

# SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS (SDAASP)

## Diagnostic territorial



Mon quotidien, ma vie demain

version 1\_juin2018



### Le Schéma Départemental d'Amélioration de l'accessibilité des Services au Public (SDAASP) :

I. Qu'est ce c'est ? .....	3
II. La démarche du Calvados .....	7

### Le diagnostic territorial :

I. Méthodologie .....	11
II. Partie 1 : Profil socio-démographique du Calvados.....	16
III. Partie 2 : Synthèse des résultats des enquêtes population et élus locaux.....	29
IV. Partie 3 : Etat des lieux de l'offre de services et recensement des besoins .....	39
1) Etude INSEE « Accessibilité des services au public en Normandie » .....	42
2) Les services publics .....	52
3) Les services marchands .....	71
4) La santé et le médico-social.....	77
5) Les réseaux et l'accès au numérique .....	107
6) L'accès à la mobilité .....	115
7) L'enfance et la scolarité .....	124
8) L'accès aux loisirs .....	137
9) Synthèse des enjeux .....	144

### Annexes :

I. Enquête population .....	147
II. Enquête élus locaux .....	153

# LE SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

QU'EST-CE QUE C'EST ?

# Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public : Qu'est-ce que c'est?

Article 98 de la loi NOTRe et Décret N°2016-402 du 4 avril 2016 :

« Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public porte sur l'ensemble des services, qu'ils soient publics ou privés, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public (celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales) »

## Quels objectifs ?

### IMPULSER UNE DYNAMIQUE LOCALE

- Parvenir à une vision partagée des enjeux et des priorités en matière de services sur le département
- Produire un plan partenarial d'actions visant à apporter des réponses aux principaux déséquilibres repérés entre l'offre de service et les besoins des habitants

## Quelle finalité ?

L'État et le département doivent élaborer un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, avant le 31 décembre 2017, en collaboration étroite avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI).

Le schéma doit s'attacher à proposer une vision hiérarchisée de l'armature de services dans un département. Dans ce cadre, il détermine où sont les pôles qui ont vocation à regrouper l'offre de services et qui devront faire l'objet de soutiens pour les améliorer.

### Objectifs

**Améliorer l'accès des usagers** aux services (physique et dématérialisée)

**Déterminer** un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental

**S'inscrire dans une dynamique prospective** et d'anticipation en identifiant les besoins émergents de la population et les nouvelles solutions de service

### Architecture

**Un bilan des services au public existants** (localisation, accessibilité, besoins, territoires en déficit) - DIAGNOSTIC

**Un programme d'action** portant sur 6 ans (2018-2023) :

- Objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Actions concrètes

**Un plan de développement de la mutualisation** des services au public (après inventaire des mutualisations existantes)

# Accessibilité des services au public, de quoi parle-t-on ?

## La notion de « services au public »

La notion de services au public dépasse largement la définition des services publics. Elle regroupe l'ensemble des services marchands et non marchands qui répondent à des besoins individuels et/ou collectifs à caractère économique ou social, rendus directement ou indirectement aux personnes et/ou aux familles afin de leur permettre de vivre sur leur territoire.

## Une vision large de l'accessibilité

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe). Mais, le terme d'accessibilité des services est souvent utilisé au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements, pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Or, ce n'est qu'une composante d'une notion plus vaste et plus complexe, qui renvoie à la facilité pour un usager de disposer d'un service.

La notion d'accessibilité d'un service peut se décomposer en sept dimensions :

- ❖ le temps et la facilité d'accès ;
- ❖ la disponibilité administrative, culturelle et sociale du service ;
- ❖ son coût et son tarif ;
- ❖ son niveau de qualité ;
- ❖ la possibilité pour l'utilisateur de choisir entre plusieurs opérateurs ;
- ❖ l'information sur l'existence et les modalités du service ;
- ❖ l'image du service et sa perception par l'utilisateur.

L'amélioration de l'accessibilité – qu'elle soit physique ou dématérialisée – concerne, à la fois, l'optimisation, la coordination et la mutualisation de l'offre existante, ainsi que les complémentarités nécessaires à proposer, en particulier dans les zones déficitaires.

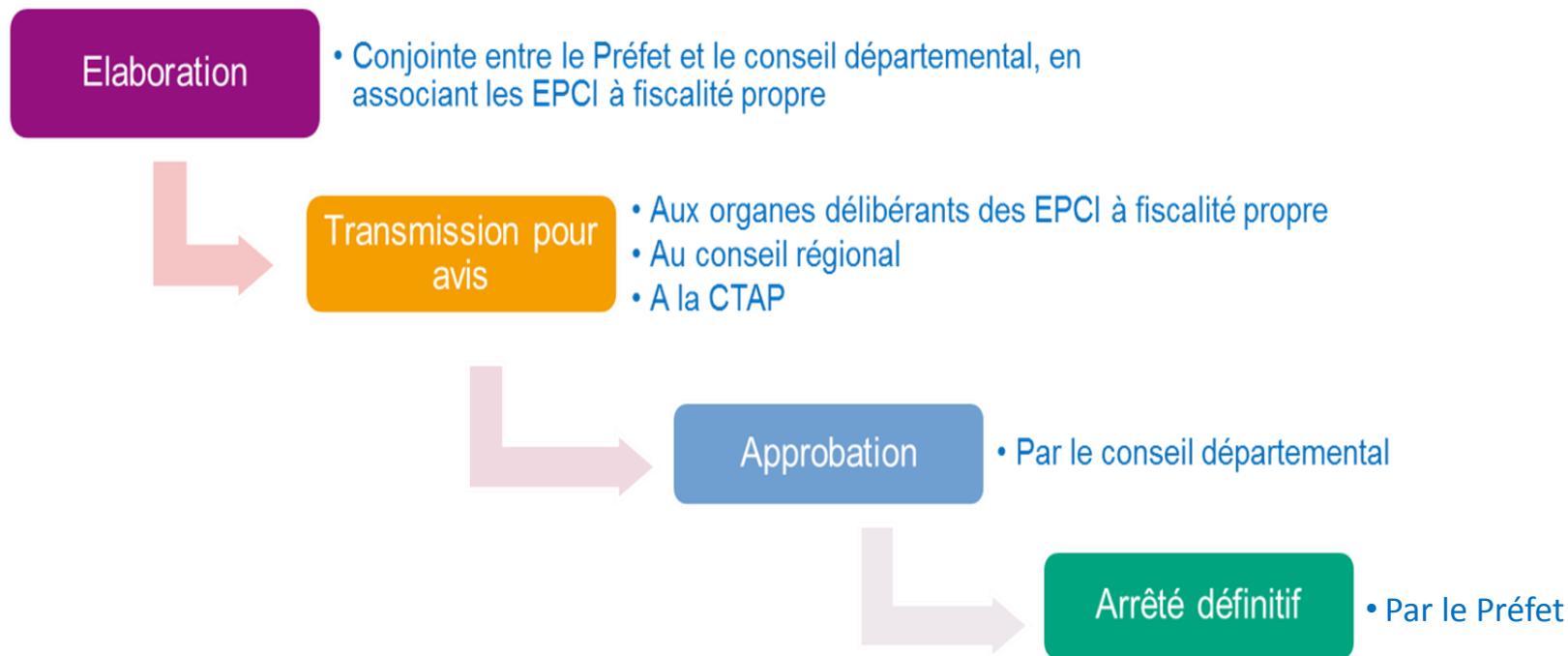
## Comment analyser la qualité de l'offre sur chaque territoire ?

L'offre existante peut être analysée à partir de deux entrées :

- ❖ **le maillage territorial** (information sur l'offre, temps et facilité d'accès, disponibilité du service, coût et niveau de qualité et d'amplitude horaire, possibilité de choix...);
- ❖ **l'accessibilité culturelle et sociale** (complexité des dispositifs, des démarches, orientation et accompagnement facilités dans le lieu d'accueil).

## Le processus d'élaboration

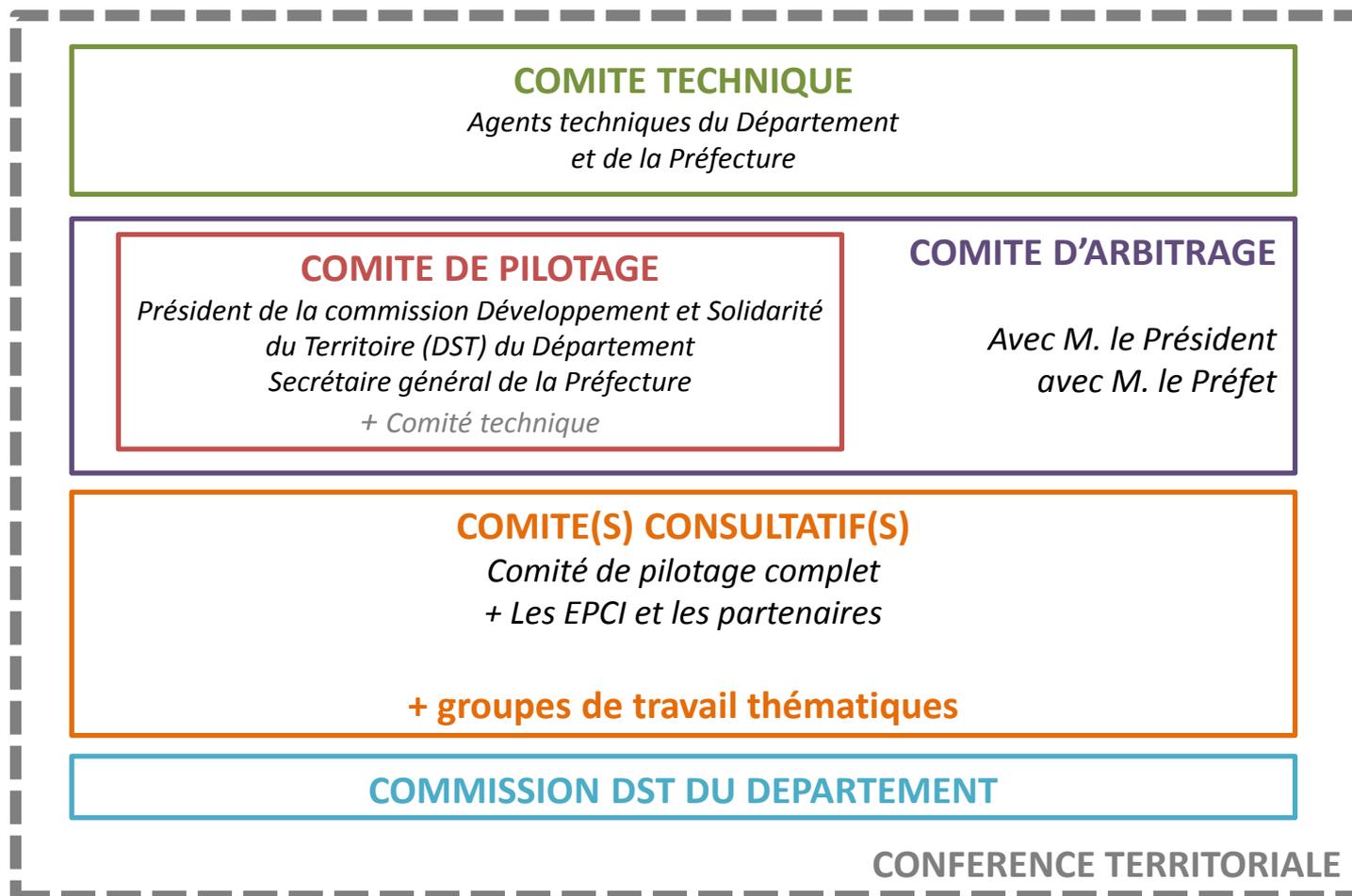
Depuis le 1er janvier 2016, tous les départements se sont engagés dans des démarches d'élaboration des schémas. Ces démarches s'entendent comme une ressource et un processus de travail – visant à créer des coopérations interopérateurs sur lesquelles capitaliser, et à dépasser – tout autant qu'un travail d'investigations et d'expertises. La vision partagée des territoires, la définition d'un cadre stratégique d'actions à mettre en œuvre sont ainsi favorisées grâce à l'implication des décideurs et des opérateurs de services. Les habitants et usagers, qui sont détenteurs d'une « expertise d'usage », peuvent contribuer à la démarche.



# LE SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

## LA DEMARCHE DU CALVADOS

- Dans le Calvados, l'élaboration du SDAASP (diagnostic territorial préalable, programme d'actions) est co-pilotée par la Préfecture et le Conseil Départemental, en y associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI) et les acteurs du territoire, et plus particulièrement le réseaux des partenaires des Points Info 14/MSAP.

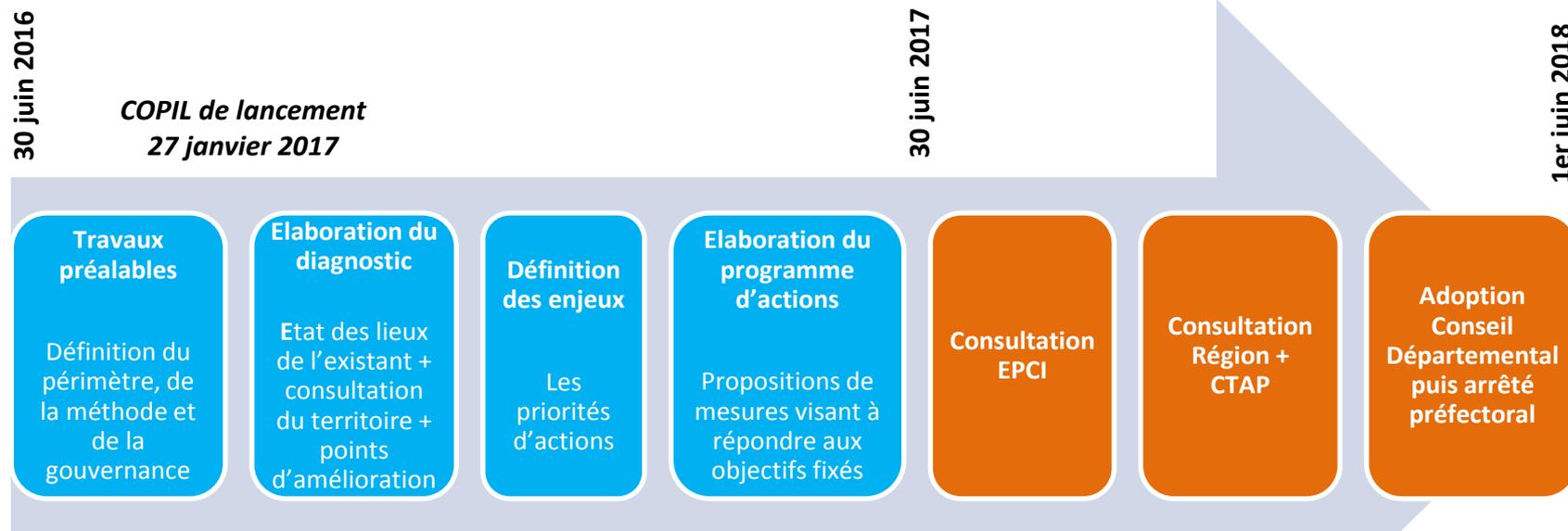


# La méthodologie et le calendrier d'élaboration du schéma

Des travaux préalables ont été menés par la Préfecture et le Conseil Départemental au 2<sup>ème</sup> semestre 2016 afin de définir le périmètre du schéma, la gouvernance et la méthodologie.

L'élaboration du SDAASP doit ensuite se dérouler en plusieurs étapes :

- la réalisation du **diagnostic territorial** de l'offre et des besoins en matière de services au public dans le Calvados,
- La définition des **enjeux et des priorités d'actions** sur le Calvados,
- L'élaboration du **programme d'actions** proposant des mesures (actions) visant à répondre aux objectifs fixés et favoriser l'amélioration et le maintien des services au public dans le Calvados (territoire départemental et territoires infra-départementaux, notamment à l'échelle des EPCI),
- Les consultations obligatoires des EPCI, dans un premier temps, puis de la Région et de la CTAP dans un second temps,
- L'adoption définitive du schéma : délibération du Conseil Départemental puis arrêté préfectoral.



# L'expérience du Calvados : une coordination déjà renforcée autour des Points Info 14/ Maisons de Services Au Public

## *Un lien étroit entre le schéma d'accessibilité et la création et le déploiement des Maisons de Services au Public*

Au niveau national, les Maisons de Services au Public sont l'un des dispositifs clé devant contribuer à l'amélioration de l'accessibilité et la qualité des services au public au sein des territoires déficitaires, ruraux et urbains. Dans une logique de mutualisation, elles peuvent rassembler des services publics relevant de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

L'objectif est d'aboutir à l'installation de 1 000 espaces mutualisés de services au public dans les territoires ruraux et périurbains à l'horizon 2017.

## *L'expérience du Calvados : les Points Info 14 labellisés MSAP*

Dans le Calvados, un dispositif à l'initiative du Conseil Départemental appelé Points Info 14 existe depuis le début des années 2000. Créés dans un contexte de diminution progressive des antennes de services dans les territoires ruraux, les Points Info 14 ont pour objectif d'accompagner dans leurs démarches les usagers physiquement éloignés des services ou éprouvant des difficultés pour en appréhender le fonctionnement.

Les Points Info 14 et les MSAP poursuivent ainsi un objectif similaire . Par ailleurs, les Points Info 14 répondent, voir même excèdent les attendus du cahier des charges national MSAP (heures d'ouverture, nombre de partenaires...). Aussi, dès 2015, le Conseil Départemental et l'Etat ont décidé d'œuvrer ensemble pour le soutien et l'animation de cette politique publique autour de l'accessibilité des services au public, en commençant par la labellisation progressive des Points Info 14 en MSAP. Cette coordination porte sur différents volets : le financement, la stratégie de déploiement, l'animation du réseau...

Dans cette logique, les objectifs en matière d'accessibilité des services au public fixés par le schéma permettront de poursuivre cette coordination déjà étroite entre l'Etat et le Conseil Départemental.

# LE DIAGNOCTIC TERRITORIAL

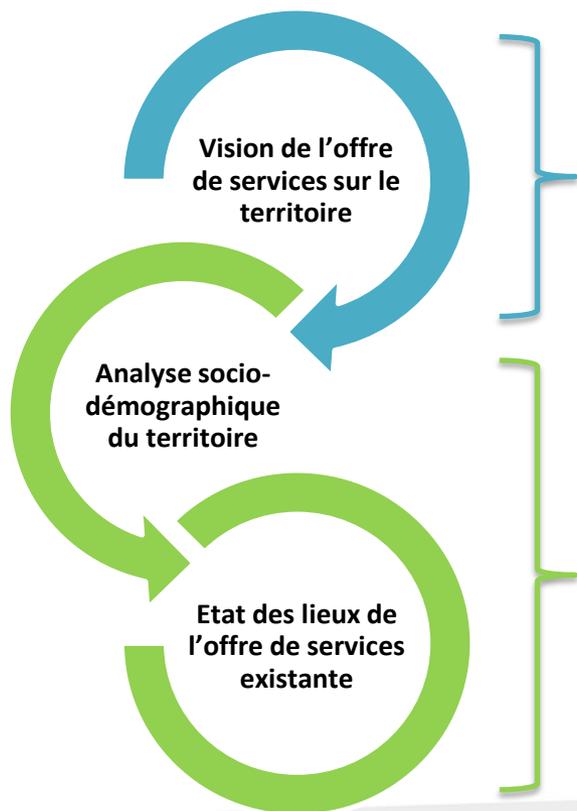
## METHODOLOGIE

# La méthode d'élaboration du diagnostic

- ↪ Le diagnostic a pour objectif d'établir un état des lieux quantitatif et qualitatif de l'offre de services présente dans le Calvados, de dégager des enjeux en matière d'accessibilité au niveau départemental et des spécificités territoriales, et d'identifier les besoins actuels et à venir des usagers et des territoires.

Le diagnostic ne constitue pas un inventaire exhaustif des services au public du Calvados. Au regard du périmètre retenu, il permet d'analyser l'adéquation entre l'offre de services et les besoins de la population, et d'identifier les éventuels écarts existants : territoires déficitaires pour certains services, problématiques particulières d'accessibilité (accès physique, accès dématérialisé, temps d'accès, horaires d'accueil...) propres à certains services ou territoires....

