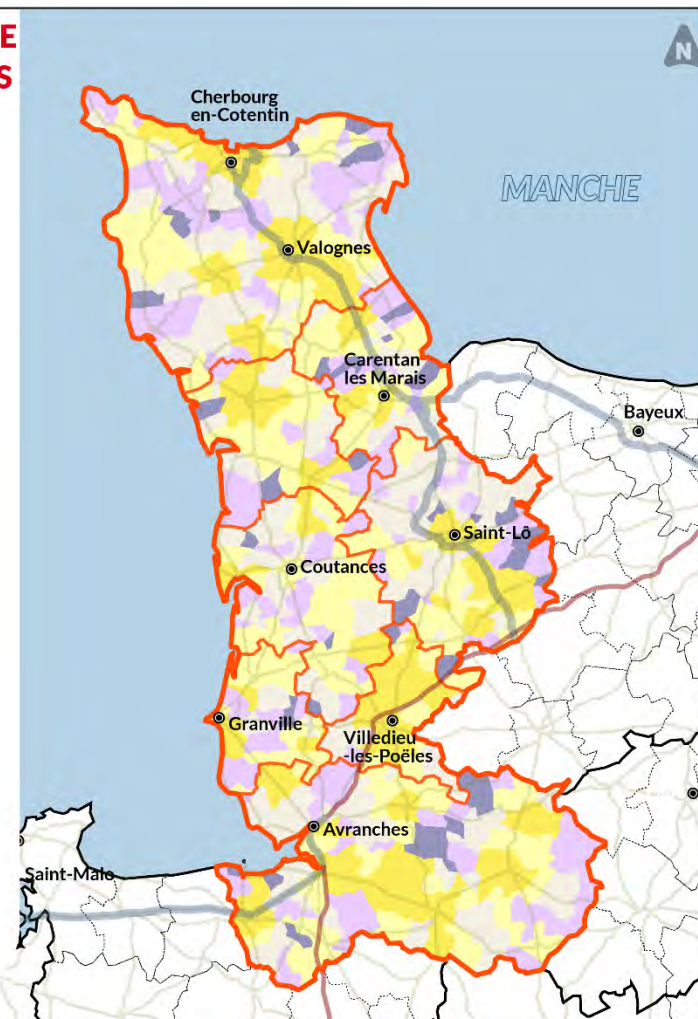
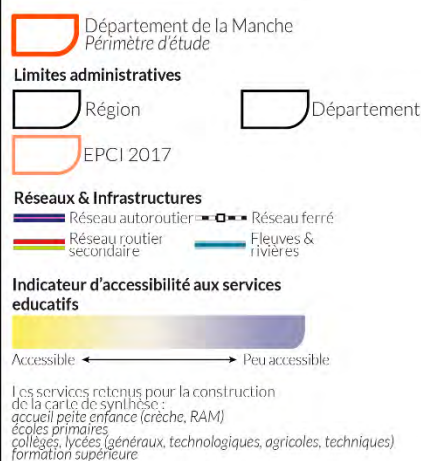
Source : Letudiant.fr, 2016

Synthèse

- L'accessibilité aux services de jeunesse/éducation est donc globalement plutôt bonne à l'échelle du département;
- Les espaces souffrant d'une moindre accessibilité sont situés à distances des espaces urbains en frange des EPCI, dans la couronne Cherbourgeoise, au sud-ouest de Valognes, au Nord d'Avranches, entre Coutances et Granville...

SCHÉMA D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC DE LA MANCHE

ACCESSIBILITE SERVICES EDUCATION - SYNTHESE



Source : BPI, 2015 & DIDOMATIK - Méthodologie RVI

0 25 km


 © Cartographie Rouge Vif Territoires, 2016

Méthodologie Les cartes d'accessibilité thématique sont construites à partir de la superposition des zones blanches calculées pour différents services avec un système de pondération.

Services pris en compte ici : école maternelle, école élémentaire, collège, lycée et formation supérieure

SYNTHESE & ENJEUX



- Une présence développée de services à la petite enfance, avec cependant des disparités à l'échelle territoriale.
- Un **maillage territorial important** d'écoles primaires et de collèges constitué de beaucoup d'établissements de petite taille. Une baisse des effectifs importante sur certains secteurs, notamment visible dans le Nord Manche, et posant des questions de réorganisation.
- Une répartition des lycées sur tout le département à l'exception de Côte Ouest Centre Manche, le Sud du Cotentin et le nord de la baie du Cotentin.
- Malgré un bon taux de réussite aux examens (brevet, bac), un **taux de scolarisation dans l'enseignement supérieur moindre**, explicable par :
 - une offre départementale peu importante et des freins psychologiques à la mobilité;
 - les pratiques et habitudes des familles et élèves dans un contexte économique départemental spécifique (taux de chômage inférieur à la moyenne nationale, offres d'emploi de niveau V plus nombreuses dans d'autres territoires);
 - Inadéquation entre l'offre de formation et les besoins des entreprises manchoises.
- **Enjeu de transition des RPI dispersés vers un fonctionnement en RPI concentré**, dans une logique de co-construction des projets avec les acteurs locaux :
- **Enjeu de création d'une convention cadre** par la DASEN en partenariat avec le Conseil Départemental, l'AMF et l'AMRF sur le regroupement des RPI sur site unique, puis de déclinaison de cette convention au cas par cas sur les territoires.
- **Enjeu de meilleure organisation des T.A.P.E**, entraînant des contraintes budgétaires supplémentaires.
- **Enjeu d'amélioration de la mobilité des jeunes** en coordination avec les associations
- **Enjeu de développement des animations et lieux de vie et d'accompagnement** pour les jeunes en milieu rural et urbain.
- **Enjeu d'incitation à l'ambition des jeunes manchois**, afin qu'ils poursuivent leur parcours vers l'enseignement supérieur tout en les invitant à revenir s'installer sur le territoire après leurs études

4.5

SERVICES DE CULTURE, SPORTS ET LOISIRS

L'avis des usagers

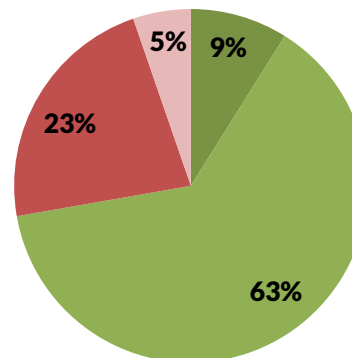
EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- Selon l'enquête menée, une forte satisfaction des usagers répondants est à noter quant à l'offre d'activités et d'équipements culturels (66%) et sportifs (72%) face à 27% d'insatisfaction pour le volet culturel et 23% pour le volet sportif
- Les taux d'insatisfaction atteignent néanmoins 51% de répondants en Côte Ouest Centre Manche pour les équipements sportifs.

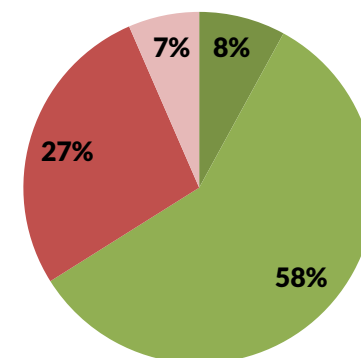
LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

- Entre 32% et 37% des répondants usagers pour ces service estiment qu'il n'y a pas d'amélioration nécessaire.
- La connaissance des services existants est néanmoins une priorité pour 32% et 35% des répondants pour les services sportifs et culturels respectivement.
- La proximité par rapport au domicile (maillage) constitue un enjeu pour 13% à 15% des répondants pour les deux types d'équipements et activités.
- 7% des usagers répondants souhaitent une amélioration des horaires et jours d'ouverture quant à ces deux types de services.
- Enfin, la question du coût des services est identifiée comme prioritaire pour 5% des usagers répondants pour les deux types d'équipements et activités.

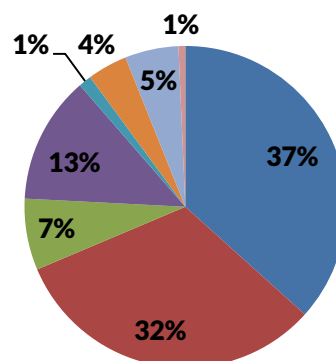
Activités et équipements sportifs



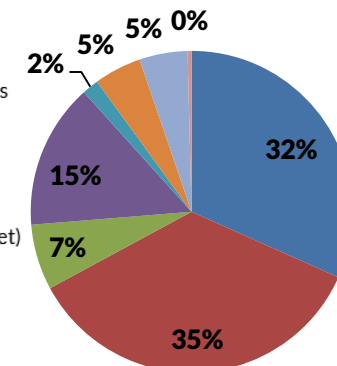
Activités et équipements culturels



Activités et équipements sportifs



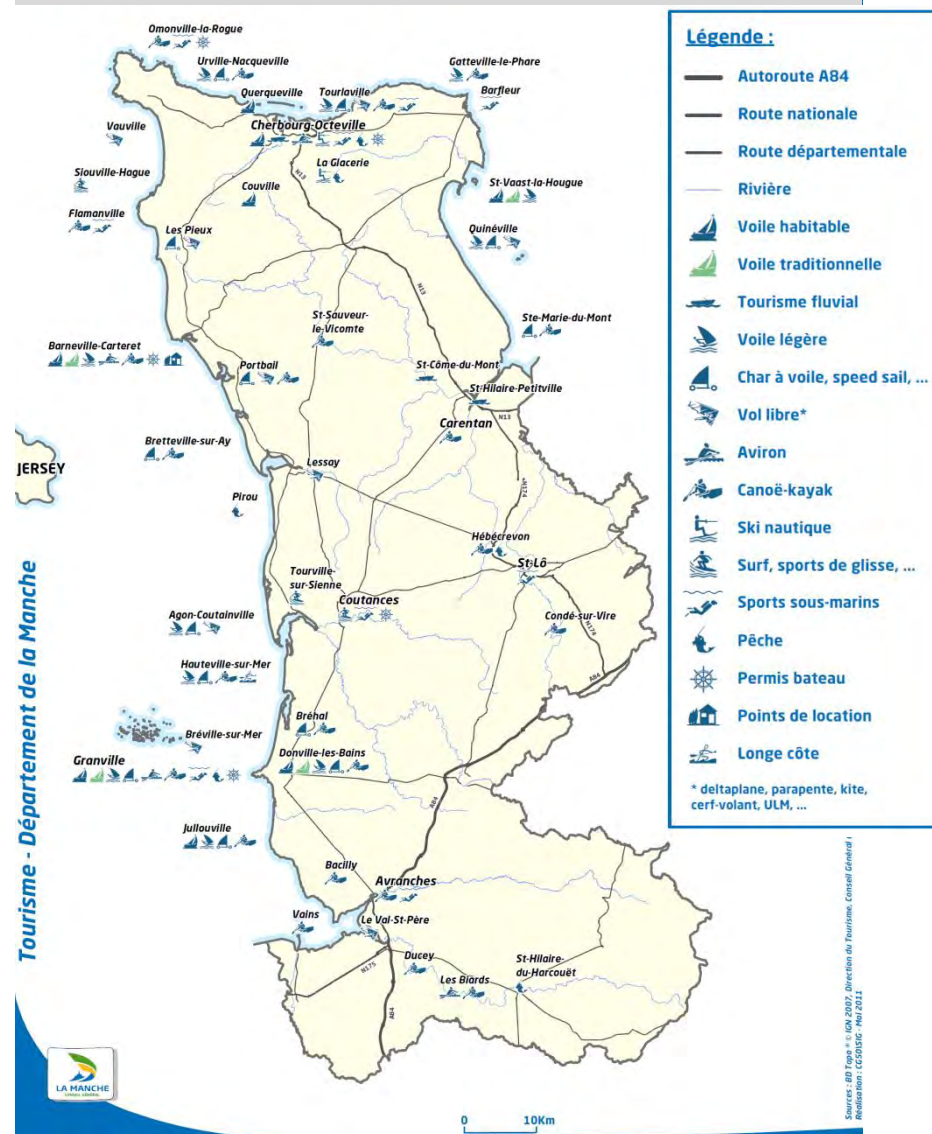
Activités et équipements culturels



Equipements et activités sportifs

- En 2012, la Manche compte 1 187 clubs rassemblant 108 400 licenciés, soit plus de 20% de la population département. La pratique sportive est donc très développée sur le territoire.
- Le département bénéficie d'une offre importante en matière d'équipements nautiques et véliques du fait de sa nature géographique et touristique.
- Le territoire est bien maillé en équipements pour de nombreuses disciplines : sports de raquettes, terrains de grands jeux, équitation, athlétisme, arts martiaux... permettant une diversité des pratiques.
- L'offre est assurée par un tissu associatif riche permettant de proposer de nombreuses pratiques pour tout âge.
- Des manques sont néanmoins identifiés notamment pour la natation (Mont-Saint-Michel-Normandie, Nord Cotentin...) et pour les pratiques sportives de haut-niveau (Nord Cotentin)
- Pour certains équipements, des situations de saturation et/ou de vétusté sont relevés.
- A noter, les pratiques sportives plus informelles sont facilitées dans la Manche avec notamment la présence de nombreux chemins de randonnées et d'activités de pleine nature

Offre nautique et vélique sur le département de la Manche

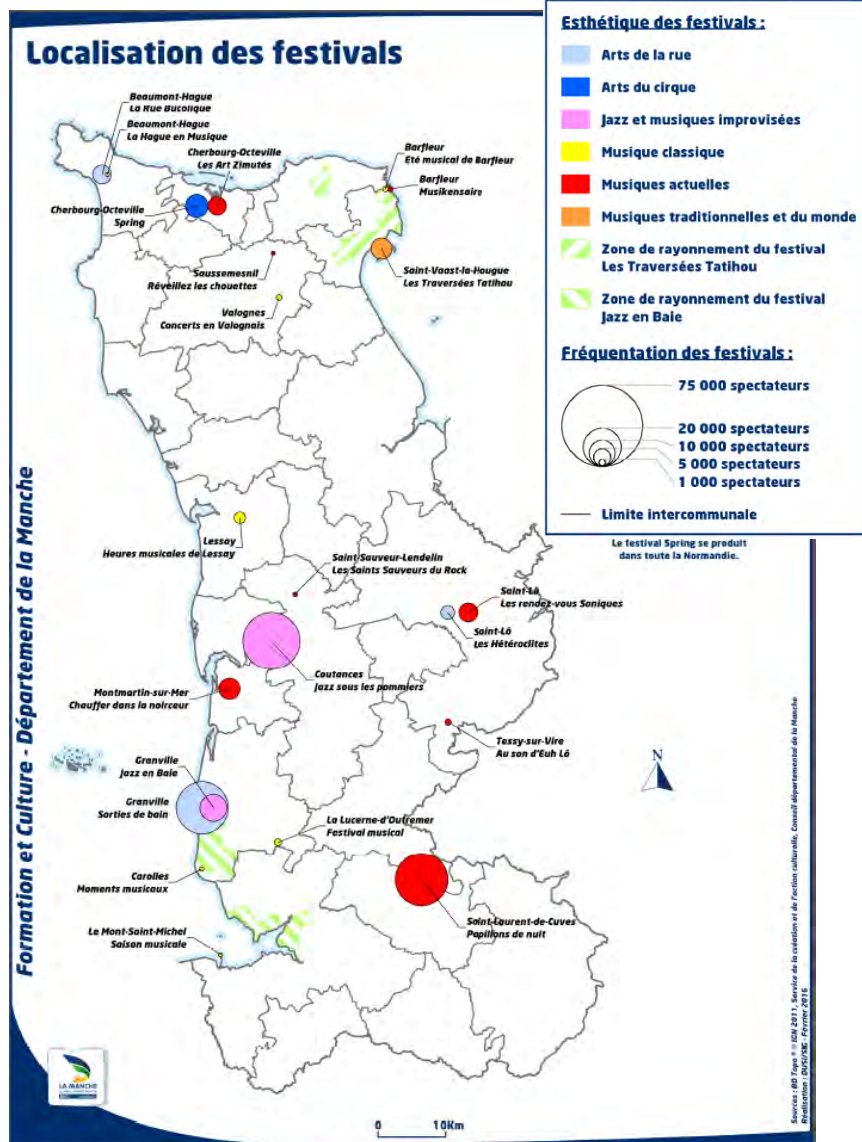


Source : Conseil départemental de la Manche, mai 2011

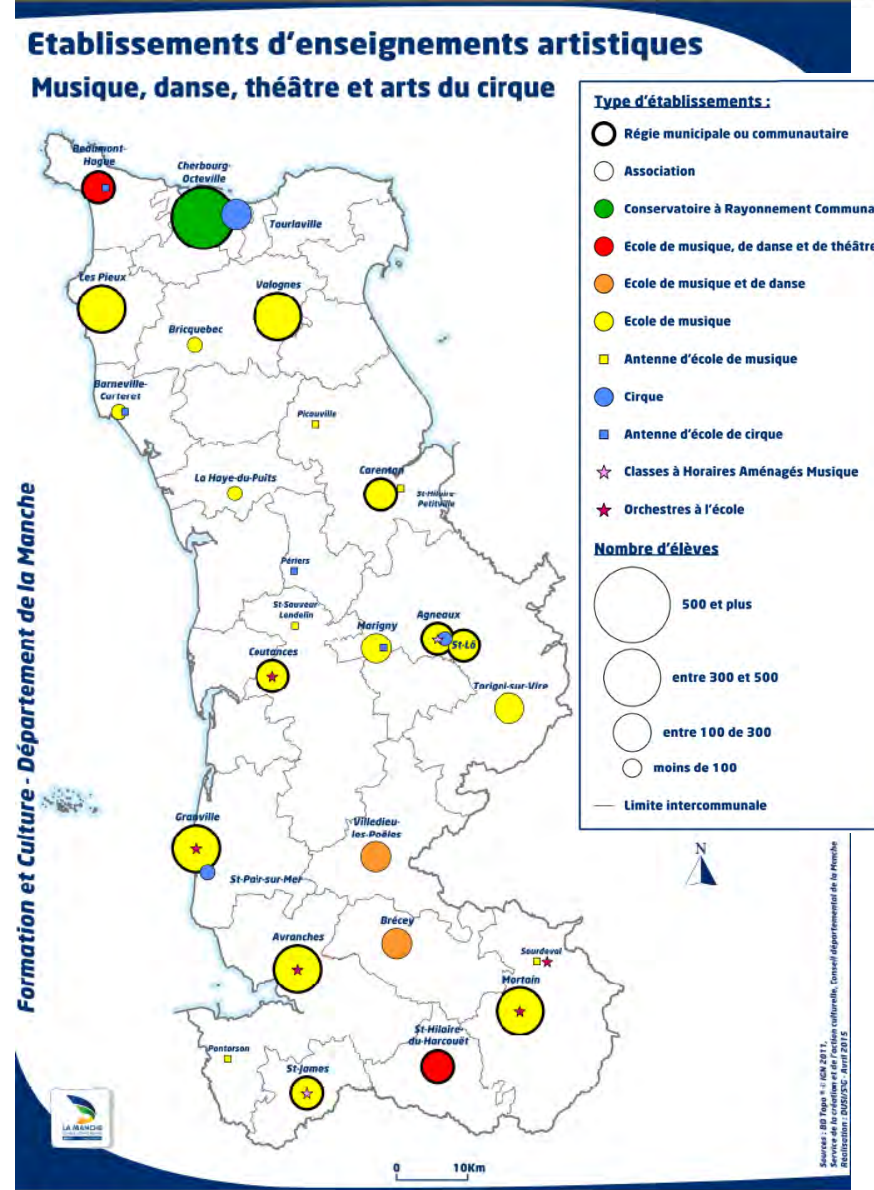
Equipements et activités culturelles

- Le département bénéficie de nombreux équipements et d'une vitalité culturelle avec :
 - 19 cinémas privés et associatifs et 7 réseaux de cinéma itinérant.
 - Des festivals à rayonnement national voire international de plus de 20 000 spectateurs localisés à Coutances, Granville et Saint-Laurent-de-Cuves (Jazz sous les Pommiers, Jazz en Baie, Papillons de Nuit) D'autres festivals maillent le nord du Cotentin, le Coutançais, le Saint-Lois et l'ouest du Mont-Saint-Michel-Normandie. Des festivals itinérants ou multi-sites, d'envergure locale tels que le Festival de Tatihou ou régionale comme le festival Spring, permettent d'animer plusieurs territoires.
 - Une offre d'enseignement artistique maillant relativement bien l'ensemble du territoire mais n'ayant pas vocation à avoir un rayonnement régional. Pour l'enseignement musical, on compte un conservatoire regroupant plus de 500 élèves à Cherbourg-en-Cotentin et des écoles de musique, de danse et de théâtre maillant le département. Le Val de Saire, entre Villedieu et Coutances, dans la Côte Ouest-Centre-Manche sont moins bien desservis par ce type de service.
- L'accessibilité aux services des bibliothèques est organisée sur la base du plan de lecture publique 2015-2020 et sur le réseau de la Bibliothèque Départementale de la Manche comprenant :
 - 8 médiathèques et bibliothèques tête de réseau intercommunal ;
 - Un réseau de bibliothèques et médiathèques rurales permettant un maillage plus fin du territoire ;
 - Des bibliothèques hors réseaux (municipales et associatives) qui complètent le maillage ;
 - Un accent mis sur le développement des services numériques (LekiosK, prêt de liseuses...).
- L'offre culturelle départementale fait l'objet d'une gouvernance partagée dont l'organisation est regroupée dans une même délégation et promue sur un outil centralisé (site internet « culture.manche.fr »).

Equipements et activités culturelles



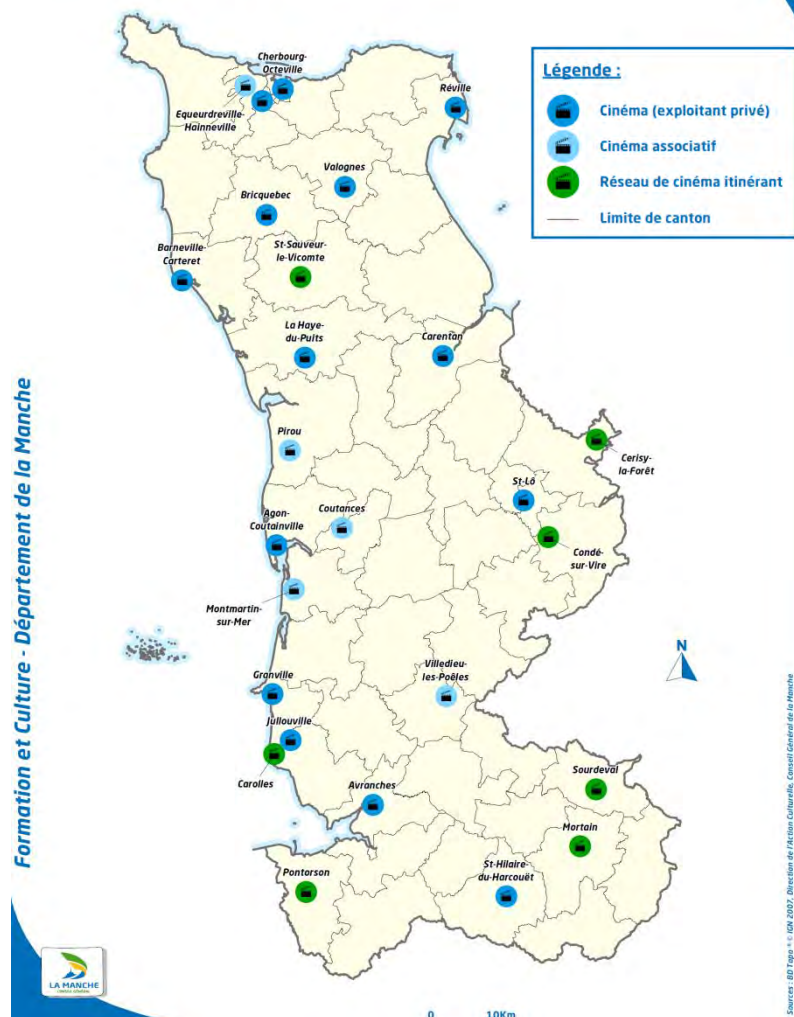
Source : Conseil départemental de la Manche, février 2016