**Le diagnostic a été élaboré en croisant, notamment, les données suivantes :**



## Analyse qualitative

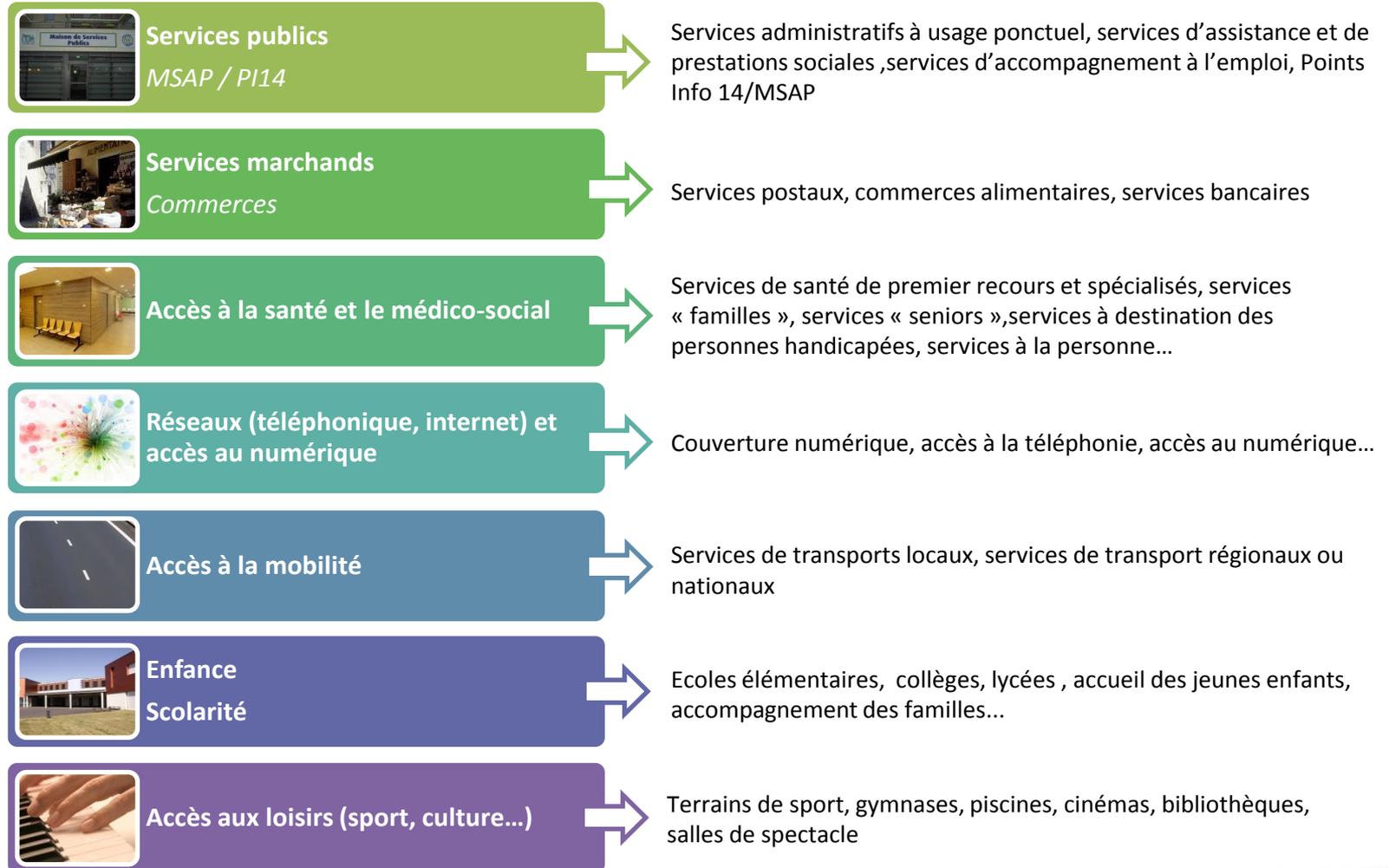
- **Questionnaires à destination des calvadosiens et des élus locaux** : Perception des usagers, des élus et des partenaires locaux sur la présence et la qualité des services au public de leur territoire (échelle intercommunale) et recensement de leurs attentes
- **Entretiens individuels avec des partenaires locaux** afin d'appréhender les stratégies d'organisation des services et de recueillir les enjeux d'accessibilité à leurs propres services

## Analyse quantitative

- **Analyse INSEE des temps d'accès aux services courants en Normandie**
- **Analyse socio-démographique du Calvados** permettant, notamment, d'identifier les secteurs présentant un cumul d'indicateurs de fragilité socio-économique
- **Cartographies de la présence des équipements et temps d'accès à ces équipements**, réalisés par l'INSEE et le Conseil Départemental (Système d'Information Géographique)
- **Comités consultatifs partenaires et EPCI** : recensement des besoins identifiés en fonction des spécificités territoriales et organisationnelle
- **Contribution des services départementaux et des services de l'Etat** : études et diagnostics existants (diagnostic du Projet Régional de Santé, du Schéma de l'Autonomie)...

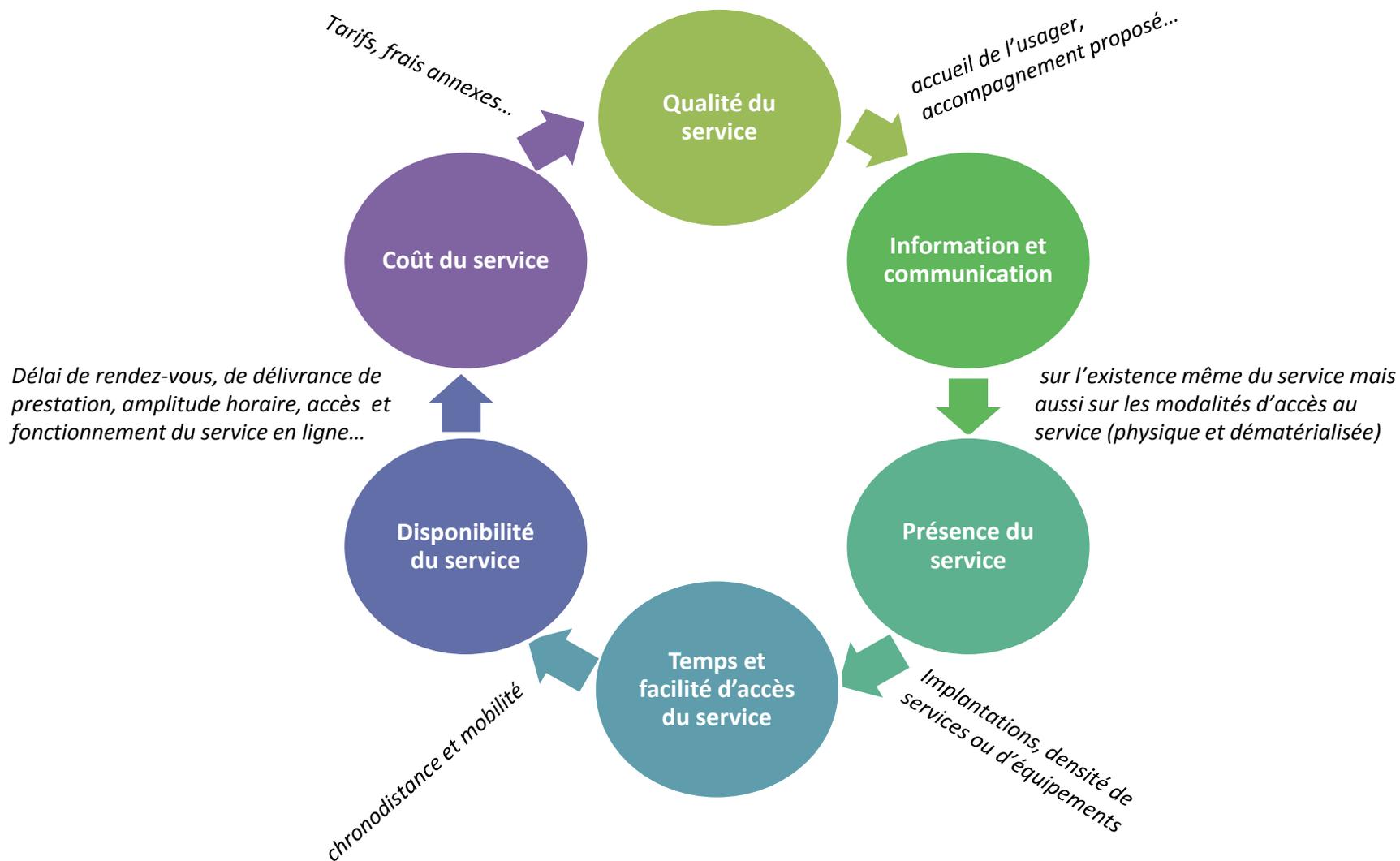
# Le périmètre du diagnostic

De nombreux services au public sont présents dans le Calvados et peuvent potentiellement être concernés par le SDAASP. Dans ce contexte, le Comité de Pilotage a fixé une priorisation des thématiques de services à étudier dans le cadre du diagnostic. Le diagnostic a ainsi été mené autour des 7 thématiques suivantes :



# Les objectifs du diagnostic : une analyse globale de l'accessibilité des services au public

Le diagnostic a vocation à analyser l'accessibilité des services au public du Calvados, au travers de ses différentes dimensions :



# Une démarche participative : les acteurs mobilisés pour le diagnostic et les enjeux

La consultation de la population, des élus locaux et des partenaires entre mars et mai 2017

En complément des travaux techniques menés, la Préfecture et le Conseil Départemental ont souhaité mettre en place une démarche participative permettant de croiser les expertises et les besoins identifiés :

↳ Un questionnaire a été diffusé auprès des élus locaux du Calvados : **présidents d'EPCI, maires, conseillers départementaux, députés et sénateurs.**

↳ Un questionnaire sensiblement identique a été diffusé auprès des Calvadosiens en version numérique et en version papier au sein des Points Info 14/MSAP.

La réalisation et la diffusion de ce questionnaire avait pour objectifs de :

✓ **Alimenter le diagnostic** quantitatif et qualitatif en recueillant **une vision approfondie de l'offre de services** sur le territoire :

- Satisfaction sur la répartition et l'accessibilité aux services,
- Cibler les éléments à améliorer pour les services dont l'accès est jugé non satisfaisant à ce jour,
- Déterminer les outils et moyens à mettre en œuvre les plus efficaces et adaptés à chaque territoire,
- Evaluer le fonctionnement des Points Info 14 / Maisons de Services au Public (MSAP) sur le département

✓ **Enrichir la visions des élus avec celle de la population** du département

✓ **Déterminer les enjeux majeurs** présents sur le département

↳ Des entretiens individuels avec les acteurs majeurs présents sur le territoire (CAF, CPAM, MSA, La Poste...), et notamment les partenaires du réseau des Points Info 14/MSAP

↳ Un comité consultatif afin de recueillir la vision des acteurs locaux et des EPCI.

*Une enquête menée en ligne*

SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMLIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité du service) :

Services	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services
Services administratifs (mairies, services fiscaux, préfecture, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'accompagnement à l'emploi (pôle emploi, mission locale, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'assistance/prestations sociales (CAF, CPAM, CCAS, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services postaux (bureaux de poste, agences communales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de sécurité (médicos de garde, pompiers, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'urgence (médicos, police, services de la justice, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commerce alimentaires (épiceries, supermarchés, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services bancaires (agences bancaires, distributeurs de billets, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médicos généralistes, pharmacie, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services et services à l'école (maternelle, primaire, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Librairie/papeterie/journaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stations services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médicos généraliste, pharmacie, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services familles (sage-femme, libérale, maternité, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services seniors (EHPAD, services d'aide et/ou soins infirmiers, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Une enquête menée au sein des Points Info 14/MSAP en version papier*

4. Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité) ?

Services	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services
Services administratifs (mairies, services fiscaux, agences professionnelles, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'accompagnement à l'emploi (pôle emploi, mission locale, agences d'insertion, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'assistance et de prestations sociales (CAF, CPAM, CCAS, MSA, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services postaux (bureaux de poste, agences communales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de sécurité (médicos de garde, pompiers, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'urgence (médicos, police, services de la justice, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commerce alimentaires (épiceries, supermarchés, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services bancaires (agences bancaires, distributeurs de billets, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Librairie/papeterie/journaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stations services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médicos généraliste, pharmacie, infirmier, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Parmi les services dont vous jugez l'accès non satisfaisant, que faudrait-il améliorer en priorité pour y accéder plus facilement ?

# LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL

## PARTIE 1 : PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE DU CALVADOS

# Le Calvados : une croissance modérée mais constante

INSEE Flash Normandie n°55 – décembre 2017

Avec 693 600 habitants au 1er janvier 2015, le Calvados se place au 36e rang parmi les 100 départements français. Il est le 2ème département le plus peuplé de la région Normandie (3,3M d'habitants), après la Seine-Maritime (1,3M d'habitant). Entre 2010 et 2015, la population du Calvados a crû de 0,3 % par an, soit plus rapidement que celle de la Normandie (+ 0,2 %). Cette hausse est due à la fois à l'excédent des naissances sur les décès (le solde naturel de + 0,2 % par an se situe dans la moyenne régionale) et à l'excédent des arrivées sur les départs (le solde migratoire s'élève à + 0,1 % par an alors qu'il est de - 0,1 % en Normandie).

La croissance de la population est particulièrement marquée dans la couronne caennaise. La plupart des communes situées dans la périphérie de Caen connaissent en effet un fort dynamisme démographique (Bieville-Beuville, Colombelles, Fleury sur Orne...).

À l'inverse, la population des communes du littoral continue de baisser, sur la Côte Fleurie (Deauville , Trouville-sur-mer, Honfleur...) ainsi que sur la Côte de Nacre (Arromanches-les-Bains , Port-en-Bessin-Huppain et Grandcamp-Maisy ).

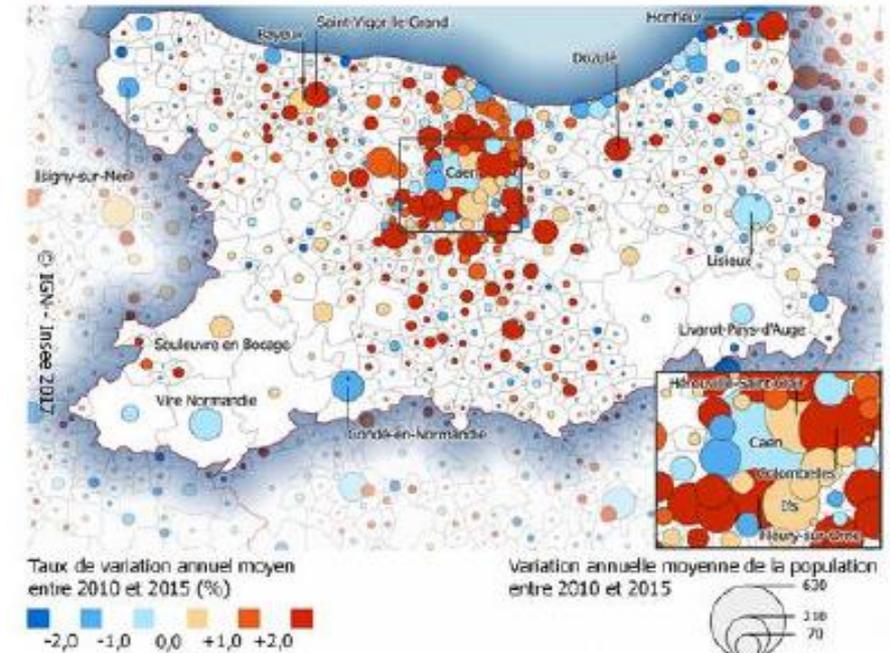
## 1 Une croissance de la population du Calvados supérieure à celle de la région

Évolution des populations municipales entre 2010 et 2015, soldes naturels et migratoires

Départements	Population municipale		Evolution annuelle (%)		
	2 015	2 010	2010-2015	due au solde naturel	due au solde migratoire
<b>Calvados</b>	<b>693 579</b>	<b>683 105</b>	<b>+0,3</b>	<b>+0,2</b>	<b>+0,1</b>
Eure	601 948	586 543	+0,5	+0,4	+0,1
Manche	499 287	498 747	0,0	0,0	+0,1
Orne	286 618	291 642	-0,3	-0,1	-0,3
Seine-Maritime	1 257 699	1 250 411	+0,1	+0,4	-0,2
<b>Normandie</b>	<b>3 339 131</b>	<b>3 310 448</b>	<b>+0,2</b>	<b>+0,2</b>	<b>-0,1</b>
France	66 190 280	64 612 939	+0,5	+0,4	+0,1

## 2 Une baisse de la population qui se confirme sur le littoral

Taux de variation annuel moyen de la population des communes entre 2010 et 2015 (%)



Source : Insee, recensements de la population 2010-2015

# Le Calvados : une croissance modérée mais constante

INSEE Flash Normandie n°55 – décembre 2017

Le dynamisme démographique tend à faiblir quand la taille des communes augmente. Ainsi, dans le Calvados, les grosses communes, de plus de 10 000 habitants, diminuent, tandis que les moyennes, de 3 500 à 10 000 habitants, stagnent et que les plus petites, de moins de 3 500 habitants, croissent. C'est en particulier le cas de celles qui ont entre 1 000 et 3 500 habitants, et qui connaissent la plus forte hausse de population (+ 1,0 % en moyenne annuelle entre 2010 et 2015). La périurbanisation explique en grande partie ce dynamisme : les couronnes des pôles urbains gagnent des habitants au détriment des villes centres. En effet, les trois quarts des communes de 1 000 à 3 500 habitants appartiennent à la couronne caennaise.