Source : Conseil départemental de la Manche, avril 2015

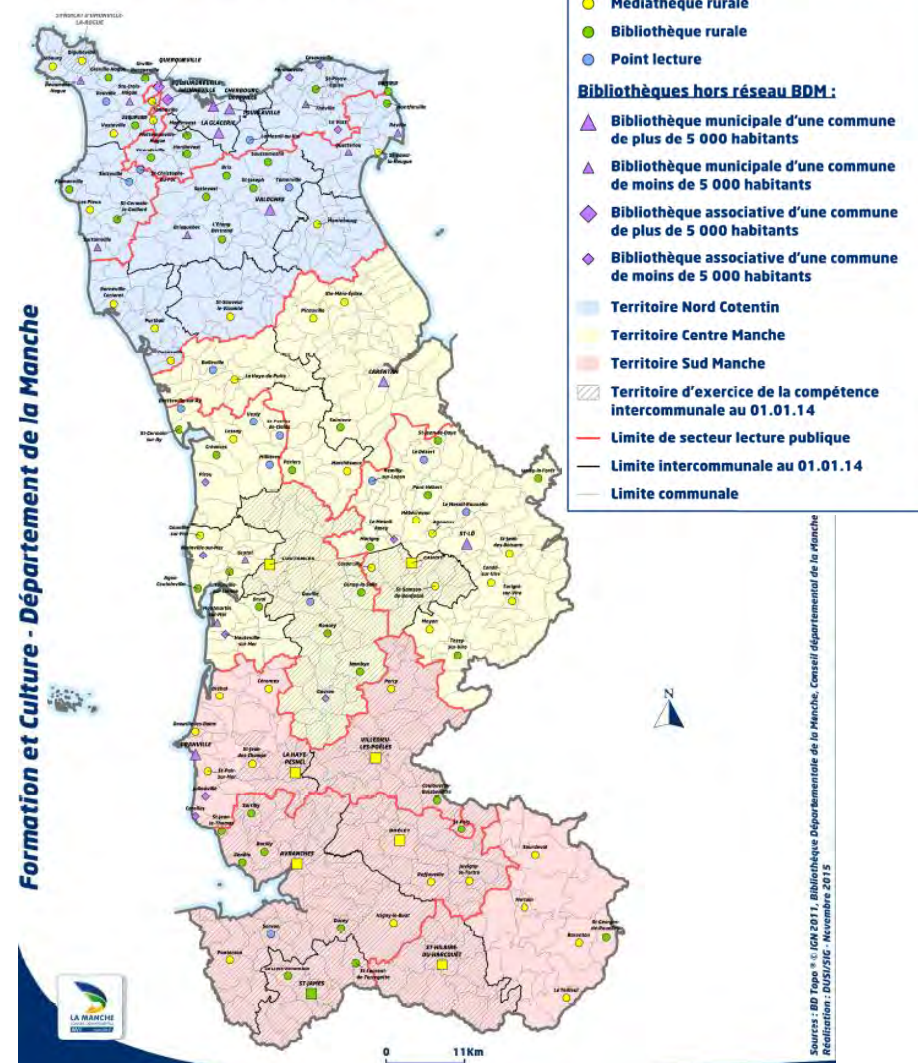
Equipements et activités culturelles

Localisation des cinémas



Source : Conseil départemental de la Manche, mai 2011

Manche - Lecture publique



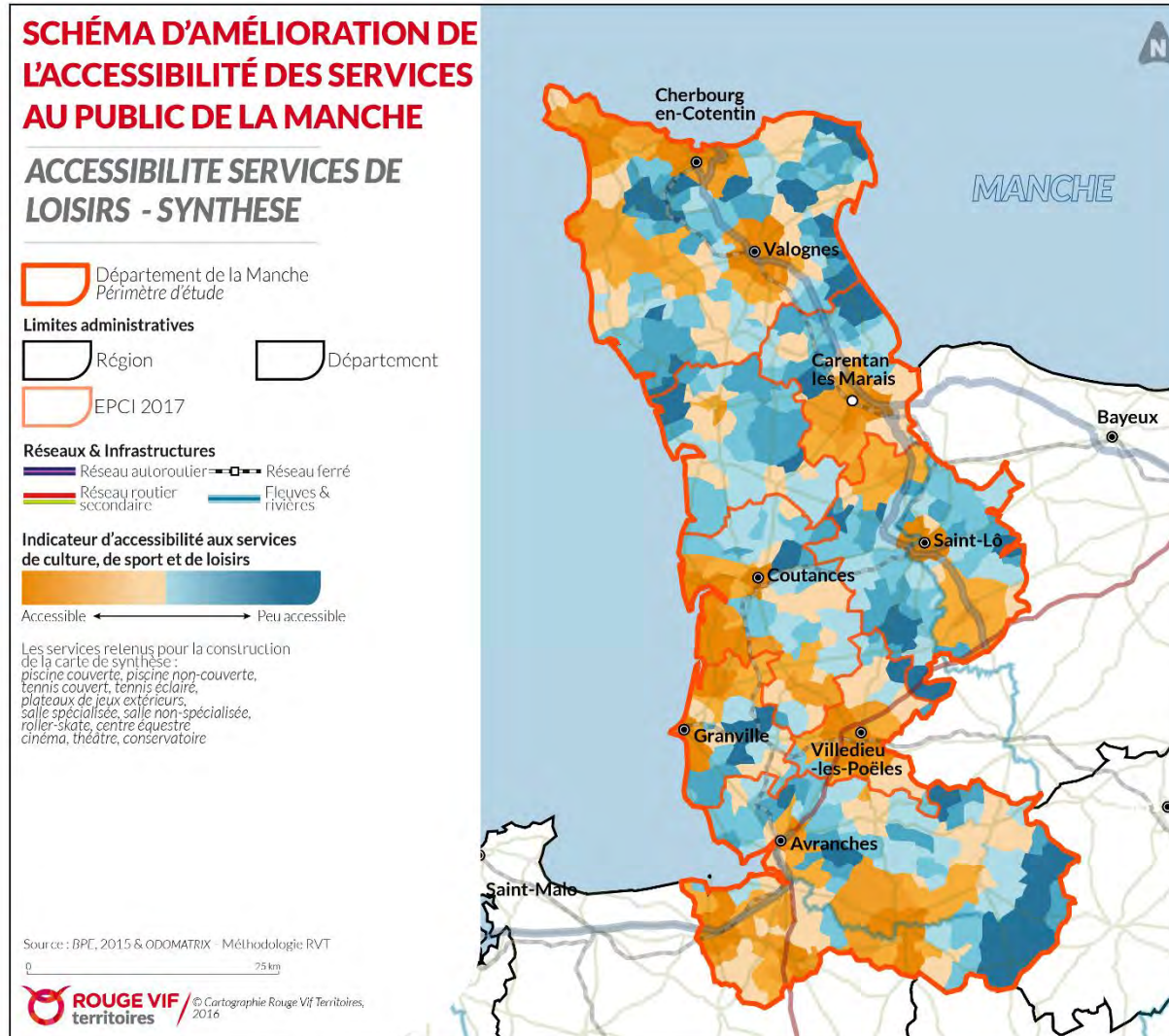
Source : Conseil départemental de la Manche, novembre 2015

Synthèse

- La carte ci-contre souligne que l'accessibilité aux services de loisirs est la meilleure autour des espaces urbains du département du fait de la concentration des équipements en ville, mais également sur la frange nord-ouest du littoral, sur le littoral coutançais et dans l'ouest du Mont-Saint-Michel-Normandie et de la baie du Mont Saint-Michel.
- Les espaces les moins dotés se révèlent être les espaces interstitiels autour des espaces urbains et moins desservis par les réseaux ainsi que les franges nord-est et sud-est du département.

Méthodologie Les cartes d'accessibilité thématique sont construites à partir de la superposition des zones blanches calculées pour différents services avec un système de pondération.

Services pris en compte ici : piscine couverte, piscine non-couverte, tennis couvert, tennis éclairé, plateaux de jeux extérieurs, salle spécialisée, salle non-spécialisée, roller-skate, salle multisport, cinéma, théâtre



SYNTHESE & ENJEUX



- Une offre d'équipements et d'activités culturels et sportifs plutôt importante et de qualité sur le département, en lien avec son attractivité touristique et la richesse de son tissu associatif.
- Néanmoins, des dichotomies entre littoral et arrière-pays et espaces urbains-espaces ruraux s'observent en termes de présence et d'accessibilité à cette offre.
- Enjeu de diversification ou d'évolution de l'offre dans un cadre pertinent à l'échelle de chaque territoire (création de patinoire, transformation de terrains de tennis en terrains multisports, création de salles de spectacles...).
- Enjeu de coopération et de communication à l'échelle des nouvelles intercommunalités pour développer une offre culturelle, sportive et touristique coordonnée et maintenir un bon niveau de services.
- Enjeu de développement de la mobilité permettant aux publics spécifiques (jeunes, personnes âgées, publics précaires) d'avoir accès à l'offre existante sur le territoire.
- Enjeu d'accompagnement des associations et de renouvellement des bénévoles afin de favoriser leur maintien (clubs sportifs, cinémas associatifs...).
- Enjeu de développement de la communication sur l'offre existante ainsi que la lisibilité des politiques en place.

4.6

COMMERCE

L'avis des usagers

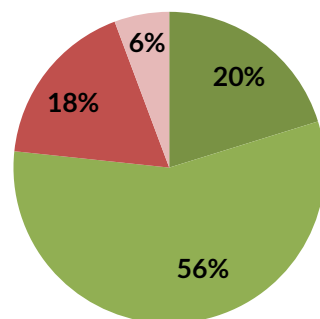
EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 76% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'offre de service de petits et grands commerces sur le territoire.
- La satisfaction dépasse les 80% dans Saint-Lô Agglomération, ainsi qu'à Granville Terre et Mer pour les grands commerces et en Côte-Ouest Centre Manche pour le commerce de proximité. En outre, le nombre de répondants utilisateurs peu ou pas satisfaits dépasse les 25% à Villedieu Intercom pour les grands commerces, les 23% à Coutances Mer et Bocage sur le petit commerce.

LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

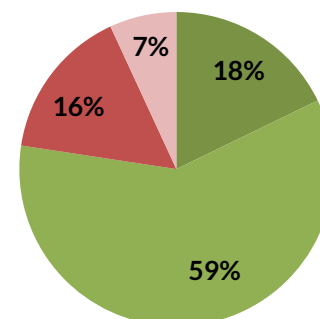
- Une large partie des répondants usagers de ces services estiment qu'il n'y a pas d'amélioration nécessaire à apporter.
- Les pistes d'améliorations néanmoins identifiées par les répondants sont les suivantes :
 - Pour les **petits commerces** et services marchands de proximité, l'**amélioration des horaires et jours d'ouverture** (20.2%) et la connaissance des services existants (15,1%)
 - Pour les **grands commerces** alimentaires et magasins d'équipements, 8.9% souhaiteraient une **plus grande proximité** par rapport à leur domicile et 11.3% ciblent l'amélioration de la connaissance des services existants.

Petits commerces et services de proximité

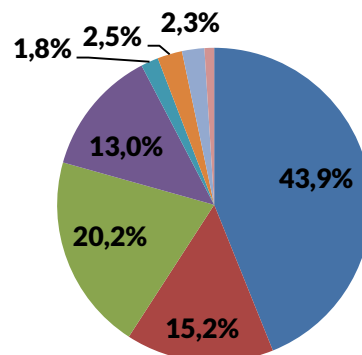


- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu ou pas satisfaisant
- Services absents

Grands commerces alimentaires et magasins d'équipements

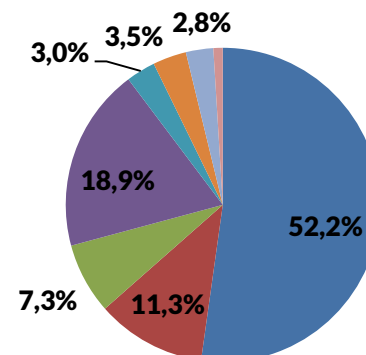


Petits commerces et services de proximité



- Pas d'amélioration nécessaire
- Connaissance des services existants
- Horaires et jours d'ouverture
- Distance km depuis mon domicile
- Accès à distance (téléphone, internet)
- Qualité d'accompagnement et pertinence des réponses
- Coût des services proposés
- Délais d'attente

Grands commerces alimentaires et magasins d'équipements



La Poste



LA POSTE

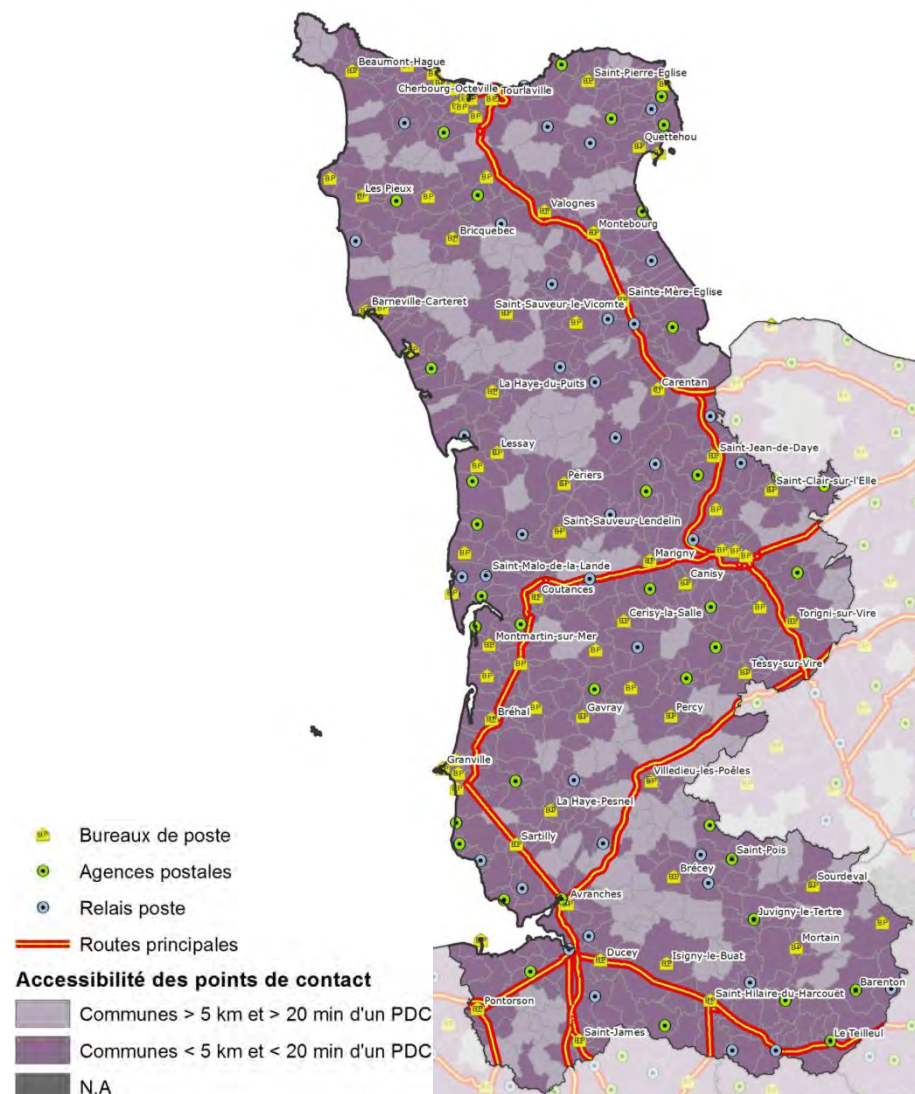
PRÉSENCE DE L'OFFRE DE SERVICE ET TYPES D'ACCUEIL

- Il y a **155 points postaux** dans le département dont :
 - 77 bureaux de Poste
 - 38 agences postales communales
 - 40 relais commerçants.
- La nature du type d'accueil peut être modifié selon sa fréquentation (transformation de bureaux de Poste en agences ou relais en cas d'activités inférieure à un mi-temps, comme à Roncey par exemple).
- Le maillage permet à **90% des manchois** d'accéder à La Poste à moins de 5km ou 20 minutes de trajet.

INITIATIVES ET PARTENARIATS

- Face à la baisse importante du nombre de courriers envoyés, La Poste a la volonté de **diversifier le rôle des 1000 facteurs** à travers d'autres offres de service de proximité :
 - Livraison à domicile** : convention avec le Carrefour Market de Mortain où les clients font leur commande via internet et la livraison est assurée à domicile par le facteur, portage de livres de bibliothèque à Montebourg ...
 - Expérimentations de mutualisation** : Installation d'une borne CAF sur deux bureaux de Poste (Saint-Lô Val Saint-Jean, Lessay), accueil des épreuves du code de la route au sein de bureaux de Poste ...
- D'autres réflexions sont en cours à l'échelle nationale ou dans d'autres départements et pourront à terme être mises en place dans la Manche : visites de personnes fragiles en période de canicule...

L'accessibilité au réseau Postal



Source : Conseil départemental de la Manche, mai 2012

Offres commerciales

COMMERCE DE BOUCHE

- Les **taux d'équipement en commerces de détail** de la Manche sont similaires voire meilleurs que ceux de l'ancienne région Basse-Normandie ou de la France (hors Ile-de-France), avec notamment :
 - 9.4 boulangeries pour 10 000 habitants** (2 points de plus que pour la France de province),
 - 5.2 boucheries charcuteries** (près de 2 points de plus également).
- Ces taux sont stables depuis 2005, à l'exception des chiffres concernant les boucheries charcuteries, en baisse constante (7.1 en 2005).
- Cette densité de commerces est en partie imputable à l'habitat dispersé observable dans le département. Cependant, **une vacance commerciale importante s'observe dans certains secteurs dont les villes** (16% à Cherbourg-en-Cotentin par exemple).
- Le maintien du commerce de proximité est favorisé à travers **un dispositif d'aides à l'adaptation et à la modernisation du commerce rural** : le **FISAC** (fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce). Sont éligibles à ce fonds financé par l'État et le Conseil Départemental de la Manche les derniers commerces situés dans une commune de moins de 1 500 habitants.
- Au niveau territorial, on constate **une dualité de l'offre entre l'arrière pays et les zones littorales**, du fait notamment de l'attractivité touristique de ces dernières ainsi que des dynamiques d'**affaiblissement de certains pôles de proximité influencés par des centralités proches** (Saint-Lô...).

GRANDES ET MOYENNES SURFACES

- Le département dispose d'un **maillage assez important en termes de grandes surfaces alimentaires** (hypermarchés et supermarchés), concentrées dans les zones urbaines et périurbaine et le long des axes routiers.
- A l'échelle des territoires, certaines zones apparaissent plus éloignées des grands commerces : ouest du Cotentin notamment. Dans d'autres espaces, on constate un phénomène de captation de la clientèle par les GMS, au détriment des commerces de proximité.

AUTRES COMMERCE ET SERVICES

- Le département est doté de **107 stations services**, présentes dans 64 communes du territoire.
- Les **banques offrent 341 points de contact**, notamment dans les pôles de centralité (à Saint-Lô, 57 banques par exemple) mais également dans les pôles intermédiaires et de proximité. Cependant, **des manques sont identifiés au niveau local** : dans des zones touristiques (Hauteville-sur-Mer par exemple) ou **autour des grands pôles** (Saint-Lois).
- Les agences immobilières sont au nombre de 192.

	Manche	Basse-Normandie	France de province
Alimentaire			
Épicerie, supérette	4,1	4,0	4,1
Boulangère	9,4	8,5	7,4
Boucherie, charcuterie	5,2	5,0	3,8
Poissonnerie	1,2	0,8	0,5
Produits surgelés	0,2	0,2	0,2

Champ : établissements ordinaires et non auxiliaires économiquement actifs au 31 décembre.

Source : Insee, base permanente des équipements (BPE), estimations de population au 1er janvier 2013

ARTISANAT ET PRODUITS LOCAUX

- L'artisanat est bien réparti dans le département, avec des territoires présentant un bon maillage en zones artisanales. Néanmoins, ces activités sont aujourd'hui confrontées au problème de vieillissement des chefs d'entreprises et par conséquent de manques de repreneurs.
- Les **circuits courts, en développement sur le territoire, permettent de valoriser la production locale et artisanale**, en complémentarité avec les marchés traditionnels, encore bien implantés dans la Manche. Le Conseil Départemental soutient ainsi les circuits courts agricole au travers d'actions de communication et de mise en réseau notamment, comme de **la plateforme Agrilocal50**, un outil de mise en relation entre les restaurations collectives et les producteurs locaux.

SYNTHESE & ENJEUX



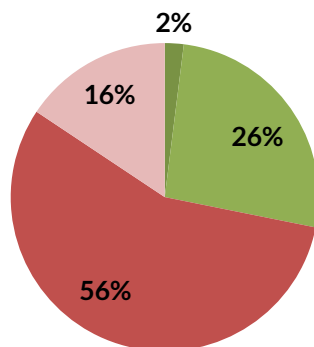
- **Un département plutôt bien doté en termes de densité de commerces de proximité** par habitants. Les espaces présentant une plus forte accessibilité sont notamment les espaces urbains, d'une part, et littoraux, d'autre part. Les zones littorales bénéficient de l'activité touristique, ce qui influe sur la nature de l'offre (saisonnalité, services spécifiques peu adaptés à la population locale...) à l'exception de certaines franges. D'autres espaces présentent néanmoins des enjeux d'accessibilité : couronnes périurbaines des principales agglomérations, espaces ruraux interstitiels, espaces littoraux moins touristiques (est de la baie du Cotentin, pointe nord-ouest du Cotentin...)
- Des petits commerces de centres-bourgs souffrant de la concurrence des grandes et moyennes surfaces.
- Cependant, une offre de services marchands manquant de diversité et parfois peu adaptée aux attentes des consommateurs, qui n'est pas toujours vecteur d'attractivité.
- Un secteur touché par une vague de fermetures et d'effritement des effectifs d'emplois salariés, comme c'est le cas dans de nombreux départements ruraux : 21 300 emplois recensés en 2013, ce qui équivaut à une baisse de -0.7% entre 2012 et 2013.
- **Des difficultés de reprise et transmission des commerces** du fait des problématiques de rentabilité des activités, de coûts des investissements (achat du commerces, travaux de modernisation et mise en accessibilité...)
- Un trop faible développement des outils commerciaux en ligne.
- Une valorisation des produits locaux et de la vente directe encore trop faible.
- **Enjeu de revitalisation des centre-bourg et du commerce de proximité.** Développement de solutions alternatives dans les zones à faibles densité (services itinérants, distributeurs automatiques...).
- **Enjeu de pérennisation des activités et d'aide à la recherche et au soutien de repreneurs.**
- **Enjeu de soutien des publics peu mobiles à l'accès à une offre commerciale diversifiée :** développement des transports en commun, des cheminements doux, aménagement des centres bourgs et centres-villes pour en améliorer l'accessibilité et la qualité...
- **Enjeu d'adaptation des commerces de proximité aux pratiques émergentes** (e-commerce, livraison, horaires élargis ...) et de dynamisation de la vie commerçante.
- **Enjeu de soutien de la production locale et artisanale :** soutien aux circuits courts, communication, mise en réseau...
- **Enjeu d'augmentation de l'offre touristique** (hôtellerie et restauration, activités saisonnières...) et de meilleure adéquation de l'offre avec les pratiques touristiques (horaires et période d'ouverture, proposition de différentes gammes...).

4.7

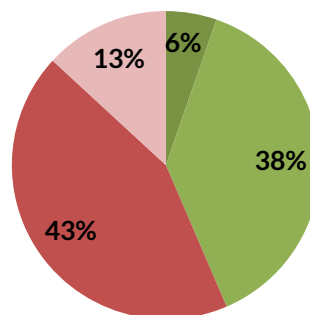
SERVICES DE TRANSPORTS ET DE MOBILITÉ

L'avis des usagers

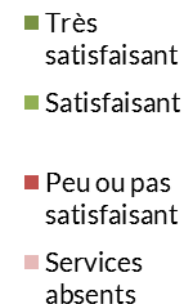
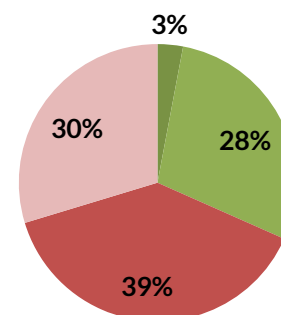
**Mobilité nationale
(SNCF)**



**Mobilité locale (bus, taxi,
transport à la demande)**



**Mobilité collaborative (vélos
libre-service, aires de
covoiturage, etc.)**



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 56% d'insatisfaits sur l'offre nationale SNCF, 43% sur l'offre de mobilité locale et 39% sur l'offre de mobilité collaborative (30% évoquent en outre une absence de service) parmi les usagers répondants.
- Jusqu'à 60% d'insatisfaction sur les services SNCF dans le Cotentin et jusqu'à 48% de répondants usagers signalant l'absence de services de mobilité collaborative à Granville Terre et Mer.

LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

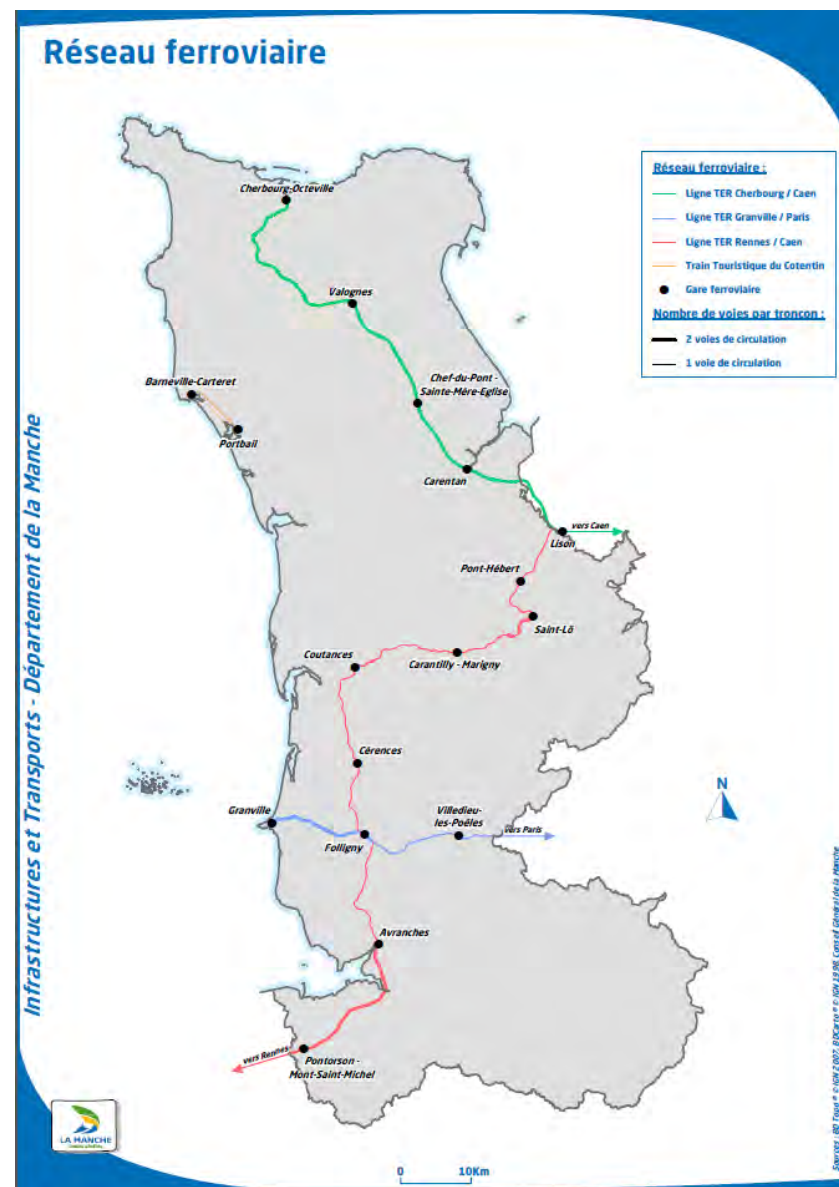
- L'amélioration de la connaissance des services existants est prioritaire pour 46% des répondants pour les mobilités collaboratives, 32% pour les mobilités locales et 10% pour l'offre SNCF.
- Le coût du service proposé est ciblé par 21% des répondants pour l'offre SNCF.
- La qualité du service pour la mobilité nationale SNCF est une priorité pour 15% des répondants.
- La distance depuis le domicile et donc la présence de services de mobilité en proximité est ciblé par plus de 15% des répondants pour l'ensemble des types de transports.