## 4 Caen, Lisieux et Vire Normandie accusent les plus fortes baisses de population

Évolution des populations municipales des 10 communes les plus importantes entre 2010 et 2015

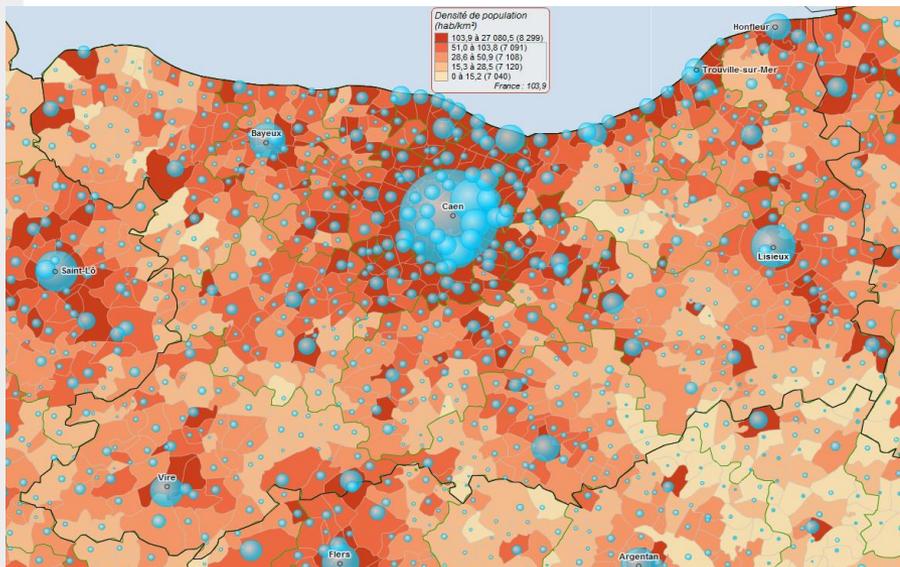
	2010	2015	Évolution annuelle 2010-2015 (%)
Caen	108 954	106 260	-0,5
Hérouville-Saint-Clair	21 434	22 460	+0,9
Lisieux	21 640	20 771	-0,8
Vire Normandie	18 290	17 650	-0,7
Bayeux	13 222	13 656	+0,6
Iffs	11 028	11 562	+1,0
Mézidon-Vallée-d'Auge	9 730	9 922	+0,4
Mondeville	9 450	9 719	+0,6
Ouistreham	9 381	9 177	-0,4
Souleuvre en Bocage	8 455	8 762	+0,7

## 3 Forte croissance de la population des communes de 1 000 à 3 500 habitants

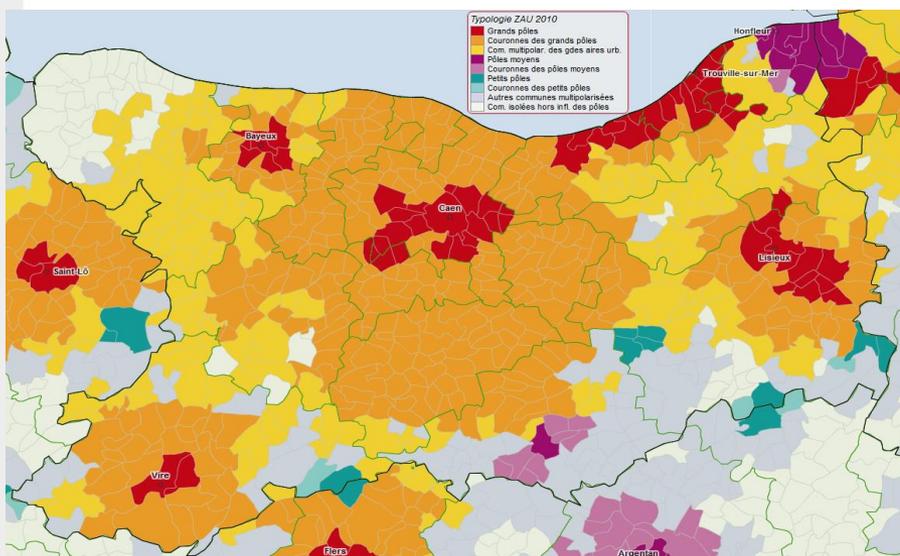
Évolution des populations municipales entre 2010 et 2015

Taille des communes en 2015	Nombre de communes	Population municipale 2015	Part dans la population du département (%)	Évolution annuelle 2010-2015 (%)
Moins de 250 habitants	174	27 853	4,0	+0,4
250 à 499 habitants	130	46 353	6,7	+0,5
500 à 999 habitants	99	69 625	10,0	+0,6
1000 à 3 499 habitants	98	179 756	25,9	+1,0
3500 à 4 999 habitants	14	58 062	8,4	0,0
5 000 à 9 999 habitants	17	119 571	17,2	+0,1
10 000 habitants ou plus	6	192 359	27,7	-0,2
<b>Département du Calvados</b>	<b>538</b>	<b>693 579</b>	<b>100,0</b>	<b>+0,3</b>

Au 1er janvier 2017, le département du Calvados compte désormais 538 communes contre 621 au 1er janvier 2016. On recense en effet 24 communes nouvelles qui modifient sensiblement la répartition par taille des communes. Ainsi, par exemple, la commune nouvelle de Mézidon-Vallée-d'Auge, résultant de la fusion de 14 communes, regroupe maintenant une population de 9 900 habitants et compte parmi les dix communes les plus peuplées du département. L'évolution des communes de plus de 10 000 habitants, où la population baisse de 0,2 % par an, ralentit la progression de la population du Calvados. Cependant, toutes ne présentent pas une croissance négative. Hérouville-Saint-Clair, Bayeux et Iffs se situent dans une dynamique démographique positive. Mais la hausse de ces trois communes ne parvient pas à compenser les déficits réguliers de Caen, Lisieux et Vire Normandie.



**Densité de population et population au dernier recensement, 2013**  
 – Source : INSEE RP 2013



**Typologie Zonage en Aires Urbaines (ZAU) 2010** – Source : DATAR, INSEE, 2010

version 1\_juin2018

Le Calvados présente une densité moyenne de 124,7 habitants au km<sup>2</sup> supérieure à la moyenne nationale (111 habitants au km<sup>2</sup> en France métropolitaine)

Les plus fortes densités se retrouvent autour des 5 grands pôles urbains : Caen, Vire, Lisieux, Bayeux, Trouville ; mais également sur les couronnes des grands pôles (Caen notamment).

La typologie urbaine du Calvados est également marquée par :

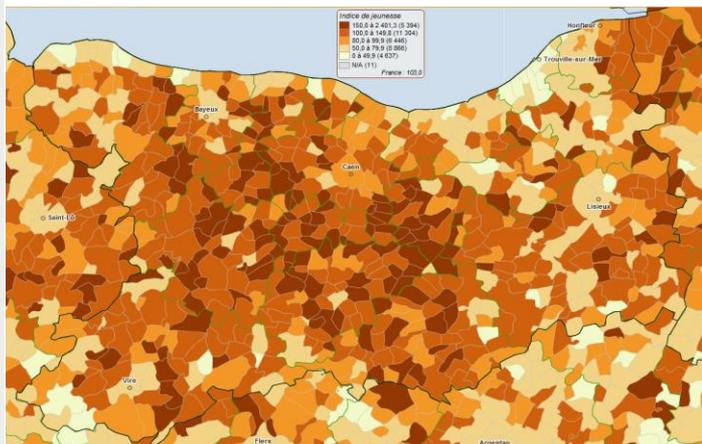
- 2 pôles moyens : Honfleur et Falaise
- 4 petits pôles : Orbec, Saint-Pierre-sur-Dives, Condé-en-Normandie
- Des territoires multi-polarisés : extrême sud-ouest et nord-est-est de la CC Vire au Noireau, sud CC Cingal Suisse Normandie, sud CC Pays de Falaise et sud CA de Lisieux Normandie.
- Des communes classées en « communes isolées hors influence des pôles » : nord-ouest CC Isigny-Omaham-Intercom, Livarot au sud de la CA Lisieux Normandie et quelques communes de Pré-Bocage Intercom.

Si on constate une plus faible densité de population sur le sud du département et aux extrémités (certains territoires sont marqués par une densité inférieure à 50 habitants au km<sup>2</sup>), le réseaux des villes moyennes (pôles moyens et petits pôles) permet d'assurer localement des densités plus fortes.

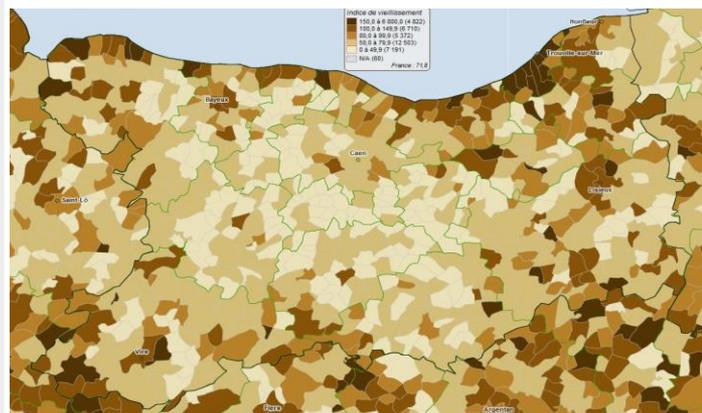
Le maillage et l'organisation des services au public suivent ainsi logiquement cette typologie urbaine et ces densités.

# Une population plutôt âgée, dont le vieillissement va rapidement accélérer

INSEE Analyses Normandie n°36 – octobre 2017



Indice de jeunesse – Source : RP 2013



Indice de vieillissement – Source : RP 2013

**Une année charnière en 2020 : arrivée massive des baby-boomers au grand âge et accélération des migrations résidentielles aux âges avancés**

C'est à partir de 2020, et jusqu'à 2050, que les problématiques liées au grand âge vont s'accélérer dans le Calvados, notamment en raison de l'arrivée des générations du baby boom au grand âge. La population très âgée devrait en effet augmenter de 2,1% par an sur cette période, passant de 70 600 en 2020 à près de 130 000 personnes de plus de 75 ans en 2050.

**La situation intermédiaire du Calvados : une population plus jeune que celle de la Manche et l'Orne, mais plus âgée que celle de la Seine-Maritime et l'Eure**

L'indice de jeunesse du Calvados est positif (1,89) mais tend à diminuer depuis plusieurs années (2,07 en 2006). Il est légèrement inférieur à l'indice national (1,92 en France métropolitaine) mais reste néanmoins supérieur aux indices de jeunesse des départements de l'Orne et de la Manche. La population âgée de 0 à 20 ans est proportionnellement plus importante que les plus de 65 ans au sein des intercommunalités suivantes : Val es Dunes, Cingal-Suisse Normande, Caen la Mer, Vallées de l'Orne et de l'Odon, Seules Terre et Mer et Pré-Bocage Intercom.

Toutefois, le Calvados est un département qui voit sa population de 60 ans et plus augmenter. En 2013, 174 000 Calvadosiens sont âgés de 60 ans ou plus, soit un quart de la population.

De 1990 à 2013, la population du Calvados âgée de 60 ans ou plus a augmenté à un rythme légèrement supérieur à celui de l'ensemble de la Normandie (2,1 % par an contre 1,7 %) et de la France métropolitaine. Si les tendances en termes de mortalité et de migrations restaient inchangées, 249 000 Calvadosiens seraient âgés de 60 ans ou plus en 2050, soit plus d'un tiers de la population (35 %). Ils seraient 130 000 à avoir 75 ans ou plus, soit près d'un Calvadosien sur cinq (18 %).

# Une population plutôt âgée, dont le vieillissement va rapidement accélérer

INSEE Analyses Normandie n°36 – octobre 2017

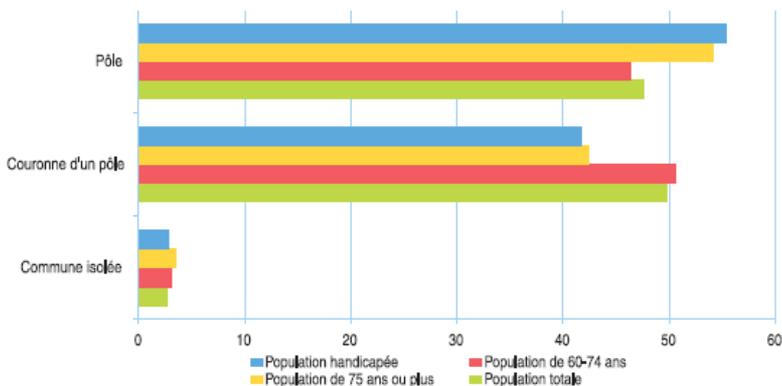
Outre l'effet "pyramide des âges", ce vieillissement est aussi lié à la nature des flux migratoires, constatés sur l'ensemble de la basse Normandie ; le Calvados attire les populations retraitées. Les entrants âgés, particulièrement attirés par le littoral, arrivent principalement d'Île-de-France et des départements limitrophes du Calvados. Le nombre annuel de seniors originaires de ces zones et s'installant dans le Calvados serait multiplié par 2,5 entre 2013 et 2050. grand

## Les personnes âgées se concentrent essentiellement dans les pôles urbains et sur le littoral

Dans le Calvados comme ailleurs, les populations, à mesure qu'elles vieillissent, préfèrent les pôles urbains à leur périphérie. Elles sont ainsi plus proches des équipements de la vie quotidienne. La population âgée est concentrée sur le littoral. Les EPCI où la part de seniors est la plus importante sont les intercommunalités de Coeur Côte Fleurie, Normandie-Cabourg-Pays d'Auge, Coeur de Nacre et Bayeux Intercom. À l'intérieur des terres, elle est également élevée dans le bocage (Intercom de la Vire au Noireau) et sur les **limites sud du département** (sud CA Lisieux Normandie, jonction Vire au Noireau/Suisse Normande/Pays de Falaise).

### 1 Personnes âgées et handicapées vivent plus souvent dans les pôles urbains et moins souvent dans les zones périurbaines

Répartition des différentes populations calvadosiennes par territoire de résidence (en %)

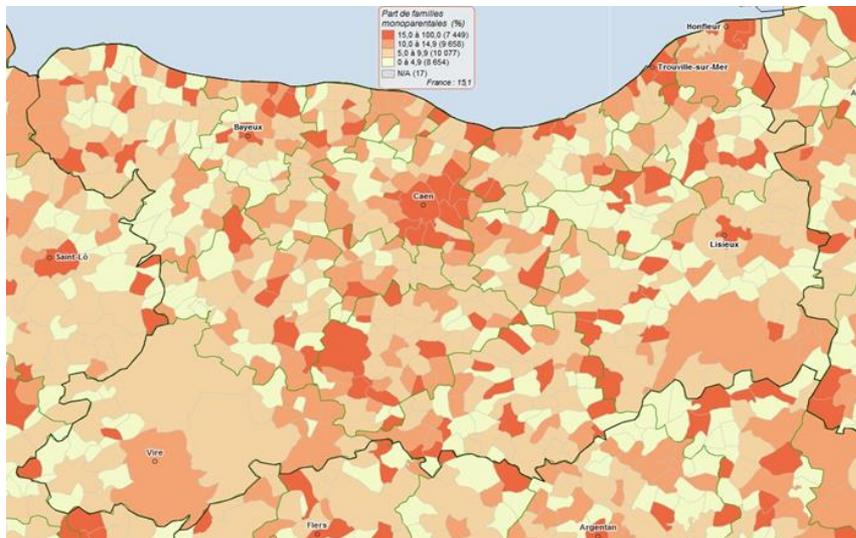


Source : Insee, recensement de la population 2013, exploitation complémentaire, données de la MDPH

## Une problématique de vieillissement qui va s'intensifier au nord-est du Département

Le vieillissement ne touche pas de manière homogène l'ensemble du département. Si le littoral, l'est et l'extrémité sud-ouest du Département sont déjà particulièrement touchés par le vieillissement de leur population ; à l'horizon 2050, c'est dans le nord-est du Calvados que la part de seniors, déjà relativement élevée, deviendrait la plus importante, notamment en raison d'une évolution rapide du vieillissement dans les communautés de communes de Coeur Côte Fleurie, Pays de Honfleur-Beuzeville et Pont-l'Évêque Intercom. Parallèlement, les territoires actuellement plus jeunes auraient, à l'avenir, un vieillissement plus rapide, notamment les communautés de communes de Pré-Bocage Intercom et de Vallées de l'Orne et de l'Odon (+ 1,7 % par an en moyenne). Ces zones resteraient cependant parmi les plus jeunes du département.

	Nombre de ménages				Population des ménages	
	2014	%	2009	%	2014	2009
<b>Ensemble</b>	<b>305 636</b>	<b>100,0</b>	<b>293 100</b>	<b>100,0</b>	<b>673 680</b>	<b>663 208</b>
<i>Ménages d'une personne</i>	107 886	35,3	98 330	33,5	107 886	98 330
<i>hommes seuls</i>	44 122	14,4	38 504	13,1	44 122	38 504
<i>femmes seules</i>	63 764	20,9	59 826	20,4	63 764	59 826
<i>Autres ménages sans famille</i>	7 324	2,4	6 942	2,4	17 380	16 622
<i>Ménages avec famille(s) dont la famille principale est :</i>	190 425	62,3	187 828	64,1	548 415	548 256
<i>un couple sans enfant</i>	85 639	28,0	82 384	28,1	174 452	168 111
<i>un couple avec enfant(s)</i>	79 429	26,0	82 227	28,1	307 410	318 846
<i>une famille monoparentale</i>	25 358	8,3	23 217	7,9	66 553	61 299

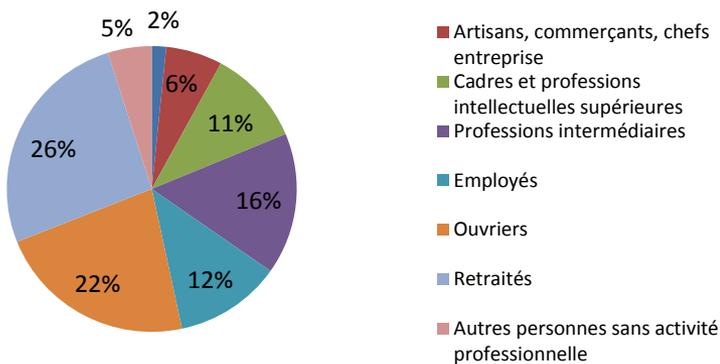


Part de familles monoparentales – Source : INSEE RP 2013

Ménages selon leur composition – Source : Insee, RP2009 et RP2014

### Répartition de la population calvadosienne en fonction de la catégorie socioprofessionnelle

Source : Insee, RP 2014

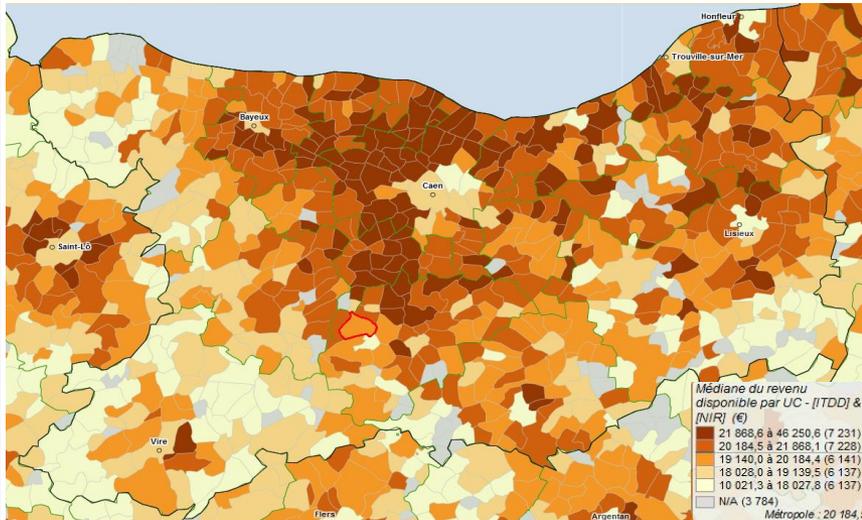


Dans le Calvados, on comptabilise 305 636 ménages. La typologie des ménages est principalement partagée entre les couples sans enfant (28%) et avec enfant(s) (26%).

Les familles monoparentales constituent une moindre partie des ménages présents sur le département. Leur part est d'ailleurs inférieure à la moyenne nationale (France : 9,4% ; Calvados : 8,3%). Quelques EPCI cumulent des communes dont la population est composée à plus de 15 % de familles monoparentales : la CU Caen la Mer, la CC Suisse Normande, la CC Côte Fleurie, ainsi que des communes situées aux limites de la CC Pays de Falaise et de la CA Lisieux Normandie.

La population calvadosienne est principalement constituée de retraités (26 %), d'ouvriers (22 %) et de personnes exerçant une profession intermédiaire (16%).

# Des niveaux de revenus inégaux selon les territoires



Le revenu médian par unité de consommation (UC) est un indicateur permettant d'apprécier le niveau de vie par ménage. Au niveau national, le revenu médian moyen par UC est de 20 184 €. Il est légèrement inférieur sur le Calvados : 20 045 €.

Dans le Calvados, plusieurs EPCI cumulent un grand nombre de communes dont le revenu médian par unité de consommation est nettement inférieur à la moyenne nationale : Intercom de la Vire au Noireau, le sud de la CA Lisieux Normandie, le sud de Cingal-Suisse Normande, la CC du Pays de Falaise, Isigny Omaha Intercom, la région de Caen et sa couronne proche, et l'est de Pré-Bocage Intercom.

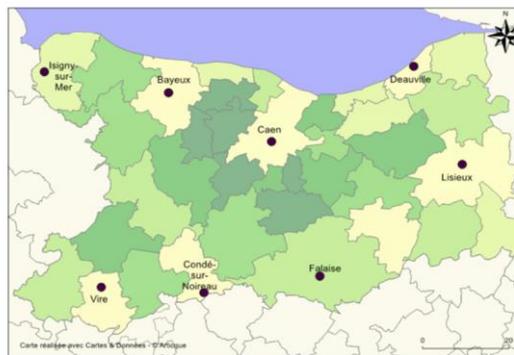
Par ailleurs, sur 291 471 ménages fiscaux recensés en 2014 dans le Calvados, seuls 56 % d'entre eux ont été imposés en 2014.

## Médiane du revenu disponible par UC – [ITDD] & [NIR] – Source : INSEE, Filosofi 2013

Malgré un bon niveau de revenu par ménage sur les CC de Seules Terre et Mer, la CU Caen la Mer (grande couronne de Caen), le nord de Cingal-Suisse Normande, et Vallées de l'Orne et de l'Odon, on peut y constater la présence d'une part importante de familles allocataires CAF (de 83 % à 88 %). Un certain niveau de vigilance doit donc être porté sur ces territoires.