Le réseau ferroviaire et de bus

Les caractéristiques géographiques du territoire (peu de zones de contact avec les territoires extérieurs du fait de son positionnement littoral, tracé longitudinal très étendu, pointe du Cotentin en situation de confins, etc.), rendent complexes le développement de l'offre de transports collectifs.

LES AXES FERROVIAIRES

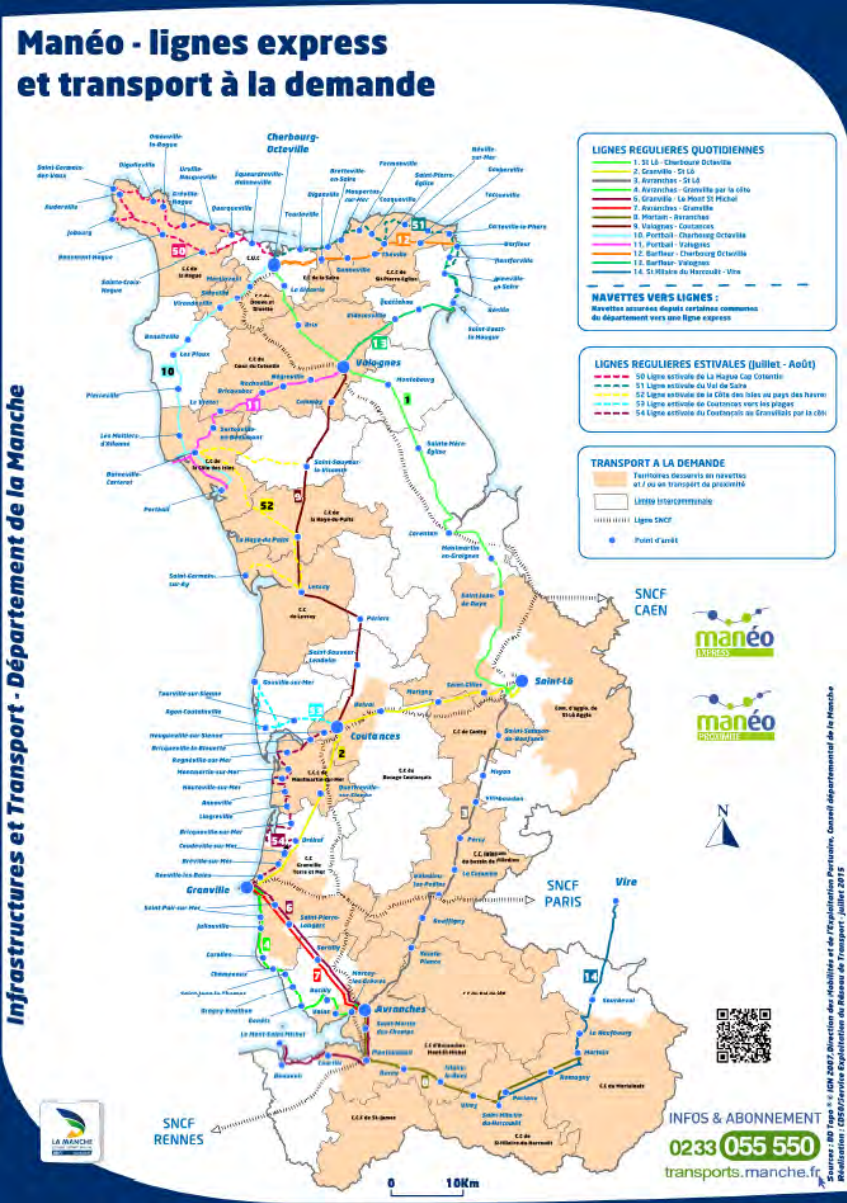
- En matière de lignes ferroviaires, deux grands axes structurent le territoire du nord au sud : la liaison TER Cherbourg-en-Cotentin/Caen et la ligne TER Rennes Caen, desservant ainsi les principaux lieux de vie et de travail des habitants du territoire (Cherbourg-en-Cotentin, Saint-Lô, Coutances, Avranches et Granville). Le nombre de gares desservies est relativement satisfaisant sur ces axes.
- Des liaisons de bus permettent de combler certaines ruptures de charge ferroviaires problématiques, notamment entre Caen et Granville. Un partenariat entre la Région et le Département de la Manche a permis de coordonner les horaires de ces modes de transports. Pour autant la synchronisation des correspondances (avec les lignes TER ou entre les lignes de bus) reste le principal point d'insatisfaction des usagers (enquête usagers 2014 du Conseil départemental).



Le réseau ferroviaire et de bus

LE RÉSEAU MANÉO DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL (JUSQUE 2016)

- Les lignes régulières du réseau départemental Manéo complètent en partie cette offre. Assez logiquement, les lignes les plus fréquentées sont celles reliant les principales villes du territoire: Saint-Lô-Cherbourg-en-Cotentin (ligne 1), Valognes-Coutances (ligne 9), Granville-Saint-Lô (ligne 2). Il est à noter qu'il s'agit de lignes internes au territoire. La côte sud est relativement bien maillée par cette offre, notamment en période estivale où sont mises en place des navettes temporaires (5 lignes) complémentaires.
- Une récente restructuration du réseau de transports de bus a été menée par le Département de la Manche pour réduire significativement le nombre de lignes régulières, passant d'une quarantaine à 14 pour répondre aux impératifs budgétaires et manques de fréquentation. Certaines d'entre elles ont été affectées au transport scolaire tandis que d'autres ont été ciblées sur du service à la demande. Cette politique s'inscrit dans une volonté de faire évoluer l'offre de manière plus adaptée, rationaliser les cadences et investir les moyens sur la sécurisation des points d'arrêt.
- Le service de transports à la demande « Manéo service proximité » permet aux personnes isolées et non motorisées en zone rurale de se déplacer au quotidien en en faisant la demande avant le jour du trajet. 24 communautés de communes sont à ce jour couvertes par ce réseau. Celui-ci fonctionne tous les jours à des horaires et des points de desserte fixes.



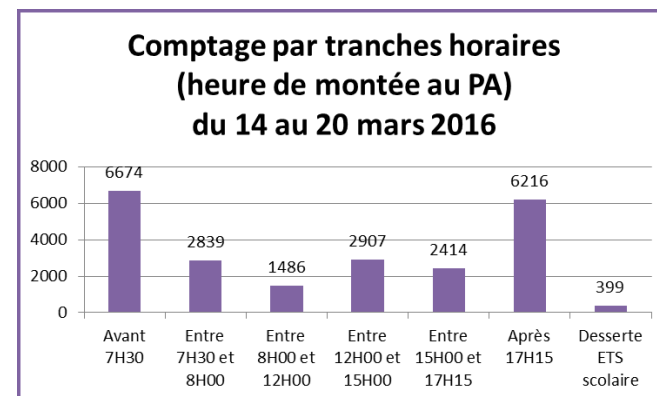
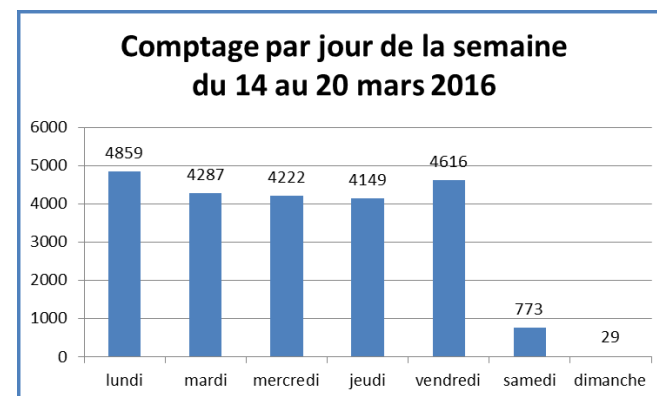
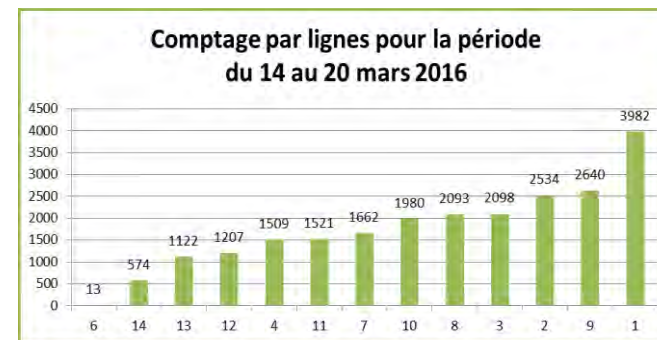
Le réseau ferroviaire et de bus

FRÉQUENTATION DU RÉSEAU DE BUS

- Les séries de comptage organisées au sein du réseau Manéo sur les lignes régulières, permettent d'établir certains constats :
 - Les faibles effectifs des jours de semaine laissent penser qu'il s'agit **principalement de scolaires et d'actifs**. Lors d'une enquête menée en 2014 par le Conseil départemental, près de 70% des déclarants utilisaient le bus pour se rendre en cours ou au travail.
 - A l'inverse, seulement 7% des usagers utilisent le bus pour des besoins ponctuels tels que les courses ou les rendez-vous médicaux.
 - Néanmoins, les heures creuses sont relativement bien fréquentées, laissant présager des **besoins sur l'ensemble des plages horaires**, donc un **cadencement assez régulier des dessertes**.
- Globalement, le Département constate **une augmentation constante du nombre d'usagers, notamment réguliers** comme le traduit la hausse du nombre d'abonnements.

POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS

- Le réseau ferroviaire ne propose presque aucune ligne traversant le territoire d'est en ouest, à l'exception de la ligne Granville/Paris. Par ailleurs subsistent un certain nombre de secteurs non desservis par le maillage ferroviaire : la zone des Marais, l'ouest de Carentan les Marais ainsi que toute la partie du Sud est du territoire.
- Le réseau souffre par ailleurs de temps de liaison important, renforcé par d'importants tronçons à une seule voie de circulation (exception faite de la ligne TER Cherbourg-en-Cotentin/Caen).
- En matière de liaison de bus, la couverture, bien que localement satisfaisante, ne permet pas d'alimenter certaines petites villes rurales. Les lignes régulières d'autobus « Manéo Express » permettent de combler partiellement ces manques même si, là encore, **les liaisons transversales restent faibles**.
- Enfin, si l'offre en transports à la demande couvre une majeure partie du territoire, il subsiste des vides relativement étendus dans l'arrière-pays, souvent couplés avec une absence de lignes régulières, notamment dans des zones particulièrement rurales où les déplacements sont souvent plus problématiques.



RÉSEAUX DE TRANSPORTS URBAINS

L'offre de transports collectifs départementale est relayée par des transports urbains dans les agglomérations de Cherbourg-en-Cotentin et de Saint-Lô, permettant une desserte plus fine de ces zones plus denses.

Le **réseau urbain « Zéphir »** dessert Cherbourg-en-Cotentin et les communes **limitrophes** (La Glacerie, Tourlaville, Equeurdreville-Hainneville, Querqueville) et propose plusieurs services, permettant un maillage et une amplitude horaire importante : **8 lignes principales** dont une à haut niveau de service, **des lignes « itinéo »** desservant les zones peu denses, excentrées ou les zones industrielles (3 lignes régulières et 6 lignes sur réservation), 2 lignes fonctionnant de nuit, et **un service réservé aux personnes à mobilité réduite** (« Itinéo Access »).