Par ailleurs le nombre de familles allocataires tend à augmenter sur le sud de la CC Seules Terre et Mer (+14%), de Val es Dunes (+11%) et le Nord de la CC Vire au Noireau (+10%). A contrario une baisse très importante du nombre de familles allocataires peut être relevée sur la CC Côte Fleurie (-19%).

Part des familles allocataires en 2014 (sur l'ensemble des allocataires, et par EPCI)



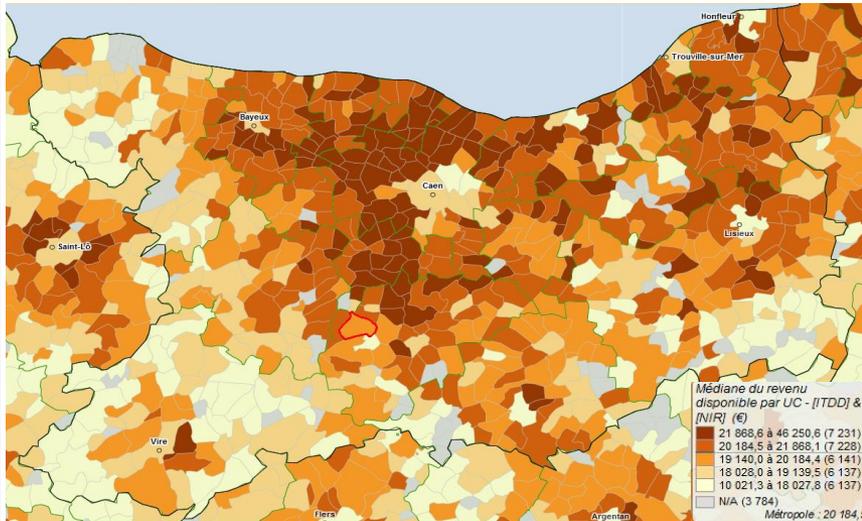
Source CAF  
Exploitation CREAI Normandie

Evolution du nombre d'allocataires avec enfants entre 2010 et 2014 - Par EPCI



Source CAF  
Exploitation CREAI Normandie

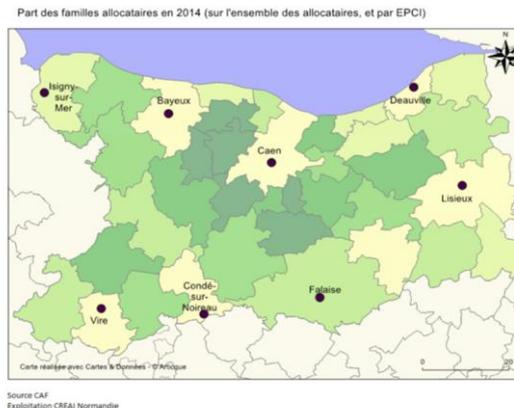
# Des niveaux de revenus inégaux selon les territoires



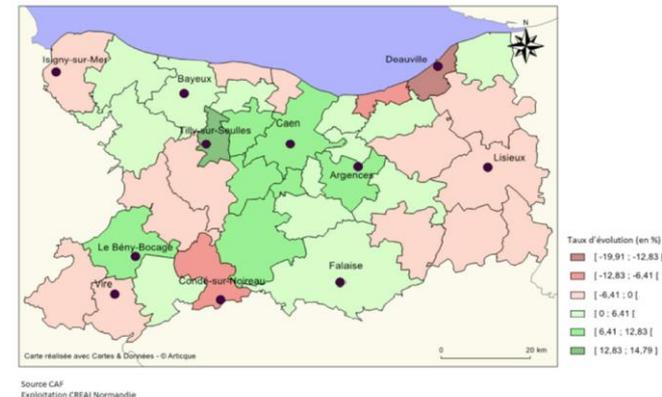
**Médiane du revenu disponible par UC – [ITDD] & [NIR] – Source : INSEE, Filosofi 2013**

Malgré un bon niveau de revenu par ménage sur les CC de Seules Terre et Mer, la CU Caen la Mer (grande couronne de Caen), le nord de Cingal-Suisse Normande, et Vallées de l'Orne et de l'Odon, on peut y constater la présence d'une part importante de familles allocataires CAF (de 83 % à 88 %). Un certain niveau de vigilance doit donc être porté sur ces territoires.

Par ailleurs le nombre de familles allocataires tend à augmenter sur le sud de la CC Seules Terre et Mer (+14%), de Val es Dunes (+11%) et le Nord de la CC Vire au Noireau (+10%). A contrario une baisse très importante du nombre de familles allocataires peut être relevée sur la CC Côte Fleurie (-19%).



Evolution du nombre d'allocataires avec enfants entre 2010 et 2014 - Par EPCI



Le revenu médian par unité de consommation (UC) est un indicateur permettant d'apprécier le niveau de vie par ménage. Au niveau national, le revenu médian moyen par UC est de 20 184 €. Il est légèrement inférieur sur le Calvados : 20 045 €.

Dans le Calvados, plusieurs EPCI cumulent un grand nombre de communes dont le revenu médian par unité de consommation est nettement inférieur à la moyenne nationale : Intercom de la Vire au Noireau, le sud de la CA Lisieux Normandie, le sud de Cingal-Suisse Normande, la CC du Pays de Falaise, Isigny Omaha Intercom, la région de Caen et sa couronne proche, et l'est de Pré-Bocage Intercom.

Dans le Calvados, 12,8 % de la population vit sous le seuil de pauvreté en 2013. Cela signifie que plus de 85 000 Calvadosiens possèdent un revenu disponible par unité de consommation inférieur à 1 000€ mensuels. Ce taux est inférieur à celui observé au niveau national et régional.

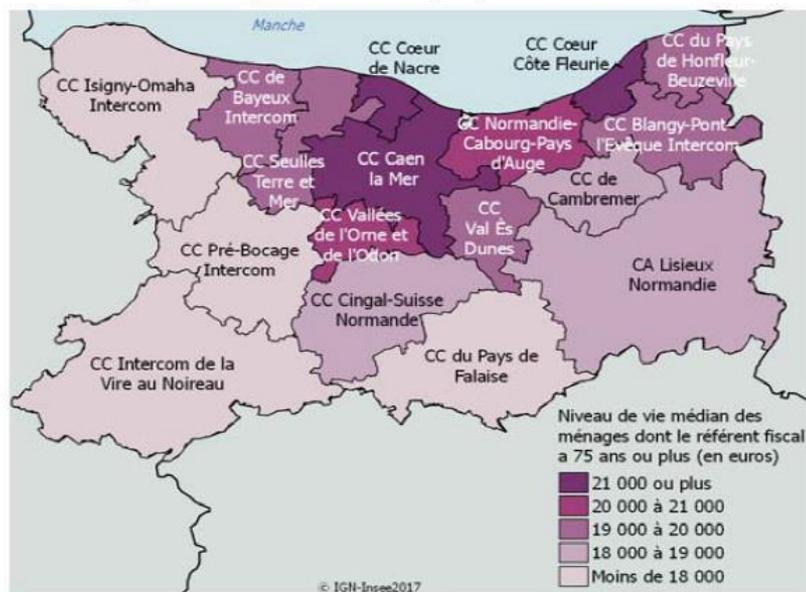
INSEE Analyses Normandie n°36 – octobre 2017

Les inégalités entre riches et pauvres sont moins importantes dans le Calvados que sur l'ensemble de la France de province, en grande partie en raison de l'origine des revenus, issus, comme sur l'ensemble de la Normandie, majoritairement des retraites, et moins souvent du patrimoine.

Le niveau de vie médian des jeunes seniors (60-74 ans) est relativement élevé, 22 400€ contre 19 900€ au niveau national et régional. Concernant les 75 ans et plus, leur niveau de vie médian rejoint la moyenne nationale (19 600€) tout en restant plus élevé que la moyenne régionale (19 400€). Pour cette classe d'âge, le Calvados devient le département normand où les inégalités entre riches et pauvres sont les plus marquées.

## 2 Le niveau de vie des personnes très âgées est plus élevé autour de Caen et le long de la Côte Fleurie

Niveau de vie médian des personnes âgées de 75 ans ou plus par EPCI en 2013



Source : Insee, Filosofi 2013

Toutefois, le niveau de vie des seniors n'est pas le même sur l'ensemble du département.

Les zones les plus fragilisées concernent les territoires ruraux : le Bocage, le pré-Bocage, l'Ouest du Bessin et le Sud du Pays d'Auge.

Dans le nord-est du département, le revenu médian élevé masque des inégalités supérieures à la moyenne (communautés de communes du Pays de Honfleur-Beuzeville, Blangy Pont-l'Évêque Intercom, Cambremer et Coeur Côte Fleurie).

## LES DEMANDEURS D'EMPLOI

### Les taux de chômage

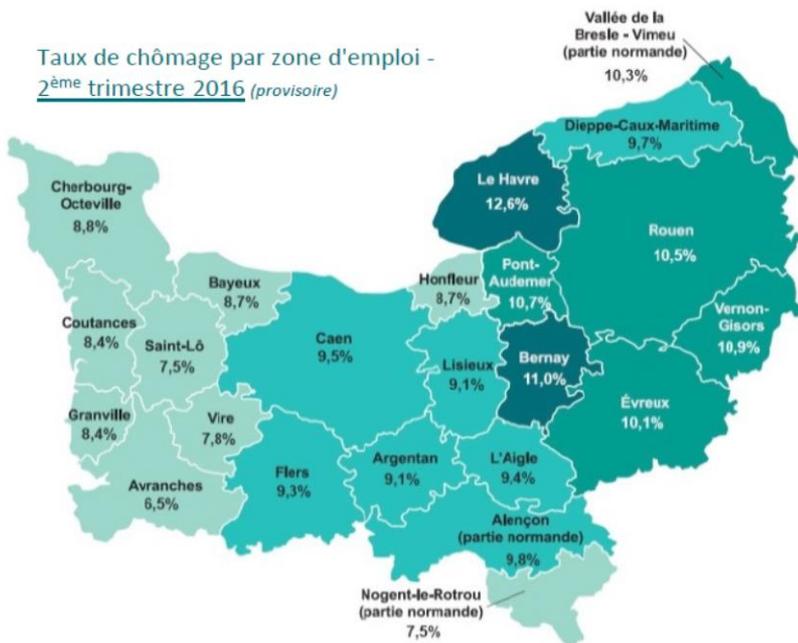
Données CVS	3 <sup>ème</sup> trim. 2015	2 <sup>ème</sup> trim. 2016	3 <sup>ème</sup> trim. 2016
Calvados	10,0%	9,3%	9,4%
Eure	10,6%	10,3%	10,4%
Manche	8,5%	8,0%	8,0%
Orne	9,7%	9,2%	9,3%
Seine-Maritime	11,4%	11,2%	11,2%
<b>Normandie</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>10,1%</b>
France métropolitaine	10,1%	9,6%	9,7%

Source : INSEE

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016 le taux de chômage du Calvados est inférieur à la moyenne nationale et régionale et supérieure aux taux de la Manche et de l'Orne (France : 9,7 % ; Normandie : 10,1 % ; Calvados : 9,4 %).

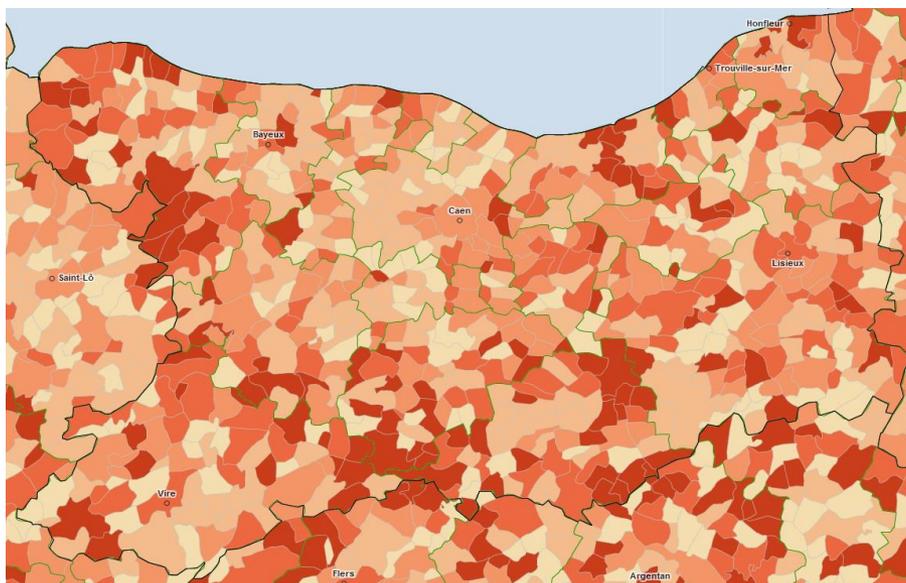
En 2016 les zones d'emploi les plus touchées par le chômage sur le département sont celles de Caen (9,5%) et de Lisieux (9,1%).

Taux de chômage par zone d'emploi -  
2<sup>ème</sup> trimestre 2016 (provisoire)



Typologie des zones d'emploi selon la surreprésentation des fonctions d'emploi – Source : INSEE, RP 1982-2012, traitements de l'observatoire des territoires – CGET, 2016





## Jeunes non-insérés

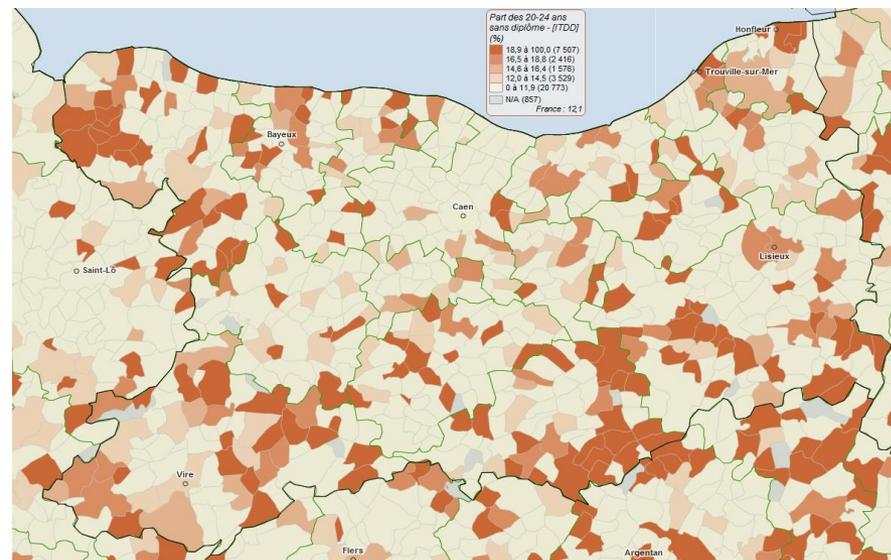
Les jeunes non insérés (c'est-à-dire la population âgée entre 15 et 24 ans sans emploi et non scolarisée) sont principalement localisés à l'ouest et au sud du département (Isigny Omaha Intercom, jonction Vire au Noireau/Cingal Suisse Normande/Pays de Falaise, partie est de la CC Pays de Falaise) ainsi qu'au nord-est du département (CC Normandie Cabourg Pays d'Auge).

Au total la part des jeunes non insérés est de 15,7 % dans le Calvados, un pourcentage légèrement inférieur à la moyenne nationale (France : 17 %).

**Part des jeunes non insérés (ni emploi, ni scolarisés) – [ITDD] en % - Source : RP 2012**

## Non-scolarisés titulaires d'un CAP ou d'un BEP / diplômés de l'enseignement supérieur

Les territoires comptant une part importante de 20-24 ans sans diplôme sont sensiblement similaires aux territoires dont la part des jeunes non-insérés est significative (Isigny Omaha Intercom, Vire au Noireau, Pays de Falaise et sud CA Lisieux Normandie).



**Part des 20-24 ans sans diplôme – [ITDD] – Source : INSEE RP 2013**

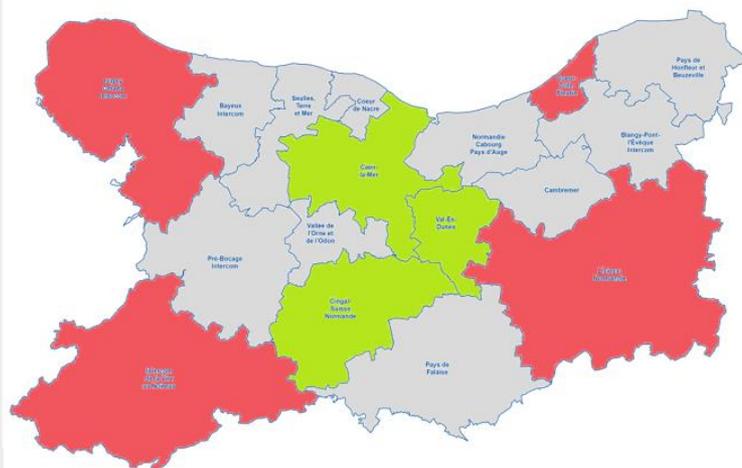
# Une situation sociale-économique hétérogène : les indicateurs de fragilité

Le croisement de plusieurs indicateurs socio-économiques (variation annuelle de population, indice de vieillissement, revenu médian par unité de consommation, part des jeunes non insérés, taux de pauvreté, ratio des 15/64 ans au chômage/actifs) permet d'identifier les territoires présentant un cumul d'indicateurs de fragilité.

Au sein de ces territoires fragiles, il convient d'être vigilant sur la capacité d'accès aux services courants pour la population, et notamment les services sociaux.

EPCI 2017	Variation de population (taux annuel moyen 2008-2013)	Moyenne du revenu médian par UC	Indice de vieillissement	Part des jeunes non insérés (en%)	Taux de pauvreté (en %)	Ratio 15-64 ans au chômage/actifs 2013	Cumul d'indicateurs de fragilité
CA LISIEUX NORMANDIE	0,08	18 289	80	19	16	5	4
CC BAYEUX INTERCOM	0,80	19 950	93	18	12	6	2
CC BLANGY PONT-L'EVEQUE INTERCOM	0,60	20 435	84	14	11	8	2
CC CINGAL-SUISSE NORMANDE	1,57	19 999	56	17	10	7	0
CC COEUR COTE FLEURIE	-0,50	19 701	170	17	14	6	3
CC COEUR DE NACRE	0,70	22 877	93	12	8	7	1
CC DE CAMBREMER	0,50	20 127	78	12	13	10	1
CC DU PAYS DE FALAISE	0,80	18 981	66	20	13	6	2
CC DU PAYS DE HONFLEUR-BEUZEVILLE	1,28	19 921	67	18	12	7	1
CC INTERCOM DE LA VIRE AU NOIREAU	-0,03	18 197	90	17	17	6	4
CC ISIGNY-OMAHA INTERCOM	0,79	18 614	82	18	15	6	4
CC NORMANDIE-CABOURG-PAYS D'AUGE	0,38	20 067	98	20	12	6	2
CC PRE-BOCAGE INTERCOM	0,95	19 512	58	16	11	8	1
CC SEULLES TERRE ET MER	1,22	21 272	56	14	8	10	1
CC VAL ES DUNES	1,65	20 718	49	15	8	7	0
CC VALLEES DE L'ORNE ET DE L'ODON	1,70	22 167	41	11	6	10	1
CU CAEN LA MER	0,01	21 538	69	14	9	5	0
<b>Total Calvados</b>	<b>0,73</b>	<b>20 139</b>	<b>75</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	
<b>France métropolitaine</b>	<b>0,50</b>	<b>20 185</b>	<b>72</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	

Indicateurs de fragilité socio-démographiques par EPCI



**3 EPCI cumulent des indicateurs positifs** (en vert sur la carte ci-contre) : Cingal Suisse-Normande, CU Caen la Mer et Val ès Dunes

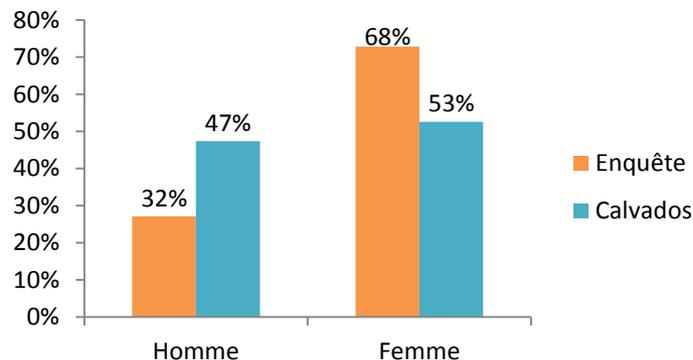
A l'inverse, **4 EPCI cumulent des fragilités socio-démographiques** (en rouge sur la carte ci-contre) : CA Lisieux Normandie, Cœur Côte Fleurie, Isigny-Omaha Intercom et Intercom de la Vire au Noireau. Ces territoires sont ainsi marqués par un potentiel de précarité sociale dans l'accès aux services.

# LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL

## PARTIE 2 : SYNTHESE DES RESULTATS DES ENQUETES AUPRES DE LA POPULATION ET DES ELUS LOCAUX

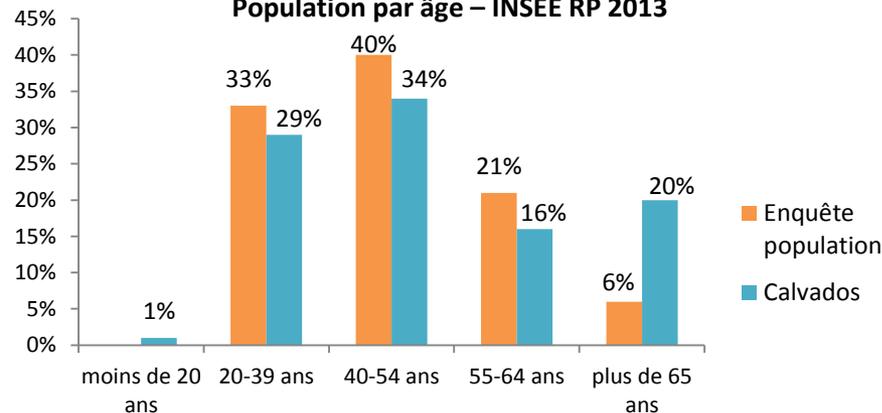
## Questionnaire population : 500 réponses

Population par sexe - INSEE RP 2013



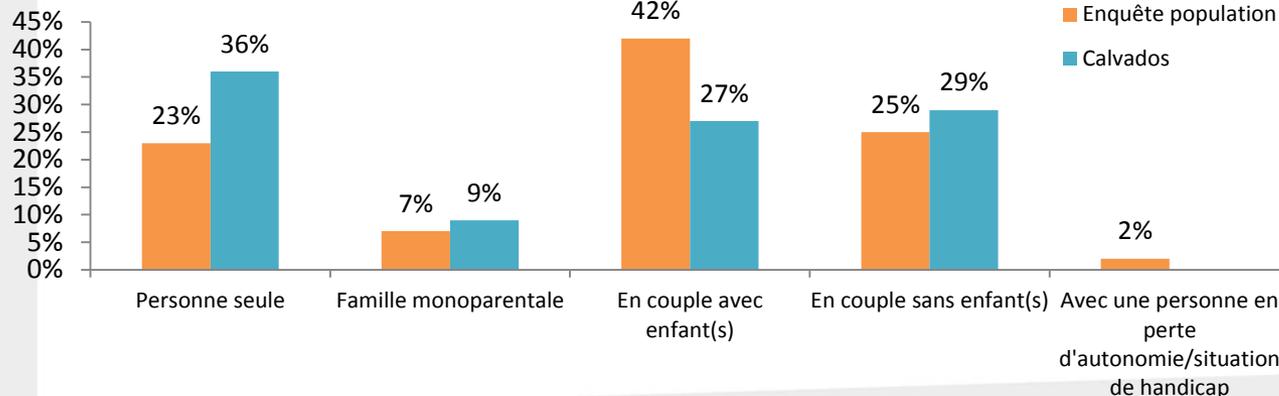
- Surreprésentation des **femmes**

Population par âge – INSEE RP 2013



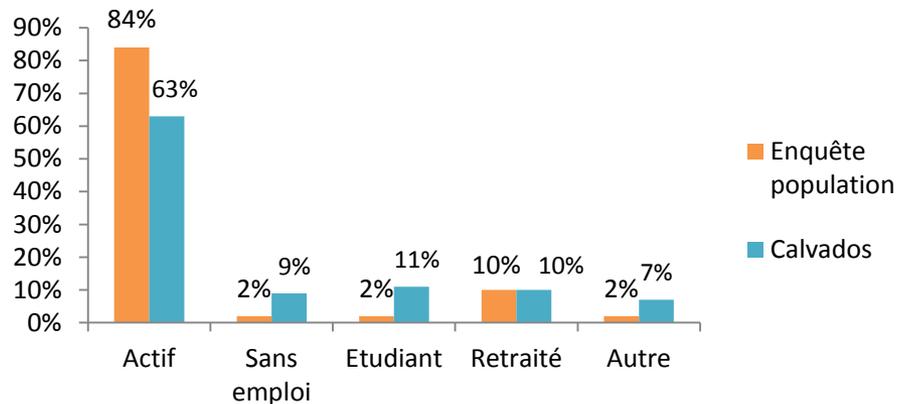
- Surreprésentation des **20-39 ans, 40-54 ans et 55-64 ans** et, a contrario, sous-représentation des **plus de 65 ans**

Ménages selon leur composition – INSEE RP 2013



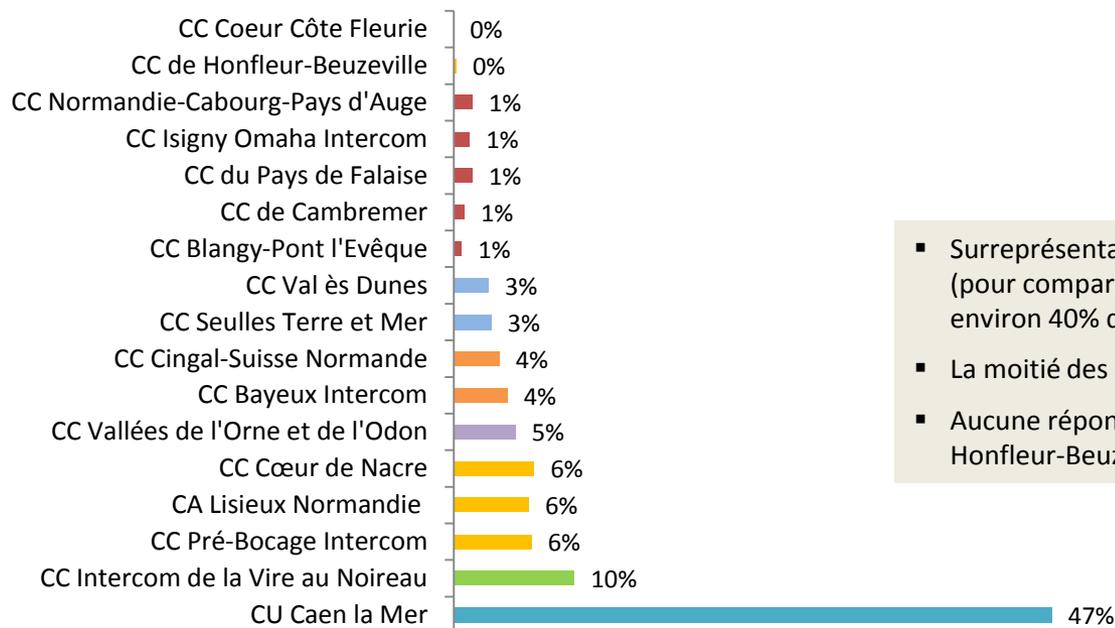
- Surreprésentation des **couples avec enfant(s)** et, a contrario, une sous-représentation des **familles monoparentales et des personnes seules.**

# LE PROFIL DES REpondANTS



- Une part des **actifs** forte
- Une population **étudiante** et **sans emploi** sous-représentée
- Forte participation des cadres et professions intellectuelles supérieures, employés et professions intermédiaires

## Origine géographique des répondants (par EPCI)



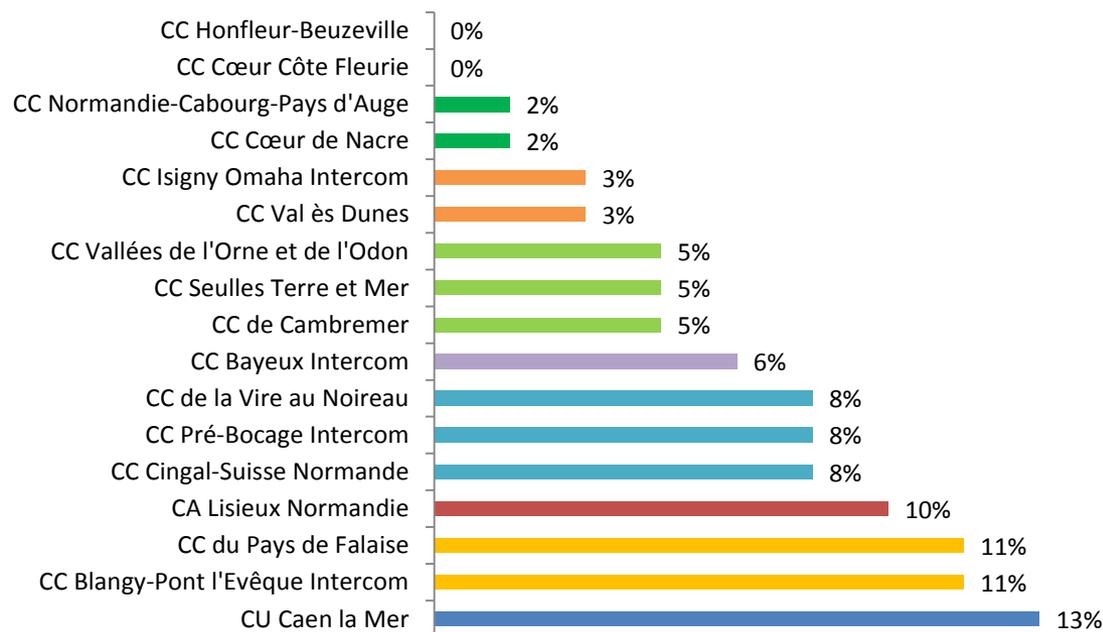
- Surreprésentation des répondants issus de la CU de Caen la Mer (pour comparaison les habitants de Caen la Mer représentant environ 40% de la population calvadosienne)
- La moitié des répondants résident en milieu semi-urbain ou rural
- Aucune réponse au questionnaire sur les secteurs des CC de Honfleur-Beuzeville et Cœur Côte Fleurie

## Questionnaire élus locaux :

75 réponses dont

- 1 EPCI
- 61 communes
- 3 Parlementaires
- 10 conseillers départementaux

### Origine géographique des répondants – Communes et EPCI



### Origine géographique des répondants – Cantons

- Caen IV (2)
- Aunay-sur-Odon (1)
- Bretteville-l'Orgueilleuse (1)
- Condé-sur-Noireau (1)
- Lisieux (1)
- Mézidon-Canon (1)
- Pont-l'Evêque (1)
- Troarn (1)
- Trévières (1)

# VISION DES SERVICES

## LES 5 SERVICES LES PLUS FACILES D'ACCES - SATISFACTION

### CU CAEN LA MER

Les 5 services les plus faciles d'accès	Satisfaction	Rang
Commerces alimentaires	88%	1
Services de santé de 1 <sup>er</sup> recours	84%	2
Services bancaires	83%	3
Stations-services	79%	4
Librairies/papeteries/journaux	78%	5

### *ENQUETE POPULATION*

Les 5 services les plus faciles d'accès	Satisfaction	rang
Services administratifs	90%	1
Services de sécurité (police/gendarmerie...)	80%	2
Ecoles maternelles/primaires	80%	3
Lycées/CFA	80%	4
Activités périscolaires/extrascolaires	80%	5

### *ENQUETE ELUS LOCAUX*

### HORS CU CAEN LA MER

Les 5 services les plus faciles d'accès	Satisfaction	rang
Commerces alimentaires	83%	1
Stations-services	81%	2
Services bancaires	78%	3
Services de santé de 1 <sup>er</sup> recours	77%	4
Services administratifs	74%	5

### *ENQUETE POPULATION*

Les 5 services les plus faciles d'accès	Satisfaction	rang
Ecoles maternelles/primaires	90%	1
Collèges	89%	2
Services administratifs	87%	3
Services de sécurité (police/gendarmerie...)	84%	4
Equipements culturels	76%	5

### *ENQUETE ELUS LOCAUX*

# VISION DES SERVICES

## LES 5 SERVICES LES PLUS DIFFICILES D'ACCES - INSATISFACTION

### CU CAEN LA MER

Les 5 services les plus difficiles d'accès	Insatisfaction	Rang
Services de santé spécialisés	51%	1
Transports régionaux	30%	2
Transports locaux	25%	5
Accès internet	24%	3
Services postaux	24%	4

### ENQUETE POPULATION

Les 5 services les plus difficiles d'accès	Insatisfaction	Rang
Services seniors	80%	1
Services de santé spécialisés	70%	2
Accès internet	70%	3
Services bancaires	60%	4
Accès à la téléphonie	50%	5

### ENQUETE ELUS LOCAUX

### HORS CU CAEN LA MER

Les 5 services les plus difficiles d'accès	Insatisfaction	Rang
Services de santé spécialisés	55%	1
Accès internet	51%	2
Transports locaux	47%	3
Accès à la téléphonie	42%	4
Transports régionaux	35%	5

### ENQUETE POPULATION

Les 5 services les plus difficiles d'accès	Insatisfaction	Rang
Accès internet	76%	1
Accès à la téléphonie	73%	2
Services de santé spécialisés	61%	3
Transports locaux	55%	4
Services « familles » (maternité, pédiatre...)	52%	5

### ENQUETE ELUS LOCAUX

## Principales pistes d'amélioration identifiées par type de services



### **Accès internet :**

Qualité du service rendu  
Accès par internet (réseau)  
Coût du service

### **Accès à la téléphonie:**

Qualité du service rendu  
Accès par téléphone (réseau)  
Coût du service

### **Services de santé spécialisés**

Nombre de sites  
(implantation des professionnels)  
Délais d'attente

### **Transports locaux :**

Nombre de sites  
(implantation, lignes, réseau)  
Jours/horaires  
d'ouverture

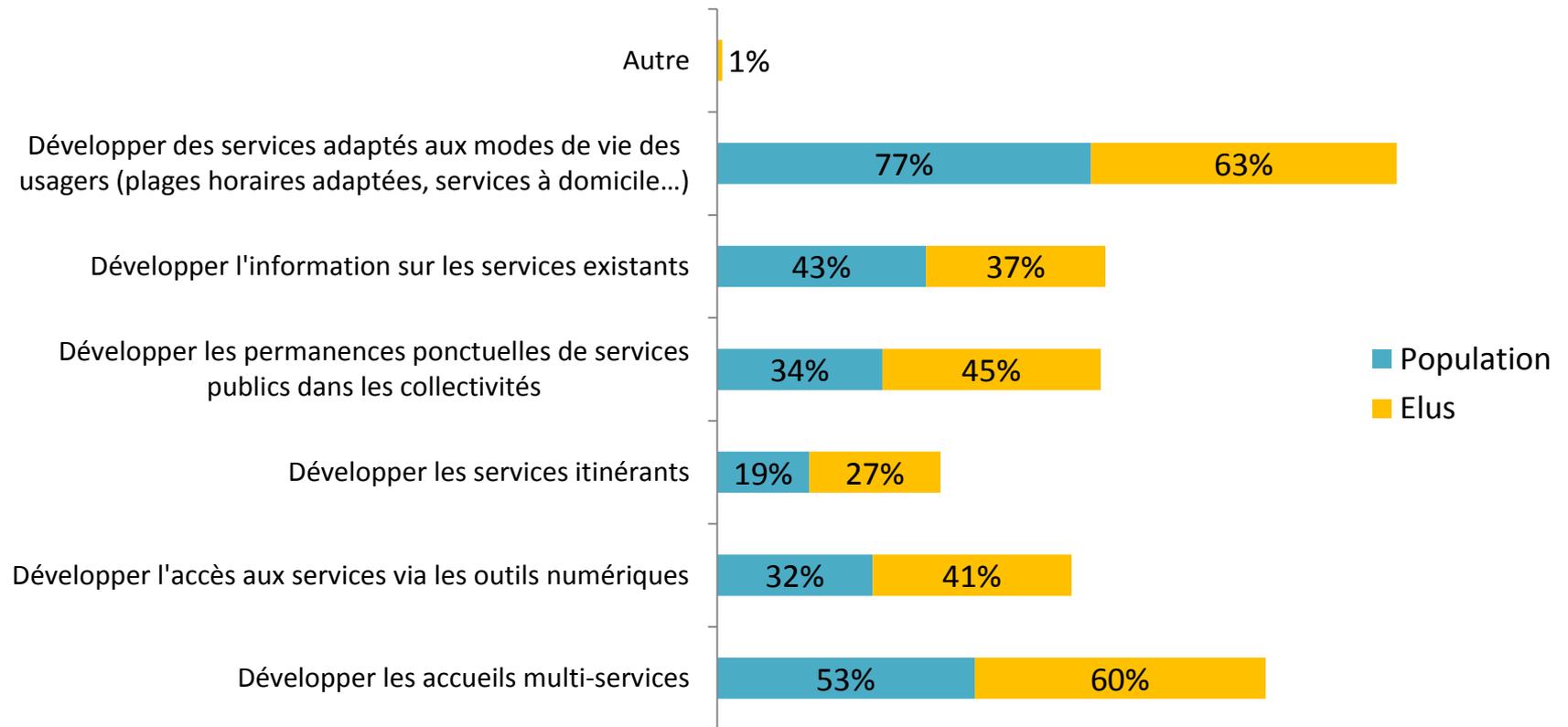
### **Transports régionaux :**

Coût des services  
Qualité du service rendu  
Nombre de sites  
(implantation, lignes, réseau)

*Autres services jugés difficiles d'accès sur certains secteurs (enquêtes population et élus) :*

***SERVICES EMPLOI / SERVICES SÉNIORS / SERVICES FAMILLES***

## Pistes d'amélioration générales - classement



Les pistes d'amélioration majoritairement identifiées sont :

- **Le développement des accueils multi-services**
- **L'adaptation des services aux modes de vie des usagers**

## CU Caen la Mer

47 % des répondants  
connaissent les PI14/MSAP

4 % utilisent ce service  
96 % n'utilisent pas ce service

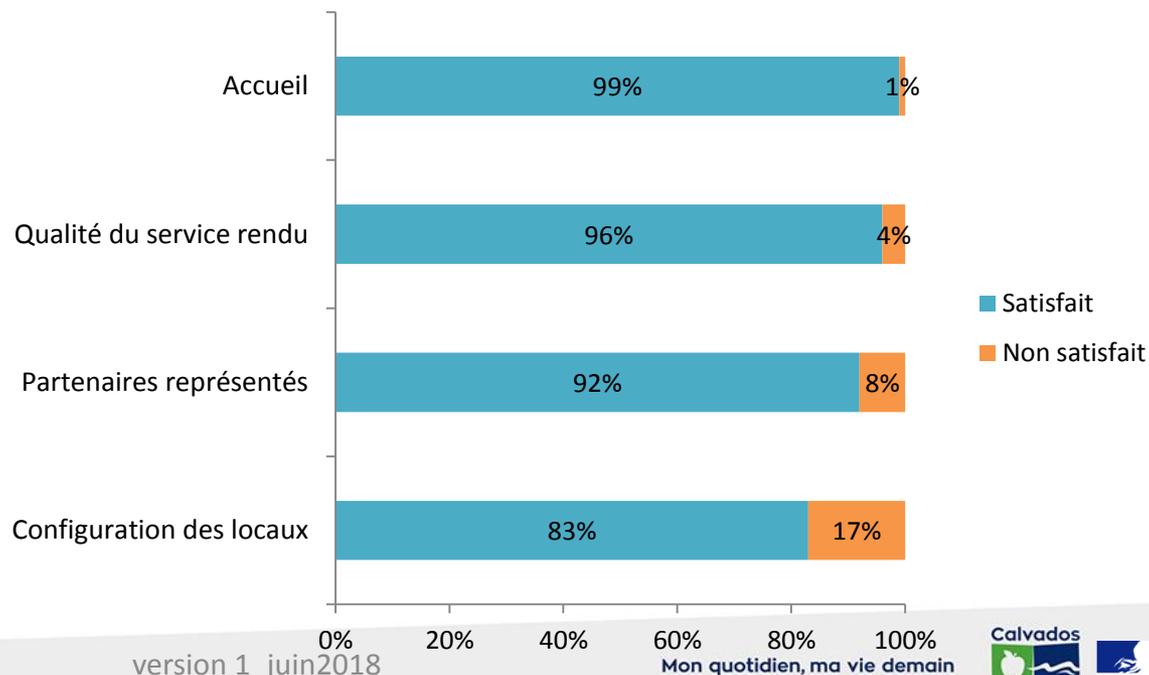
## Hors CU Caen la Mer

63 % des répondants  
connaissent les PI14/MSAP

44 % utilisent ce service  
56 % n'utilisent pas ce service

- Une majorité de répondants en milieu rural connaissent les PI14/MSAP, a contrario, un dispositif plus méconnu par les usagers de la CU Caen la Mer (dispositif majoritairement développé en milieu rural, il existe à ce jour très peu de Points Info 14 sur le secteur de Caen la Mer).
- Un taux d'utilisation des PI14/MSAP satisfaisant en milieu rural, à nuancer en milieu urbain (l'ensemble des répondants n'est pas obligatoirement éloigné des services: utilisation des outils numériques au domicile, proximité des services ...)