Le **réseau urbain de Saint-Lô Agglo**, le TUSA, propose **3 lignes principales, 2 navettes et quatre ligne secondaires**. Il est complété dans 11 communes par le **service de minibus à la demande « Ocitolà »**, permettant aux habitants de réserver leur trajet à l'heure qui leur convient. Pour **les personnes à mobilité réduite**, la prise en charge par le TAD peut se faire devant le domicile et la dépose à une adresse définie. Des abonnements au réseau sont accessibles avec la **carte Cité+**, **système de billettique intermodal et intégré** permettant également l'accès à d'autres services (piscine...).

L'agglomération Saint-Loise est également engagée dans le développement des transports innovants par la mise en place d'un **service de location de courte et longue durée de vélos à assistance électrique**. Ceux-ci sont disponibles dans 10 points de location partagés sur huit communes.

La ville de Granville dispose également d'un système de transports urbain (NEVA) mis en service en décembre 2014 et comprenant 2 lignes régulières de bus circulant du lundi au samedi de 7h à 20h et des lignes complémentaires qui

desservent principalement les établissements scolaires de Granville. La tarification est fortement avantageuse avec un coût de 1€ pour une heure de trajet.

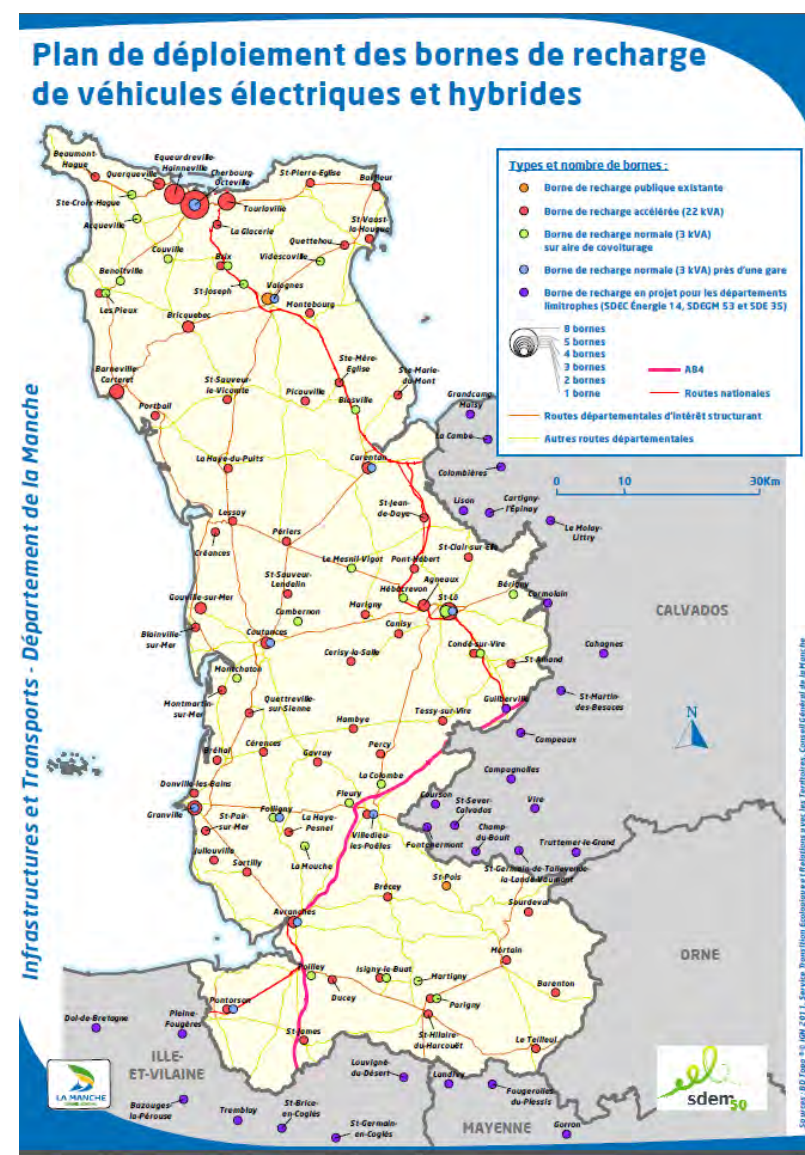
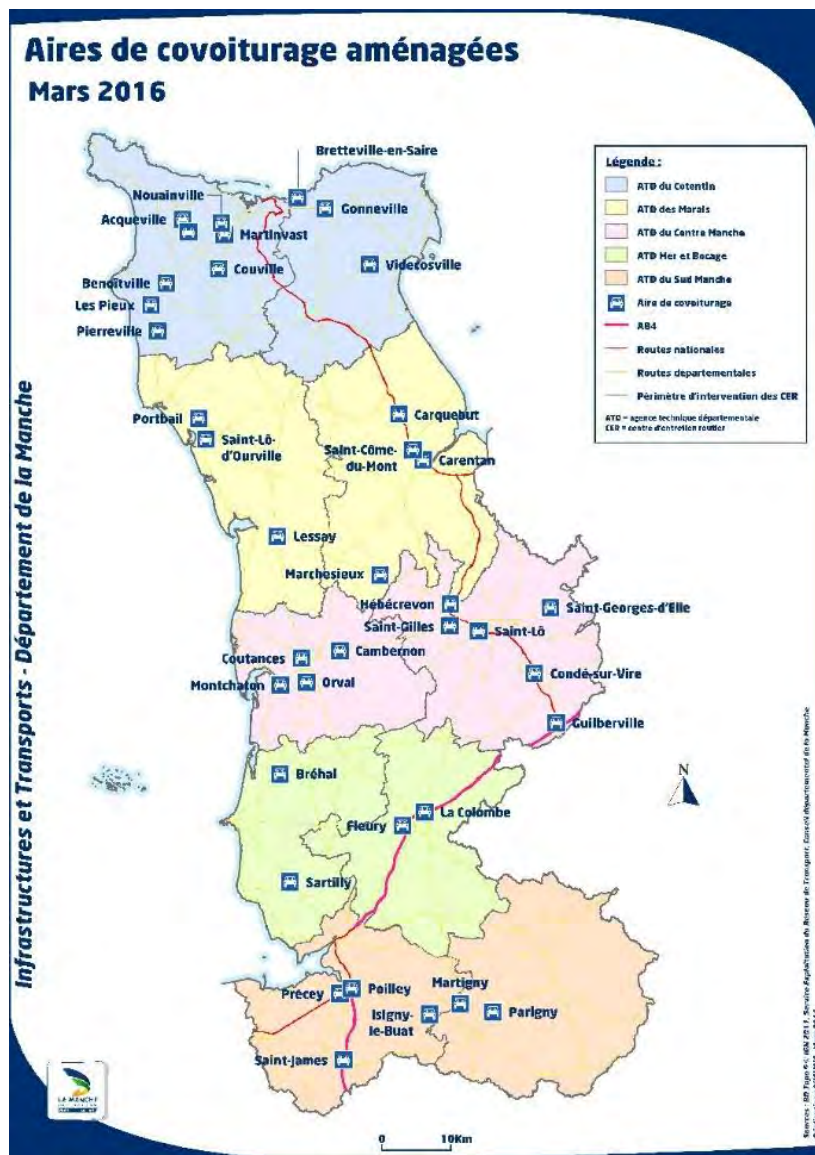
Ainsi, si ces réseaux de transports urbains proposent un maillage assez développé et développent des services diversifiés, ils ne desservent qu'un nombre restreint de communes et visent principalement la population de l'urbain dense.

MOBILITÉS COLLABORATIVES ET VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Le département est d'ores et déjà doté de **38 aires de covoiturage**, présentes sur tous les EPCI du territoire, à intervalles réguliers sur l'A84 et les routes nationales mais également sur le littoral, dans l'ouest du Cotentin, le Coutançais... La seule zone moins couverte observable se situe au niveau du mortainais (cf. carte page suivante). De manière complémentaire, le site web covoiturage-manche.fr permet à l'échelle du département de mettre en relation les habitants souhaitant covoiturer ponctuellement ou régulièrement.

La Manche est en outre engagée dans un **plan de déploiement de bornes de recharge de véhicules électriques et hybrides sur tout le territoire départemental** (voir carte page suivante) ; l'installation de ces bornes arrivera à son terme fin 2017.





SYNTHESE & ENJEUX

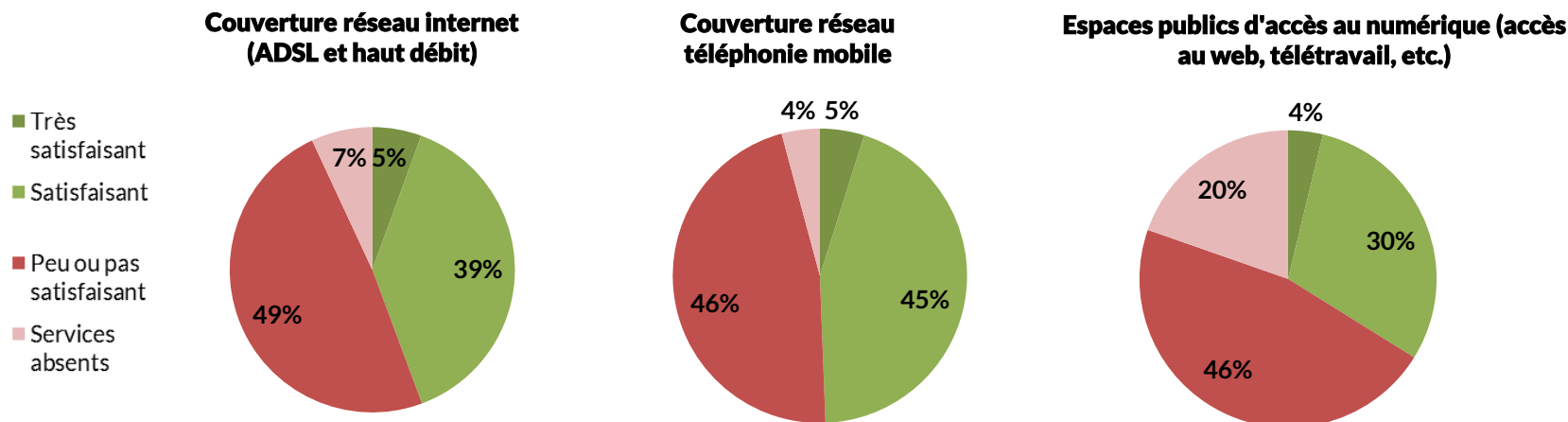


- Un **territoire souffrant de l'absence de liaisons TGV** et une offre de la SNCF mal perçue par les usagers (retards, suppression de trains...).
 - Un maillage des réseaux régionaux et départementaux globalement satisfaisant mais présentant un certain déséquilibre (manque de liaisons transversales, « vides » au centre et au sud est du territoire), ce qui contribue à maintenir un certain enclavement des zones rurales, notamment pour les populations les plus fragilisées. Les TAD ne remplacent pas toujours l'absence de lignes régulières ferroviaires ou de bus, certaines communes se retrouvant ainsi sans liaison de transports en commun. Les zones urbaines apparaissent en revanche bien desservies.
 - Les **temps de parcours en transports en communs restent longs**, s'expliquant en partie par les caractéristiques géographiques et d'urbanisme du territoire mais aussi par la suppression de lignes de bus régulières sur le réseau Manéo.
 - Un département qui a cherché à développer une offre de transports plurielle pour apporter des réponses au caractère rural de certaines zones du territoire (TAD, transport solidaire, covoiturage, etc.) mais des incertitudes sur la pérennité de ces réseaux du fait du transfert de compétences à la Région, réduisant le rôle de décision du Conseil Départemental sur le sujet.
 - En outre, le dynamisme des associations proposant des solutions de déplacement pour les personnes en difficulté est localement salué.
 - Une **insuffisance des transports collectifs classiques, en desserte et en fréquence, qui impacte le quotidien des usagers**, notamment des populations jeunes, en difficulté pour se déplacer seuls dans le cadre de leurs activités sportives et scolaires. Il en va de même plus généralement pour l'ensemble des habitants non véhiculés qui rencontrent des difficultés pour se rendre dans les pôles de services.
-
- Enjeu d'amélioration des transports de proximité, posant la question de la gouvernance locale et d'un maillage efficient à l'échelle départementale
 - Enjeu de développement d'une offre multimodale et d'articulation entre les différents modes de transports
 - Enjeu de développement d'une offre spécifique et adaptée aux publics isolés et aux jeunes, dans une logique d'attractivité et de solidarité

4.8

SERVICES NUMÉRIQUES ET DE COMMUNICATION

L'avis des usagers



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DES USAGERS :

- 49% de répondants peu ou pas satisfaits de la couverture réseau internet et 7% qui soulignent l'absence de ce service ; 46% de répondants insatisfaits de la couverture en téléphonie mobile mais 50% de satisfaction (4% regrettent l'absence du service).
- A l'échelle des EPCI, l'insatisfaction sur la couverture réseau internet atteint les 61,8% en Côte-Ouest Centre Manche, et 57,9% pour la couverture en téléphonie mobile. L'insatisfaction dépasse également les 55% sur ces deux services pour la Baie du Cotentin, Coutances Mer et Bocage et Villedieu Intercom.