- Satisfaction globale de l'accueil et du service rendu dans les Points Info 14/MSAP
- Réflexion à mener sur la configuration de certains locaux abritant des Points Info 14/MSAP afin d'améliorer les conditions d'accueil du public, notamment des personnes à mobilité réduite.

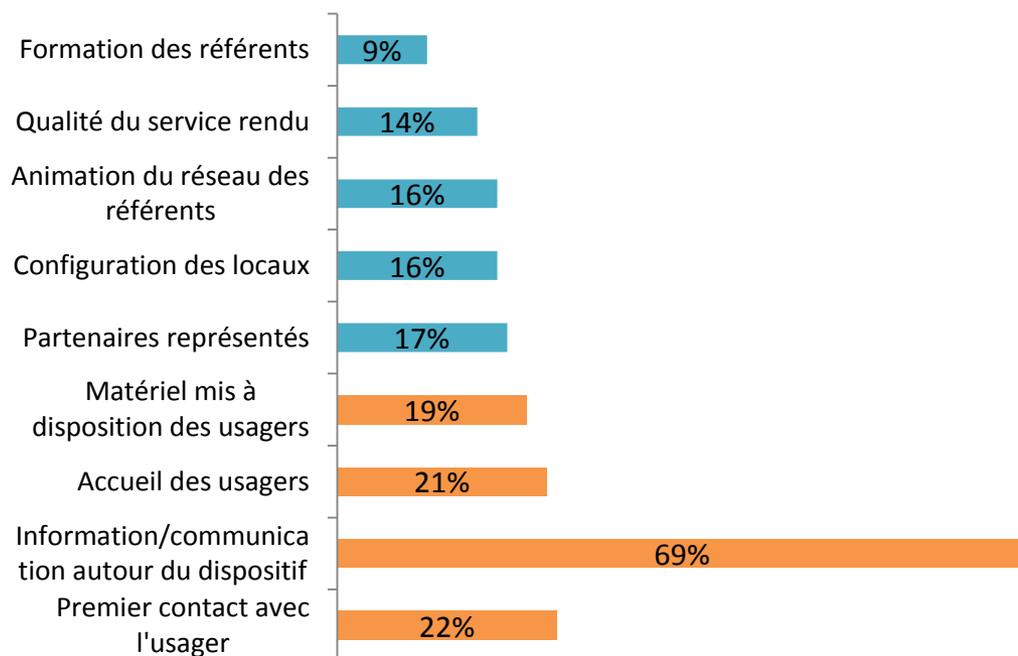


59 % des élus interrogés pensent que l'implantation des PI14/MSAP est satisfaisante sur leur territoire

68 % des répondants sont satisfaits du fonctionnement des PI14/MSAP sur leur territoire

- Satisfaction globale des élus interrogés quant à **l'implantation** et au **fonctionnement** des PI14/MSAP sur leur territoire.

## Améliorations à apporter pour optimiser le fonctionnement des PI14/MSAP



## Pistes d'amélioration majoritairement identifiées pour optimiser les PI14/MSAP :

- L'information/communication autour du dispositif
- Le premier contact avec l'utilisateur (ligne téléphonique...)
- L'accueil des usagers
- Le matériel mis à disposition

Ainsi il ressort des deux enquêtes une certaine **méconnaissance du dispositif** et un **effort nécessaire d'information** à réaliser autour de celui-ci (missions et partenaires représentés).

**Un axe « communication » à développer autour du dispositif : enjeux fort pour le Calvados**

# LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL

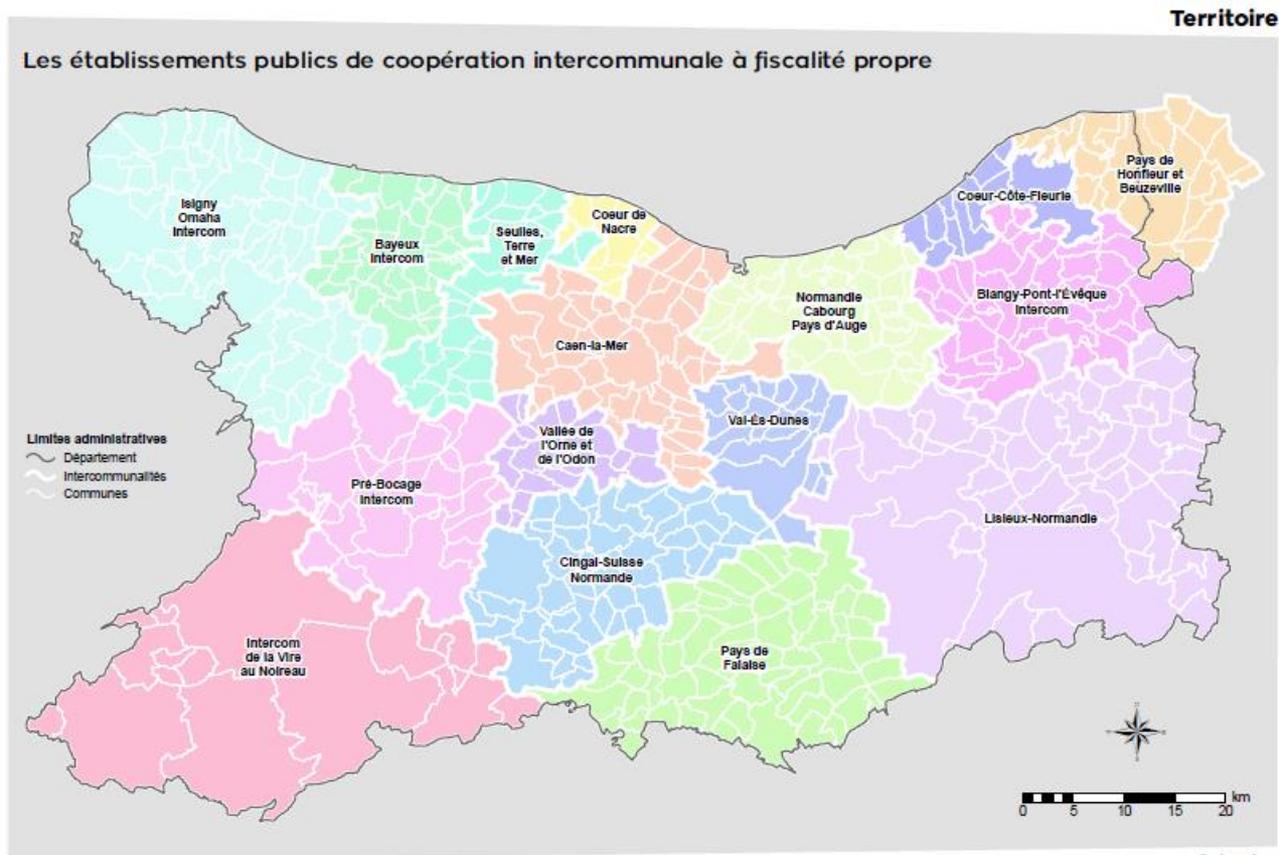
## PARTIE 3 :

## ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE DE SERVICES ET RECENSEMENT DES BESOINS DANS LE CALVADOS

# Un diagnostic élaboré autour de l'échelle intercommunale

Bien que départemental, le SDAASP a vocation à s'articuler autour de l'échelle intercommunale : cet échelon de proximité est en effet compétent pour de nombreux services à la population. L'analyse des besoins à l'échelle des EPCI est déterminante pour favoriser une meilleure accessibilité des services au public.

Des données et enjeux à l'échelle des EPCI sont ainsi intégrés dans le diagnostic.



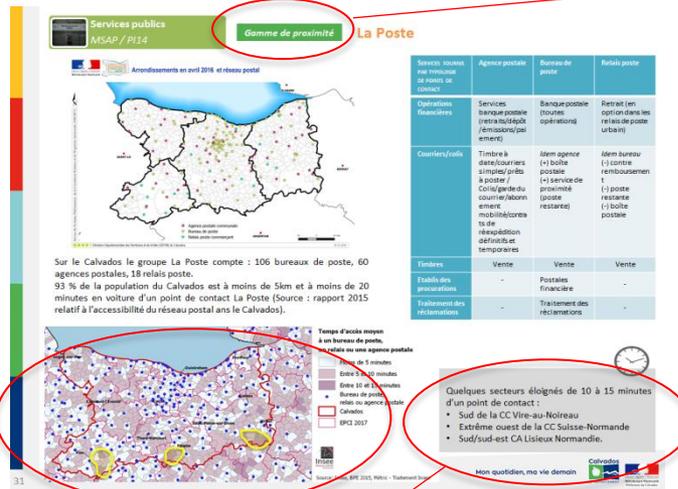
Fond de carte: DD Topo IGN / Source de données: département du Calvados ([www.calvados.fr](http://www.calvados.fr))  
réalisation: DGA ECAT - Pôle SIG - Février 2010



**NB :** Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le Calvados ne compte plus que 16 EPCI (cf. carte ci-jointe), suite à la dissolution de la CC de Cambremer. Des données sont toutefois intégrées au diagnostic à l'échelle de la CC de Cambremer, qui existait encore au moment du démarrage des travaux d'élaboration du diagnostic et de la phase de consultation des EPCI.

**POUR ALLER PLUS LOIN :**  
INSEE Dossier Normandie n°5 – avril 2017 – dossier complet « Les EPCI normands au 1<sup>er</sup> janvier 2017 »

Pour regrouper les équipements et services selon leur fréquence sur le territoire, l'Insee a défini trois gammes. La **gamme de proximité** regroupe les équipements les plus fréquents (école élémentaire, boulangerie...), la **gamme supérieure** les moins fréquents (hôpital, lycée...); la **gamme intermédiaire** regroupe les équipements dont la fréquence se situe entre ces deux pôles (collèges, supermarchés...). **La gamme d'appartenance de chaque service est indiquée en en-tête.**



### La vision des partenaires...

#### > Le service déplacement du Conseil Départemental

- Compétence transport en cours de transfert auprès de la région : nouvelles thématiques et problématiques à intégrer.
- Quelles attentes des usagers pour les prochaines années ? Quelle offre leur apporter ?
- Comment harmoniser le réseau de Bus Vert pour desservir les pôles de service (dont les PI14/MSAP) ?

### La vision de la population et des élus locaux...

- **Satisfaction globale** de la majorité des répondants, usagers et élus, quant à l'accès aux services publics. Nécessité d'adapter les services aux usages du public (horaires, jours d'ouverture...), tous services publics confondus.
- **Une satisfaction nettement plus modérée des usagers pour l'accès aux services de l'emploi** (Caen la Mer : 14% de répondants satisfaits contre 11% de non satisfaits – hors Caen la Mer : 19% de satisfaits contre 18% de non satisfaits).
- **Une satisfaction globale des élus et de la population quant au fonctionnement des PI14/MSAP.** A nuancer par une certaine méconnaissance du dispositif des Points Info 14/MSAP : effort nécessaire de communication et d'information à réaliser

La vision des acteurs locaux et de la population, recueillie à travers des enquêtes et des entretiens auprès des opérateurs, est rapportée pour chaque thématique de services.

Pour plusieurs services, des **cartes de temps d'accès** ont été réalisées par l'INSEE. Les points d'implantation des différents services correspondent aux informations disponibles dans la base permanente des équipements de l'année 2015.

Ces temps d'accès sont estimés par la route, en voiture et en heures creuses. Ils sont calculés entre les centres des communes ; chaque habitant d'une même commune a donc le même temps moyen d'accès pour un service donné.

Pour ces raisons, ces temps d'accès doivent donc être considérés comme des estimations.

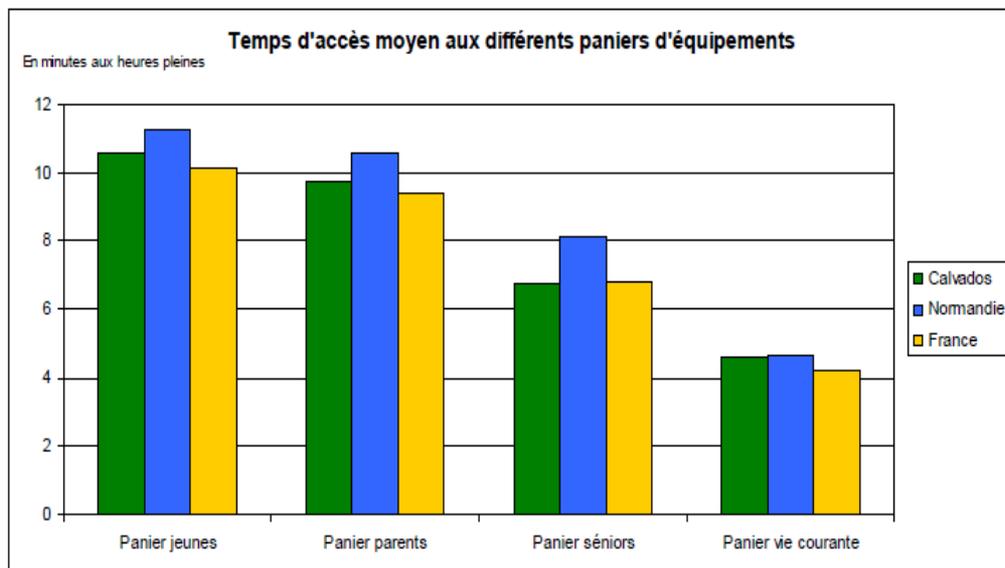
Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...		
		...De l'état des lieux initial	...De questionnaires habitants	...De la vision des acteurs locaux (questionnaires EPCI)
Adapter le réseau de transport local aux usages de la population (solutions alternatives de déplacement, mobilité à la demande, horaires...)	CC De la Vire au Noireau / CC. Igny Omaha Intercom / CA Lisieux-Normande	X		X
Améliorer l'accès aux pôles de services en transport collectif rural	Calvados – milieu urbain et rural	X	X	X
Favoriser la mobilité des personnes à mobilité réduite – PMR (transports, aménagement...)	Calvados	X		
Informes/communiquer sur les moyens de mobilité auprès de la population	Calvados	X		

Pour chaque thématique de services, les enjeux relevés sont répertoriés ainsi que les territoires particulièrement concernés par ces derniers.



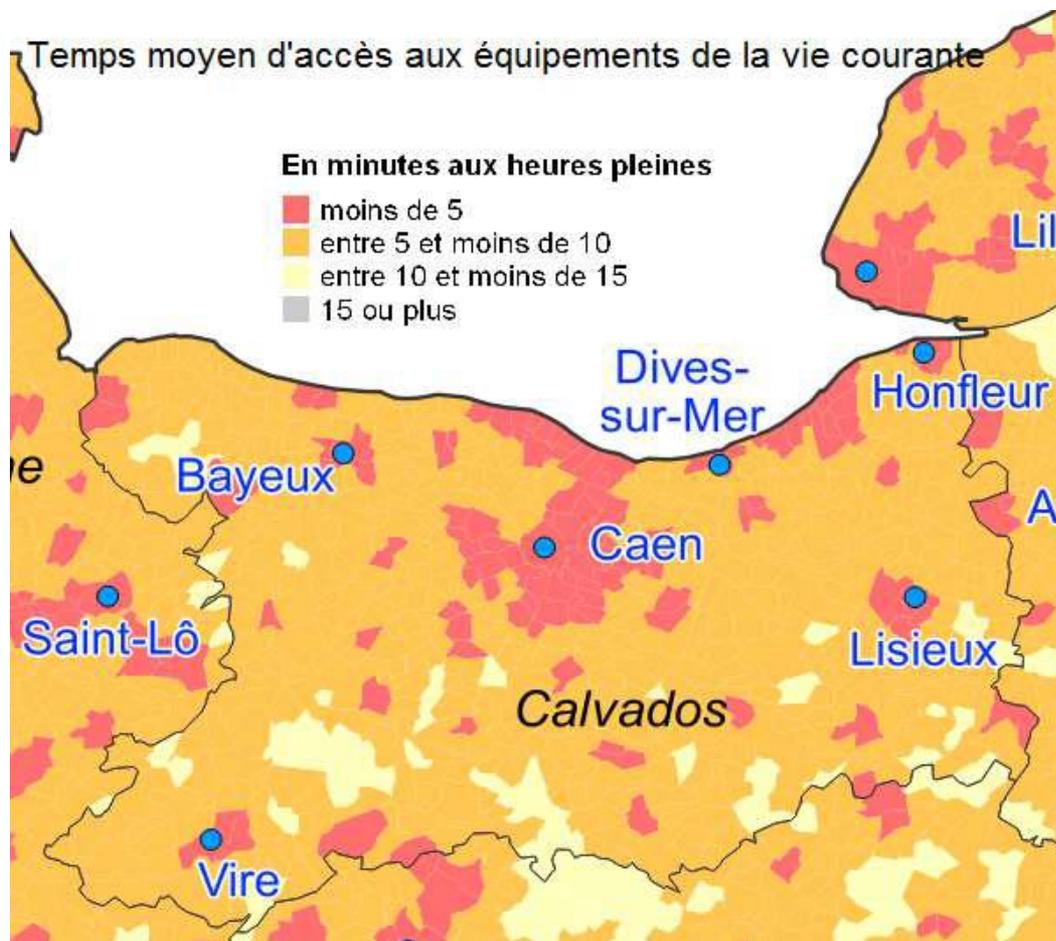
- ❖ Les espaces normands les plus densément peuplés sont aussi les mieux dotés en équipements... et leurs habitants accèdent plus rapidement aux services courants
- ❖ Les disparités territoriales sont toutefois relativement faibles : dans les communes très peu denses, les habitants ne mettent que 5 minutes supplémentaires (en moyenne) pour accéder aux équipements courants
- ❖ La Normandie est même la région de province où les inégalités de temps d'accès sont les moins nettes entre espaces denses et très peu denses.

**Plus généralement, la Normandie ne fait pas partie des régions où les enjeux d'accessibilité aux services sont les plus sensibles**



**Les temps d'accès aux services des 4 paniers définis par l'INSEE (vie courante, séniors, parents, jeunes) sont en moyenne plus réduits dans le Calvados par rapport à la moyenne régionale.**

*Les temps d'accès sont calculés à l'équipement ou service le plus proche du domicile, en temps moyen par la route en voiture (estimation)*



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

### Des temps d'accès plus élevés dans quelques secteurs géographiques :

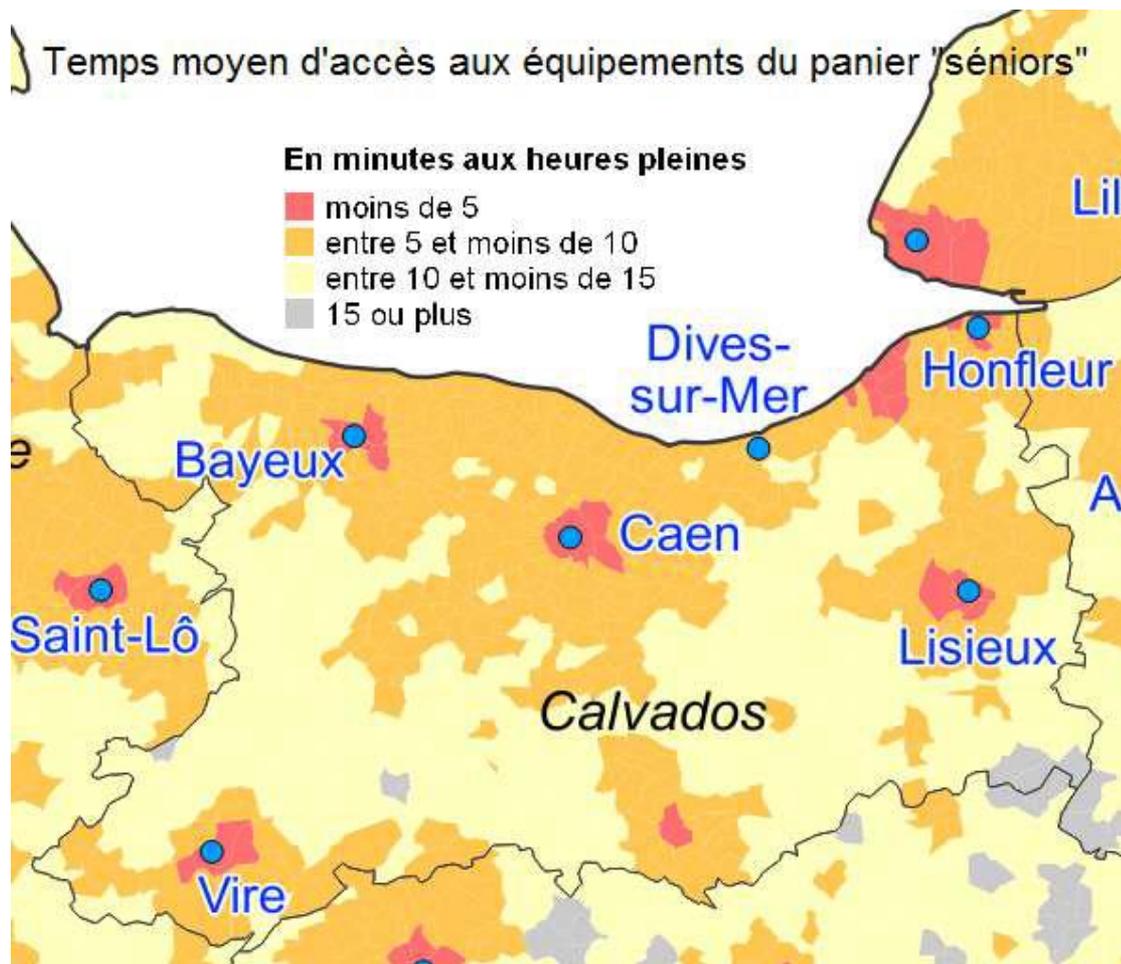
- Sud du Calvados : sud du Pays d'Auge, sud de la plaine de Caen et Bocage, entre Vassy et Aunay-sur-Odon),
- Extrême ouest du Calvados : franges du département de la Manche, ouest du Bessin

**Aucune commune du Calvados a + de 15 min des équipements identifiés « vie courante »**

### Panier « vie courante » :

**22 équipements répondant à des besoins universels de la vie quotidienne**

Supermarché, banque, boulangerie, poste, médecin, infirmier, pharmacie, écoles, collèges, lycées, école de conduite, station service, terrains et salles multisports, papeterie journaux...



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Dans le Calvados, peu de secteurs géographiques très défavorisés en terme d'accès aux services pour les Seniors.

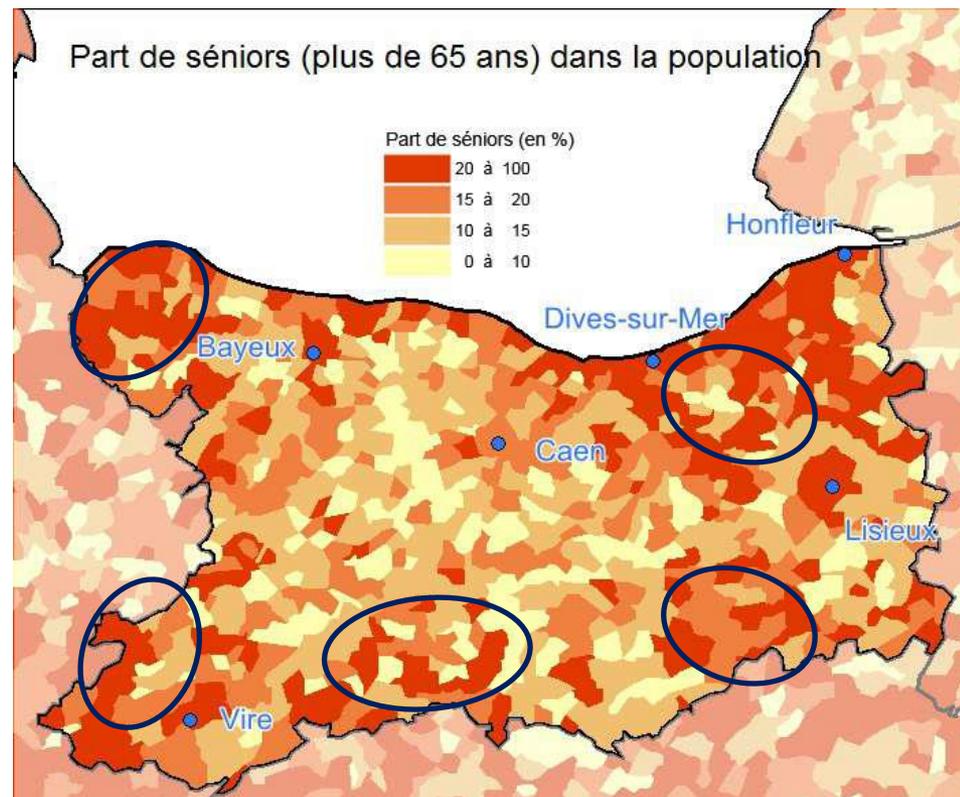
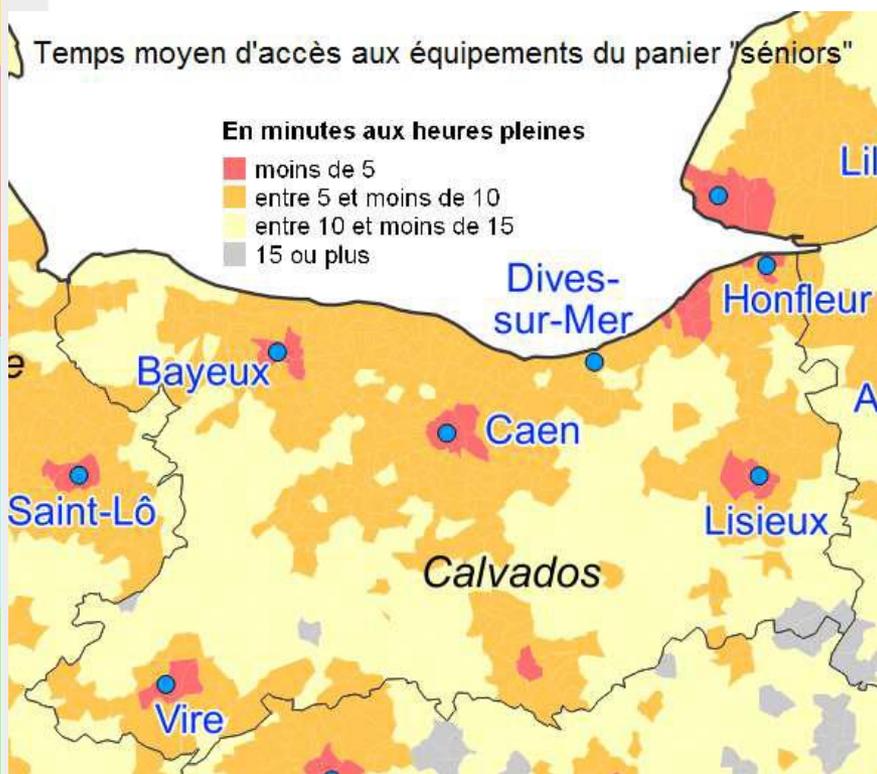
De nombreuses communes se situent toutefois entre 10 et 15 min des équipements identifiés « séniors » : sud du Calvados et extrême Ouest

**Panier « séniors » :**

**16 équipements répondant à des besoins identifiés pour les personnes de plus de 65 ans**

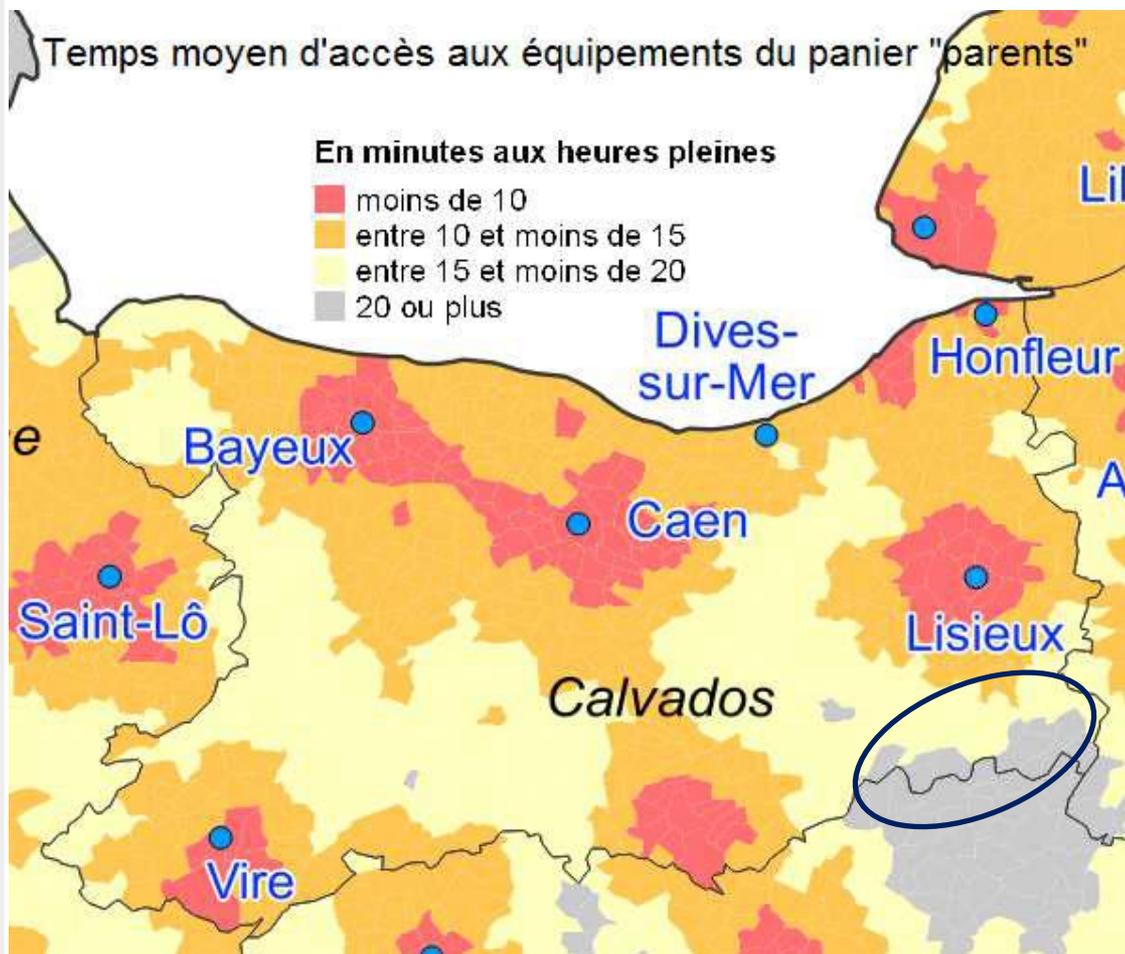
Magasin d'optique, urgence, médecin, cardiologue, infirmier, masseur kinésithérapeute, pharmacie, hébergement personnes âgées, services d'aide et de soins à domicile, boulodrome, tennis, cinéma, salle multisports...

## L'accès aux équipements du panier « séniors »



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Quelques secteurs géographiques présentent une part de séniors importante au sein de leur population, avec des temps d'accès aux services « séniors » un peu supérieurs à la moyenne : entre 10 et 15 min.



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Un seul secteur apparait comme nettement défavorisé en terme d'accès aux services « parents » sur le Calvados (20 min ou plus): extrême sud du Pays d'Auge (zone limitrophe au Nord est du département de l'Orne)

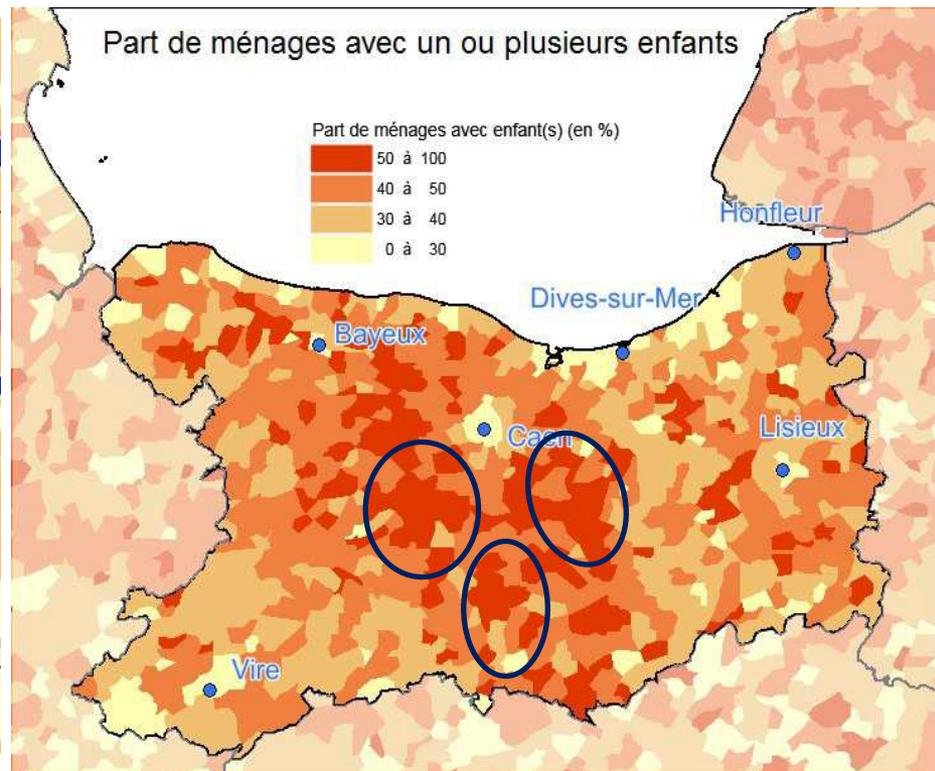
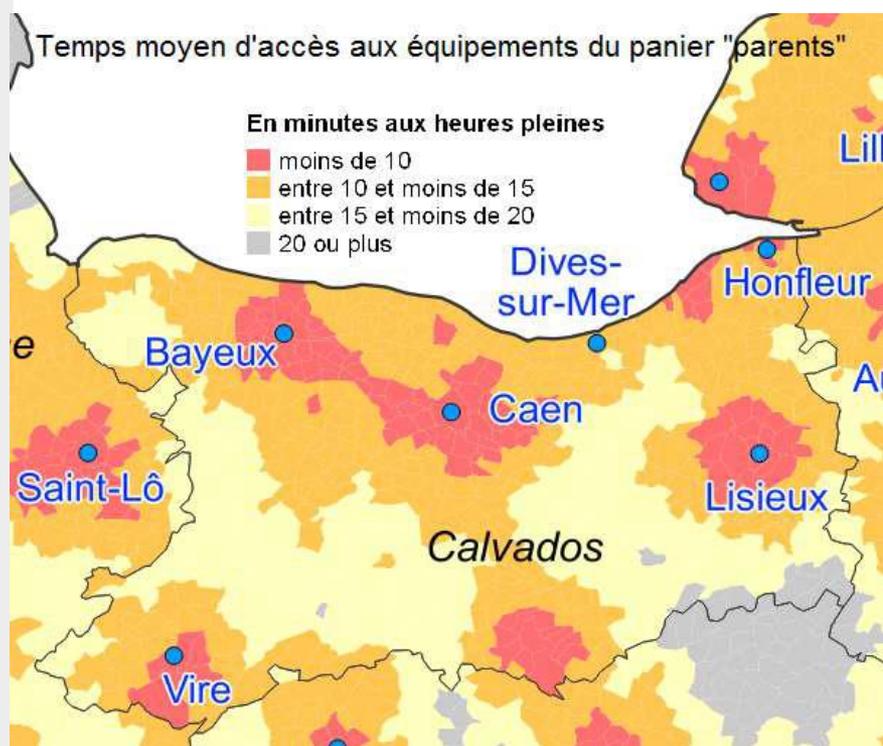
De nombreuses communes se situent toutefois entre 15 et 20 min des équipements identifiés « parents » : sud du Calvados et extrême Ouest

### Panier « parents » :

**23 équipements répondant aux besoins identifiés pour les familles avec au minimum 1 enfant**

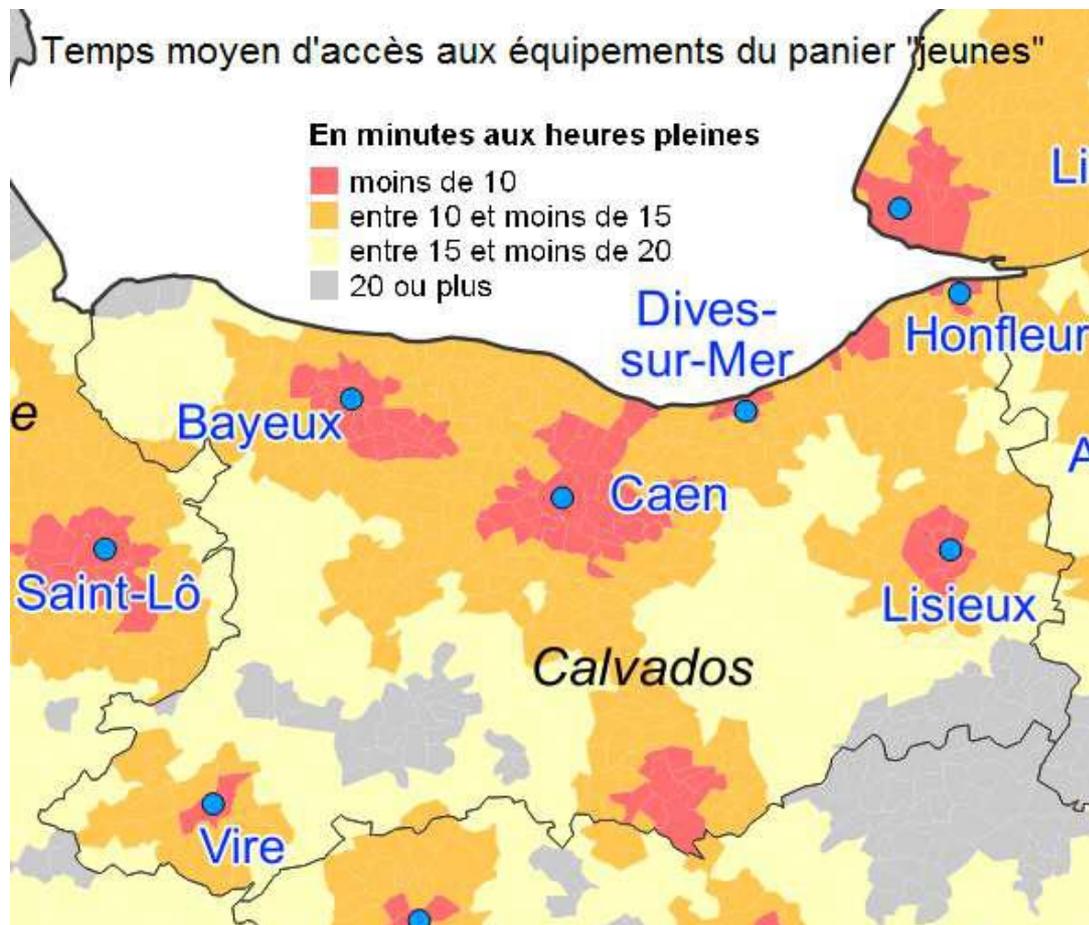
Agence de proximité pôle emploi, collège, lycée, écoles, urgence, maternité, pédiatre, garde d'enfants d'âge préscolaire, soins à domicile enfants handicapés, piscine, athlétisme, salle multisports, cinéma...