LES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES PAR LES RÉPONDANTS :

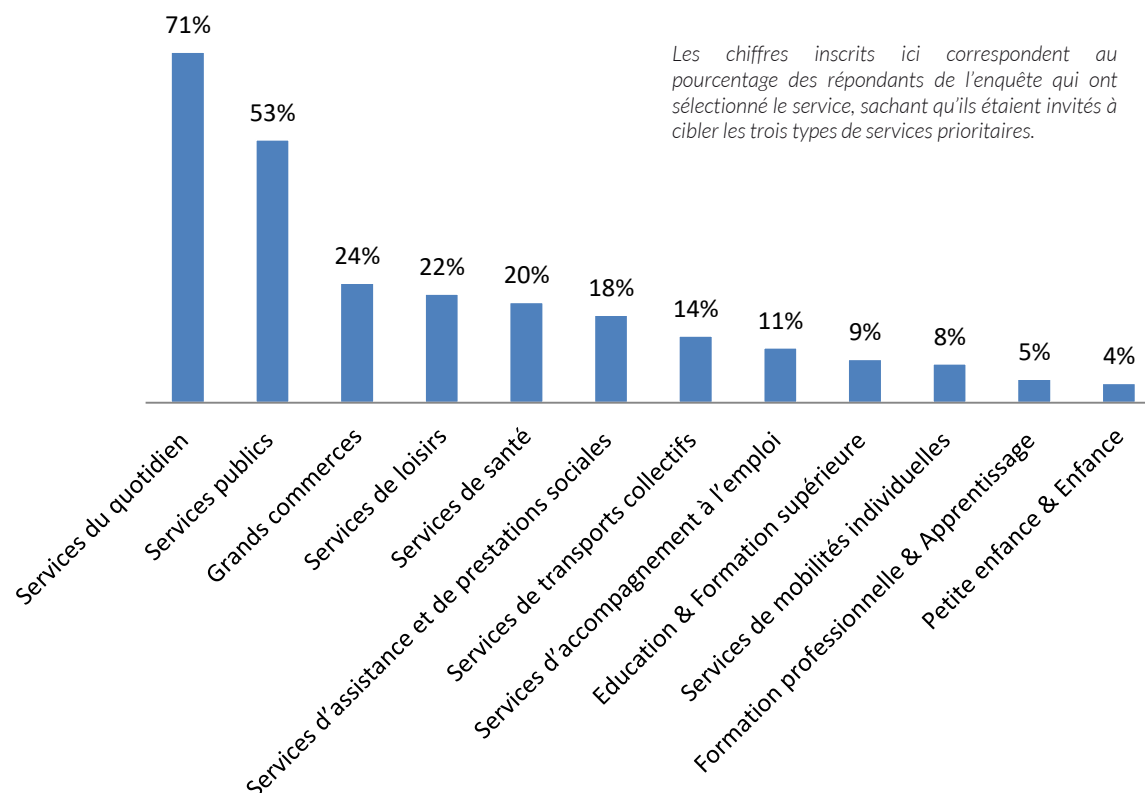
- Connaissance des services existants (Espaces publics d'accès au numérique, autre accompagnement au numérique...) : 37,2%
- Amélioration de la qualité des services de communication (couverture internet et mobile) : 20,6%
- A noter que 35,7% des répondants n'utilisent pas les Espaces publics d'accès au numérique.

L'avis des usagers

UTILISATION DU NUMÉRIQUE

- Plus de 80% des répondants ont déclaré utiliser les outils numériques au domicile pour accéder aux services (et moins de 10% au travail). 17% ont également témoigné d'une utilisation de leur smartphone pour accéder aux services par le numérique
- Les répondants semblent être prêts à utiliser le numérique en priorité pour :
 - Les **services du quotidien** (banque, poste, assurances, ...) pour 71% des répondants.
 - Les **services publics** (démarches administratives, e-administration, déclaration paiement...) pour 53% des répondants.
 - Puis, les grands commerces (24%), les services de loisirs (22%), les services de santé (20%) et les services d'assistance et de prestations sociales (18%).
 - En revanche, l'utilisation des outils numériques est moins envisagée pour la formation professionnelle, l'éducation et l'apprentissage, les services de transports collectifs et les services de petite enfance et enfance.

Services pour lesquels les usagers souhaitent utiliser le numérique



Couverture en infrastructures numériques et de communication

ADSL ET TNT

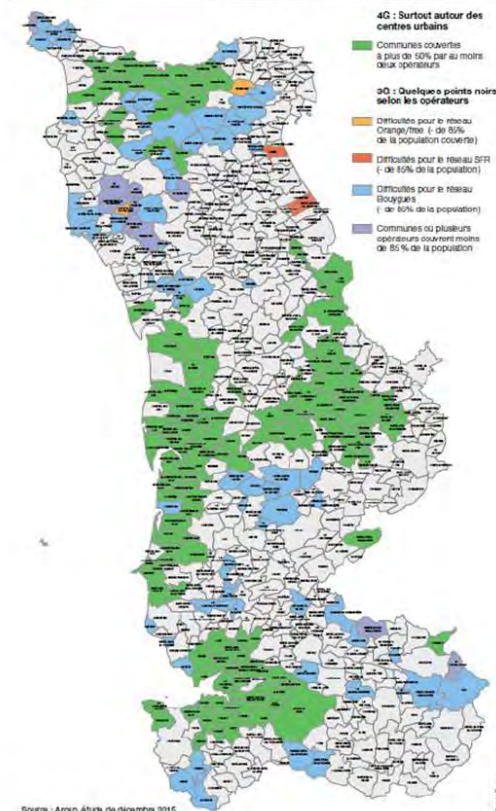
- Si l'**ADSL** est disponible dans la grande majorité des communes manchoises, le niveau de débit est inégal et ce à l'échelle de chaque intercommunalité, selon la distance des foyers au central ADSL. Par ailleurs, le taux de dégroupage ADSL est particulièrement bon par rapport à d'autres départements ruraux (95%), ce qui permet au consommateur de choisir son opérateur.
- Le département, par l'intermédiaire du Syndicat Manche Numérique, développe des **solutions alternatives dans les espaces non éligibles à l'ADSL** (réseau WiFiMax aujourd'hui remplacé par le réseau MiMo). Elles offrent un débit de connexion supérieur à 2Mbit/s pour les foyers situés en zones dites "non éligibles" à l'ADSL, appelées aussi "zones blanches".
- La plupart des territoires manchois bénéficient de la **TNT**. Néanmoins, des zones blanches persistent notamment dans le Mont-Saint-Michel-Normandie (axe Avranches- Sourdeval), et au sud de Coutances (entre Coutances, Bréhal et Villedieu-les-Poêles), dans la couronne de Saint-Lô et dans d'autres espaces interstitiels dispersés sur le territoire.

TRÈS HAUT DÉBIT ET COUVERTURE EN INTERNET MOBILE

- Le service d'internet **Très Haut Débit** est d'ores et déjà disponible dans 22 000 foyers de Saint-Lô et Cherbourg-en-Cotentin. Ces pôles urbains sont en effet les lieux raccordés en priorité à la fibre optique, par les opérateurs privés.
- Dans les autres territoires, le processus d'installation de la fibre optique et la priorisation de certains espaces dépend des impératifs techniques et économiques.
- Dans les 5 prochaines années, le **Schéma Directeur d'Aménagement Numérique**, définit l'**objectif de raccorder environ 170 000 foyers au réseau Fibre à l'Abonné**, soit plus de 60% du territoire manchois - et la totalité des foyers à horizon 2030 en trois tranches de 5 ans. Le déploiement de ces réseaux représente un investissement de l'ordre de 350 M€ sur une quinzaine d'année.
- Par ailleurs, le **développement des réseaux mobiles s'avère inégal et insuffisant**. Le réseau 3G est bien implanté en Manche malgré des difficultés à l'échelles de communes pour certains opérateurs. A noter, la commune

d'Auderville concentre les problèmes de couverture 3G (18% de la population n'a accès à aucun réseau 3G). Le réseau 4G est quand à lui disponible principalement autour des centres urbains. A contrario, 115 communes sont couvertes à moins de 10% seulement. Dans d'autres espaces, le pourcentage de couverture est meilleur mais n'est pris en charge que par un seul opérateur, ne laissant pas d'alternative au consommateur dans le choix du prestataire.

Couverture en 4G et 3G du département de la Manche en décembre 2015



Source : Arcep étude de décembre 2015

Services numériques : visio-accueil

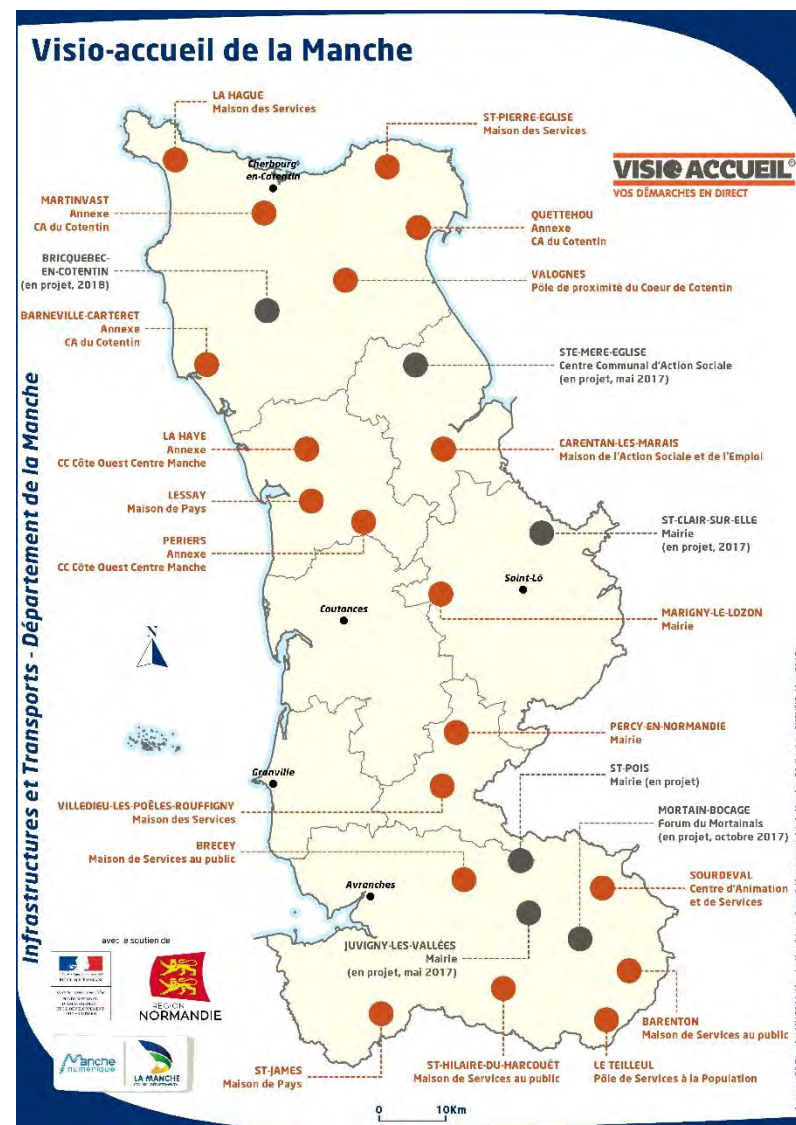
L'OFFRE DE SERVICE

- Les visio-accueils sont des interfaces numériques permettant d'avoir accès à plusieurs types de services publics afin d'effectuer des démarches administratives, parler avec un conseiller ou encore consulter l'interface numérique du service. Le service s'est développé dans le cadre de la démarche « plus de services au Public » lancée en 2000.
- Il existe aujourd'hui **19 visio-accueils**.
- Aujourd'hui, quatre opérateurs de services sont partenaires des visio-accueils : MSA, CPAM, CAF, CARSAT. La Saur est par ailleurs en train de rejoindre le dispositif.
- En revanche, l'offre est moins dense entre Avranches et Coutances ainsi que dans le centre Cotentin, où la densité de population est également moins importante. Néanmoins, un certain nombre de visio-accueils en projet permettront d'étoffer l'offre.

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION ET D'AMÉLIORATION

Au terme de la 2ème génération du dispositif de VRSP, le bilan était le suivant :

- Un système présentant des difficultés, notamment dues à l'ancienneté du matériel qui a donc encouragé à la modernisation du matériel pour la 3ème génération.
- Une mise à jour inadaptée des logiciels qui diminue l'efficacité du dispositif.
- Le désengagement de certains partenaires pour la prochaine génération (Urssaf).
- Des visio-accueils fonctionnant mieux dans des lieux très visités par le public tels que les RSP ou MSAP et lorsqu'ils sont valorisés par les agents et animateurs.
- Des fermetures effectives sur 3 sites (Gavray, Tessy-Bocage, Saint Jean de Daye) dues principalement à une faible fréquentation ou une mauvaise localisation des bornes dans les locaux des mairies ou communautés de communes.
- Ainsi, la refonte en cours du réseau de VRSP a pour objectif de répondre aux besoins de modernisation du dispositif (mise à jour logicielle adaptée, rénovation du matériel...) et d'amélioration de la visibilité du service (localisation pertinente dans la commune et à l'intérieur des locaux).



L'accompagnement aux usages numériques

Au-delà des enjeux de développement des infrastructures numériques se posent des **besoins de mise à disposition d'équipements, de formation aux usages numériques et d'accompagnement des usagers dans l'accès aux services en ligne** dans un contexte de généralisation des démarches dématérialisées.

LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES ET POINTS PUBLICS NUMÉRIQUES

- Il existe **48 Espaces Publics Numériques** dans la Manche. Il s'agit de lieux ouverts au public qui proposent un accès à internet, au multimédia et un accompagnement au numérique (présence d'un animateur, ateliers dédiés aux usages numériques...)
- Lancés par des appels à projet de 2009 et 2010, **11 Points Publics Internet** ont été déployés sur quelques sites sous forme de borne d'accès à internet, mis en place par Manche Numérique en partenariat avec la collectivité concernée. Ces points publics internet permettent ainsi aux usagers d'accéder à internet pour réaliser leurs démarches administratives. Des ateliers découvertes et d'accompagnement individualisé sont proposés autour de ces bornes qui restent néanmoins peu développées et utilisées.

LES SERVICES NUMÉRIQUES ITINÉRANTS

- Un **Espace Public Numérique mobile** a été créé afin de mettre en place des animations propres à chaque structure ou territoire (ateliers dans les EHPAD, lors des journées du patrimoine, lors de la semaine bleue) ou pour conforter les EPN existants lors d'événements.
- De plus, Manche Numérique a développé dans le cadre d'un appel à projet national en 2013 un **fablab itinérant**, dont différentes collectivités peuvent bénéficier au travers des EPN. Cet espace de création et de construction itinérant permet de mener des actions de sensibilisation à destination du grand public.

LES SITES INTERNET ET APPLICATIONS

D'autres initiatives de services portées par Manche numérique passent par des sites web et applications mobiles

- Kit M : il s'agit d'une application essentiellement à visée touristique, permettant d'avoir une vision coordonnée des événements culturels et touristiques dans la Manche.
- Wikimanche est une encyclopédie participative qui développe le partage de connaissances et les sciences participatives au niveau départemental

Le développement des services numériques concourt également à d'autres services (cf. autres thématiques abordées dans ce diagnostic) : Services de santé avec le développement de la télémédecine; Education : programme « Etablissements communicants »; Sensibilisation des commerçants de proximité au numérique; Etc...



KIT^M
LA MANCHE
À PORTÉE DE MAIN

SYNTHESE & ENJEUX

- 
- Une couverture ADSL globalement bonne dans la Manche malgré des disparités en termes de capacité de débit.
 - Une politique d'aménagement numérique volontaire depuis 2004 menée par le syndicat Manche Numérique en partenariat avec les acteurs privés et opérateurs : déploiement d'Espaces Publics Numériques, raccordement ADSL puis Très Haut Débit des foyers...
 - Mais de nombreux territoires qui restent concernés par la présence de zones blanches en termes de couverture des réseaux, particulièrement mobiles mais aussi fixes.
 - Un engagement des acteurs publics dans le cadre du Schéma Directeur d'Aménagement Numérique dans le déploiement de la fibre optique sur l'ensemble du territoire à horizon 2027, en appelant à des partenariats avec les opérateurs privés.
 - Néanmoins, un **manque de communication et de clarté de l'information** au sujet des travaux de déploiement du THD et notamment du calendrier.
 - Des innovations constantes en matière de services d'accompagnement au numérique développés par Manche Numérique : Point Publics Internet, Espaces Publics Numériques, dispositifs itinérants, bornes de visio-accueil...
 - Enjeu de **résorption des zones blanches en téléphonie mobile et internet fixe et mobile en développant un réseau le plus adapté au contexte local** (fibre, réseau alternatif MiMo...).
 - Enjeu de **maintien et de développement des services d'accompagnement au numérique** variés ciblés sur divers publics (personnes âgées, précaires, espaces ruraux...) pour réduire la fracture numérique.

5 CONCLUSIONS ET ENJEUX

L'ensemble de ces analyses permet de soulever les enjeux suivants:

DES ENJEUX TRANSVERSAUX RELATIFS À

- **L'équilibre du maillage territorial** de l'offre de services avec une vigilance à maintenir des services en proximité et à construire une organisation cohérente à l'échelle des nouveaux EPCI.
- **La communication** puisque, si l'offre de services est satisfaisante, l'enjeu est maintenant de la rendre visible et claire tant pour les usagers que pour les différents prestataires de services, les acteurs et élus du territoire.
- **La mobilité** avec une offre de transports à développer comme service à part entière mais aussi comme levier pour accéder aux services en général, notamment pour les publics fragiles (séniors, jeunes, personnes en recherche d'emploi...).
- **La coopération** et le développement des partenariats au profit d'un décloisonnement des interventions des prestataires de services et d'une réponse intégrée aux besoins. Un enjeu particulier porte sur la nécessaire réflexion partenariale à la nouvelle échelle intercommunale et l'harmonisation des périmètres d'intervention.
- **Le numérique** sous une double approche d'accompagnement des usages et de déploiement accéléré des réseaux.
- **La mutualisation** et notamment les opportunités offertes par la création de lieux polyvalents avec accueil physique.

DES ENJEUX TERRITORIAUX

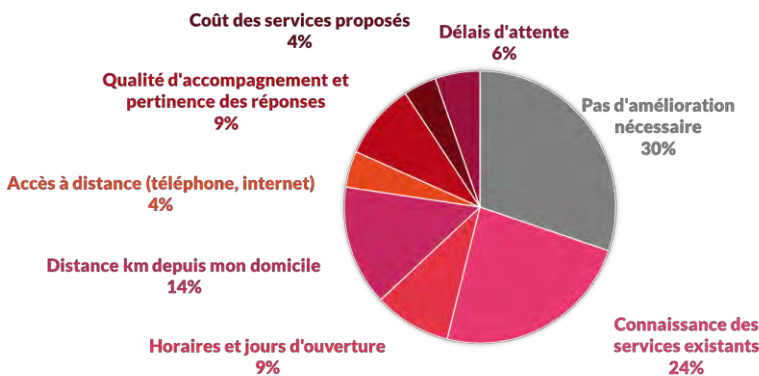
Selon les territoires et leurs dynamiques, les enjeux posés en termes de besoins de services sont différenciés. Ce diagnostic a notamment permis de cibler :

- **Des secteurs dynamiques sur lesquels consolider l'offre de services** tels que la couronne de Cherbourg-en-Cotentin et le saint-Lois mais aussi le centre Manche; aujourd'hui plus rural mais connaissant une croissance démographique.
- Un enjeu **d'adaptation des services au vieillissement** tout particulièrement prégnant sur les espaces littoraux.
- Des secteurs ruraux cumulant des **problématiques de précarité et d'éloignement aux services** ou de capacités faibles de mobilité.
- Un **cumul des enjeux de précarité, de mobilité et de vieillissement**, notamment sur certains secteurs du Mont-Saint-Michel-Normandie.

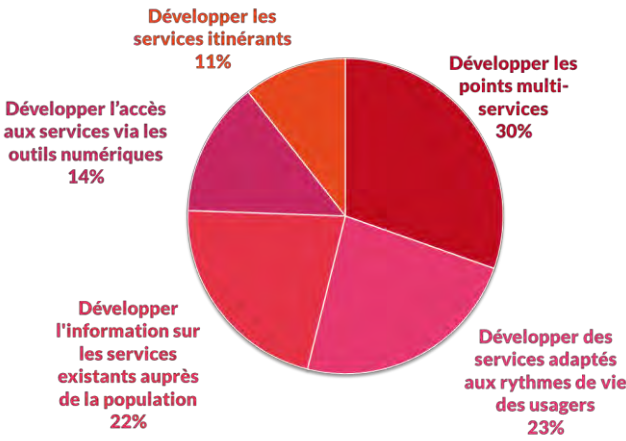
LES LEVIERS ET PISTES D'AMÉLIORATION HIÉRARCHISÉS PAR LES USAGERS

Les graphiques ci-dessous représentent l'expression des répondants à l'enquête aux usagers quant aux points prioritaires à travailler, tous services confondus, et les pistes d'amélioration prioritaires pour penser les services dans la Manche.

LEVIERS D'AMÉLIORATION, TOUS SERVICES CONFONDUS



PISTES D'AMÉLIORATION PRIORITAIRES



6 ANNEXES

A

ADMR : Aide à domicile en milieu rural
ADS : Association pour le développement social
AAEH : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
ACTP : Allocation Compensatrice pour Tierce Personne
AEMO : Action éducative en milieu ouvert
AIFCC : Association Interprofessionnelle pour la Formation Continue dans le Calvados
AMF : Association des Maires des France
AMRF : Association des Maires Ruraux de France
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
ARS : Agence Régionale de Santé
ATMPM : Association Tutélaire Majeurs Protégés de la Manche

C

CA : Communauté d'Agglomération
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CC : Communauté de Communes
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie
CDAD : Conseil Départemental d'Accès au Droit
CDIFF : Centre National d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CDHAT : Centre de développement pour l'habitat et l'aménagement des territoires
CDG : Centre de Gestion de la fonction Publique Territoriale
CGET : Commissariat Général à l'Égalité des Territoires
CMS : Centre médico-social
CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale
CICAS : Centres d'information, de conseil et d'accueil des salariés
CIVIS : Contrat d'insertion dans la vie sociale
CLCV : Consommation Logement Cadre de vie
CCLAJ : Comité local pour le logement autonome des jeunes

CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

D

DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale
DDTM : Direction départementale des territoires et de la mer
DIRECCTE : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
DSDEN : Direction des services départementaux de l'Éducation Nationale

E

EDF : Electricité de France
ENE : Espace Numérique Entreprise
EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
EIE : Espace Info Energie
EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
EPN : Espace Public Numérique
ESAT : Etablissement et Services d'Aide par le Travail

F

FAM : Foyers d'Accueil Médicalisés
FASST : Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire
FEADER : Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural
FNATH : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés
FISAC : fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce
FOA : Foyers Occupationnels d'Accueil
FSE : Fonds Social Européen

I

INFREP : Institut National de Formation et de Recherche sur l'Éducation Permanente
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
INRA : Institut national de la recherche agronomique
IPS : Indice de Présence des Services
IRSA : Institution Régionale des Sourds et des Aveugles
ISEMA : Internat Socio-Educatif Médicalisé pour Adolescents

M

MAIA : Maisons pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer
MARPA : Maison d'Accueil et de Résidence Pour l'Autonomie
MAS : Maisons d'Accueil Spécialisées
MDA : Maison Départementale de l'Autonomie
MDPH : Maisons Départementales des Personnes handicapées
MSA : Mutualité Sociale Agricole
MSAP : Maison des Services au Public
MSP : Maison de Santé Pluriprofessionnelle

N

NOTRe : loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République

O

OPAH : Opération programmée d'amélioration de l'habitat
ORIFF PL : Office Régional d'Informations de Formations et de Formalités des Professions Libérales

P

PCH : Prestation de compensation du handicap
PH : Personnes âgées
PLIE : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PMI : Protection Médicale Infantile
PSLA : Pôle de Santé Libéral et Ambulatoire

R

REAAP : Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents
RAM : Relai/Réseau Assistantes Maternelles
RIE : Référents insertion et emploi
RPI : Regroupement Pédagogique Intercommunal
RSA : Revenu de solidarité active
RSI : Régime Social Indépendant
RSP : Relais de Services Publics

S

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SDAASP : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au

Public

SDTAN : Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
SESSAD : Service d'Education et de Soins Spécialisés A Domicile
SSIAD : Services de Soins Infirmiers A Domicile
STEMO : Service territorial éducatif de milieu ouvert
SPIP : Service pénitentiaire d'insertion et de probation

T

TAD : Transport A la Demande
TER : Transport Express Régional
THD : Très Haut Débit
TIC : Technologies de l'information et de la communication

U

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales
URSSAF : Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Z

ZNM : Zone Numérique Multiservices

**Etude réalisée pour le compte du Conseil
département et la Préfecture de la Manche**



**Par le cabinet Rouge Vif Territoires, membre du
Groupe Rouge Vif**



f facebook.com/Agence.Rouge.Vif
t [@GroupeRougeVif](https://twitter.com/GroupeRougeVif)