## L'accès aux équipements du panier « parents »



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Quelques secteurs géographiques présentent une proportion relativement élevée de familles avec des temps d'accès aux services « parents » un peu supérieurs à la moyenne : entre 15 et 20 min.



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Dans le Calvados, deux secteurs ressortent avec une faible accessibilité aux services « jeunes » (20 min ou +) :

- Bocage (communes entre Vassy et Aunay-sur-Odon)
- sud du Pays d'Auge
- nord ouest du Bessin

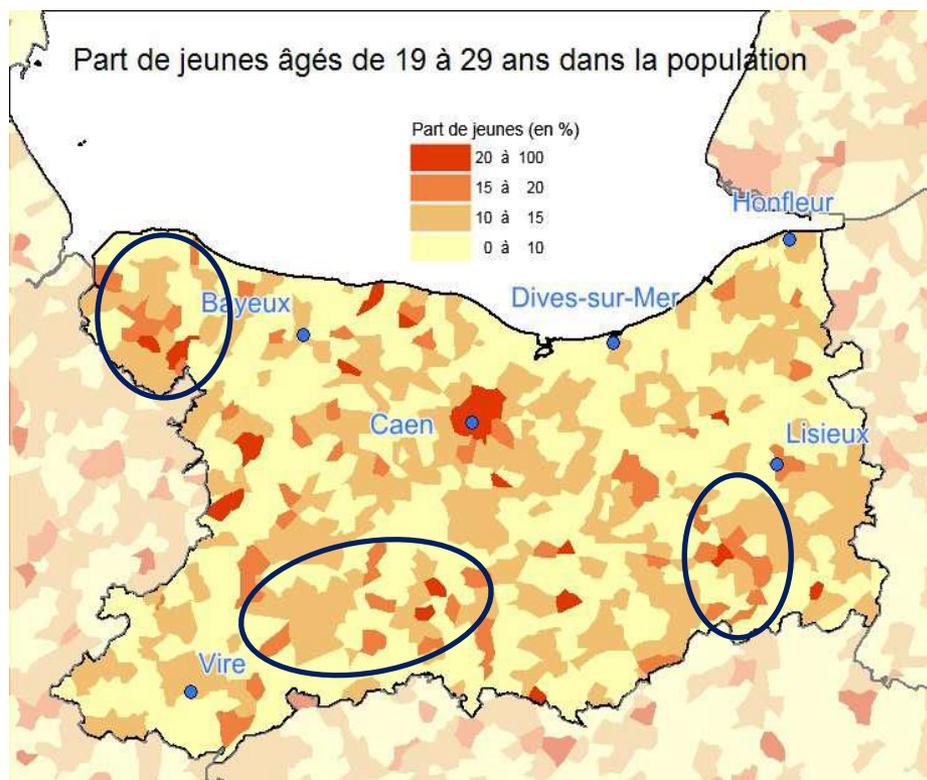
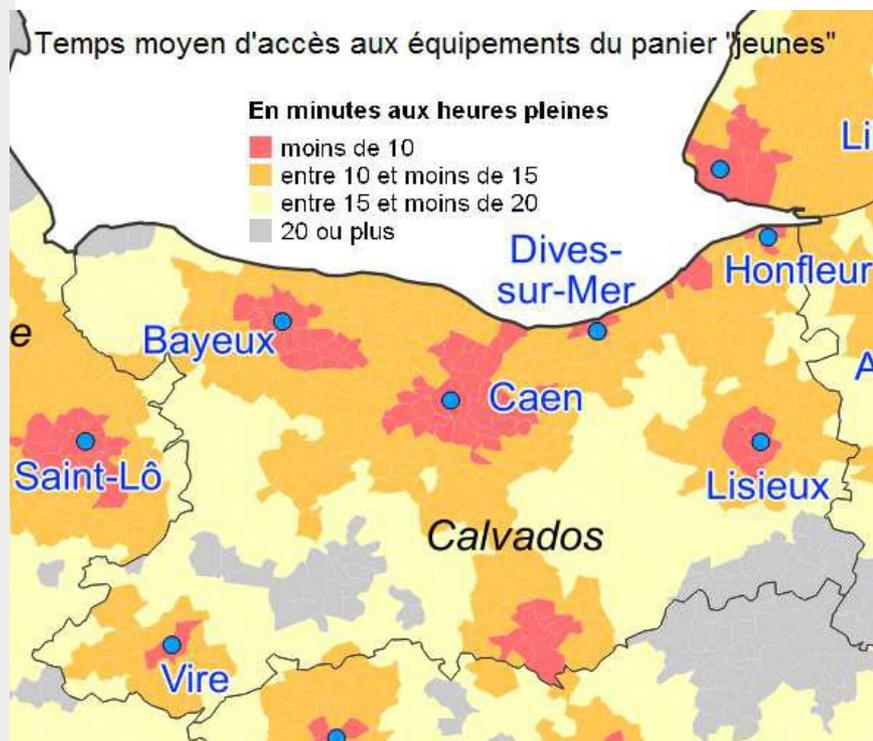
De nombreuses communes se situent toutefois à + de 15 min des équipements identifiés « jeunes » : sud du Calvados et extrême Ouest

**Panier « jeunes » :**

**13 équipements répondant à des besoins identifiés pour les 19-29 ans**

Agence de proximité pôle emploi, école de conduite, agence de travail temporaire, CFA, maternité, gare, piscines, tennis, athlétisme, salle multisports, cinéma...

## L'accès aux équipements du panier « jeunes »



INSEE Normandie, Etude « Accessibilité aux services en Normandie », janvier 2016

Quelques secteurs géographiques présentent une proportion relativement élevée de jeunes avec des temps d'accès aux services « jeunes » un peu supérieurs à la moyenne : entre 15 et 20 min.

La Normandie ne fait pas partie des régions les plus touchées par les enjeux d'accès aux services, avec des inégalités territoriales plutôt moins marquées.

Au sein de la région, la population du Calvados apparaît même comme plutôt mieux desservie.

**Quelques secteurs géographiques méritent cependant une attention particulière :**

- **Sud du Pays d'Auge**
- **Bessin (partie ouest)**
- **Bocage**
- **Sud de la plaine de Caen**



# LES SERVICES PUBLICS



## Les services préfectoraux

### PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

Les services préfectoraux sont présents sur le territoire suivant la répartition des arrondissements du Calvados : la préfecture est située à Caen et les sous-préfectures, localisées à Bayeux, Vire et Lisieux, permettent un maillage sur le reste du territoire.

Dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération, une dématérialisation des démarches administratives a été mise en œuvre. L'accueil au public a été modifié en conséquence. Depuis juillet 2017 les sous-préfectures sont fermées au public, mais conservent leur rôle d'accompagnement en ingénierie auprès des collectivités.

Un accueil général est maintenu pour le public au siège à Caen du lundi au vendredi de 8h30 à 13h, et certaines démarches s'effectuent encore sur rendez-vous (service de suspension des permis de conduire, demandes d'asile...)

### REALISATION DES DEMARCHES EN LIGNE

Les demandes de carte nationale d'identité, de passeport, de permis de conduire, et de certificat d'immatriculation doivent être exclusivement effectuées par téléservices en se connectant sur le site [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr).

Un réseau national de points numériques a ainsi été instauré en préfectures et sous-préfectures pour répondre à cette nouvelle organisation. Ils permettent un accompagnement des usagers aux téléprocédures. Dans le Calvados, un point numérique est disponible à la Préfecture de Caen.

Un numéro national est également à la disposition des usagers en cas de difficulté rencontrées dans l'utilisation du site [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr).

Des professionnels de l'automobile habilités (listes sur le site de l'ANTS) sont également en capacité d'instruire des opérations d'immatriculation.

### LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

La Préfecture fait partie depuis de nombreuses années des partenaires des Points Info 14 du Calvados et porte le réseau local des MSAP. Via les Points Info 14/MSAP, il est ainsi possible d'assurer une information de premier niveau et un accompagnement aux démarches en ligne en proximité des calvadosiens.

Dans un contexte de dématérialisation accrue des démarches, l'accompagnement de l'utilisateur aux démarches en ligne sur le site [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr) fait partie des demandes les plus récurrentes dans les Points Info 14/MSAP et nécessite un temps important dédié à l'utilisateur.

Les usagers peuvent également être accompagnés dans leurs démarches en ligne via les Espaces Publics Numériques du territoire.



## Les mairies

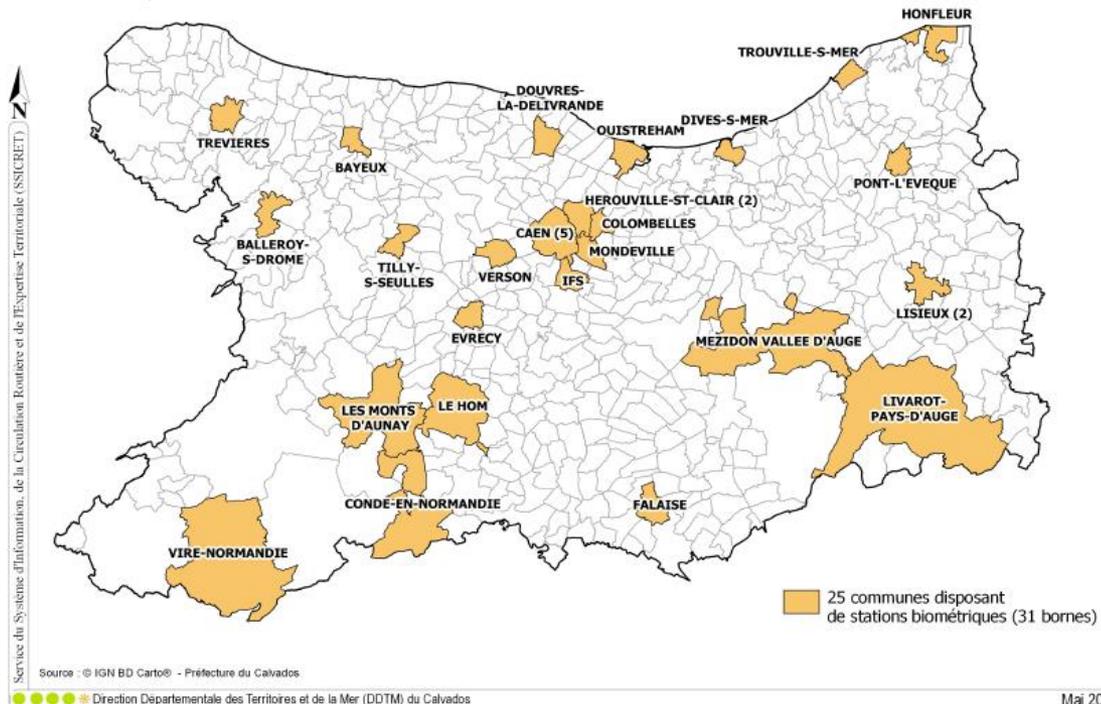
De manière complémentaire, les accueils en mairie permettent également aux usagers d'effectuer leurs démarches administratives (état-civil, inscriptions sur les listes électorales, recensement, déclarations obligatoires...) et constituent un interlocuteur de proximité et bien identifié pour les calvadosiens.

Depuis 2017, la délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports ne peut se faire que dans les mairies équipées d'une station d'enregistrement. Sur le Calvados, 25 communes disposent de stations biométriques permettant la réception des demandes (dont 5 bornes sur Caen et 2 sur Lisieux).

Les communes ne disposant pas de stations peuvent conseiller les usagers, les aider à renseigner la pré-demande en ligne et obtenir un rendez-vous auprès des communes équipées.



## Les stations biométriques dans le Calvados



## Les Centres d'Expertise et Ressources Titres (CERT)

Les CERT centralisent et traitent les demandes de CNI/passeports/permis de conduire/certificat d'immatriculation faites via les téléprocédures et les stations biométriques. Ils ne sont pas accessibles au public. Un CERT Permis de conduire existe depuis le 1er novembre 2017 à Caen (préfecture).

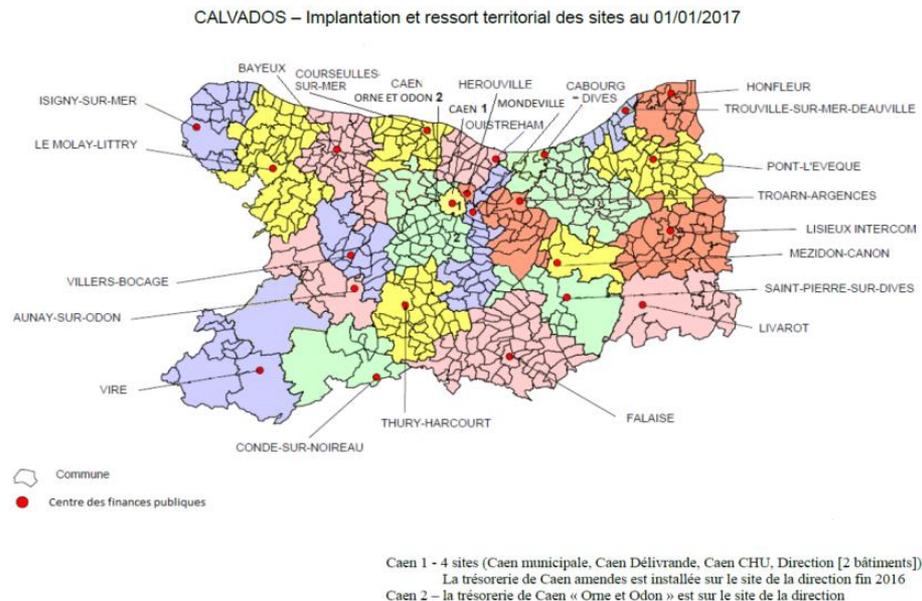
## Les services fiscaux

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, la DGFIP est implantée sur une trentaine de sites dans le Calvados, dont 5 sur Caen (siège compris). Les temps d'accès à un accueil des services fiscaux sont très réduits en milieu urbain mais se rallongent considérablement en milieu très rural (CC de Cambremer, Intercom de la Vire au Noireau...), notamment avec la fermeture depuis quelques années de plusieurs trésoreries.

En parallèle, la dématérialisation progressive des démarches fiscales est mise en place. Dans une démarche commune de renforcement de l'accessibilité des services publics, le Département du Calvados et la Direction générale des Finances Publiques se sont associés pour accompagner la dématérialisation des démarches fiscales (déclarations et paiements), en intégrant cette dernière au réseau des partenaires des Points Info 14/MSAP en 2017. Cette initiative calvadosienne est unique au niveau national, et permet d'expérimenter un partenariat qui pourrait ensuite se décliner dans le cadre du réseau national des MSAP.

Les référents des Points Info 14/MSAP ont ainsi été formés pour accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) :

- Assistance à l'activation de « l'espace personnel » de l'utilisateur ;
- Assistance matérielle au report en ligne d'une déclaration de revenus « papier » préalablement établie par l'utilisateur ;
- Assistance au paiement et à l'adhésion au prélèvement à l'échéance ou à la mensualisation pour les impôts suivants : impôt sur le revenu, taxes foncières, taxe d'habitation ;
- Assistance à la saisine en ligne, via la messagerie sécurisée, des services des finances publiques à partir de l'espace personnel (en cas de question en matière fiscale) ;
- Accès à l'espace de gestion du prélèvement à la source (à compter de septembre 2017).





## L'action sociale du Conseil Départemental

### PRESENCE TERRITORIALE

Le Conseil départemental assure, à travers ses circonscriptions d'action sociale, un accompagnement social et un service public de proximité. Les 11 circonscriptions d'action sociale (Bessin, Bocage, Pré-Bocage, Caen Est, Caen Ouest, Pays d'Auge Nord, Pays d'Auge Sud, Falaise et les 3 USDA caennais) et leurs 29 centres médico-sociaux répondent à la diversité des besoins sociaux de la population à travers leurs missions d'accueil et d'écoute, d'information, d'orientation, d'évaluation, de soutien ou accompagnement et de protection.

Les circonscriptions mettent en œuvre, dans le cadre de la politique de solidarité définie par le Conseil Départemental, les missions confiées au titre :

- de la protection maternelle et infantile (PMI) ;
- de la protection de l'enfance ;
- de la lutte contre l'exclusion ;
- de l'aide et l'accompagnement des personnes âgées et handicapées.

### MODALITES D'ACCUEIL

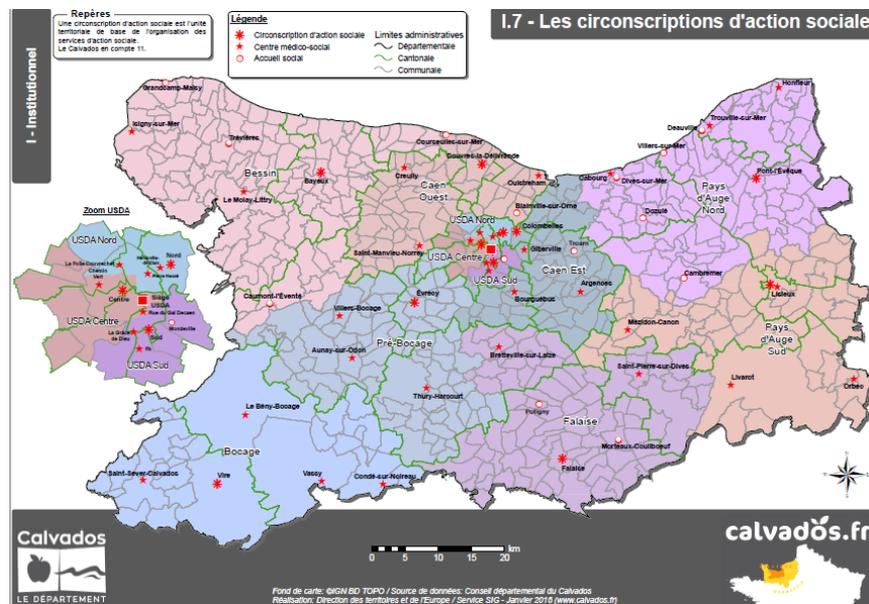
Les circonscriptions accueillent le public 5 jours/7. Les horaires des CMS varient en fonction des besoins recensés sur chaque territoire et de la fréquentation.

L'intervention des circonscriptions est articulée autour des pôles accueil, accompagnement et accueil familial, des centres de PMI et des CLIC sur certains territoires.

L'accueil peut se faire, en fonction de la demande et du besoin d'accompagnement de l'utilisateur, avec ou sans rendez-vous, et des visites à domicile peuvent être organisées pour les publics les plus fragiles.

### LE LIEN AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

Un travail est en cours au sein du Conseil Départemental pour renforcer l'articulation entre les circonscriptions et les Points Info 14/MSAP, afin d'orienter au mieux l'utilisateur vers le service le plus adéquat, en fonction notamment de son niveau d'autonomie vis-à-vis des outils numériques et du type d'accompagnement à mettre en place (social ou administratif)...





## La CPAM

### PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

- 3 points de contact à Caen dont 2 agences :
  - 1 agence prenant en compte 50% des assurés. Accès en tram/bus, 5/7j de 8h30 à 16h30 ; services fournis : flux/libre-service/rendez-vous
  - 1 seconde agence fournissant des services identiques
  - 1 point de contact au pôle de vie Grâce de Dieu/Guérinière
- 1 agence à Hérouville : permanence sur rendez-vous, accompagnement numérique et libre-service, 3 jours par semaine. L'accompagnement numérique s'effectue avec l'utilisateur (matériel sur place, borne multi-service + imprimante et photocopieurs). Gestion des flux.
- Des agences à Honfleur, Dives sur Mer, Bayeux, Lisieux, Vire, Falaise : 8h30-12h30/13h30-17h00 ; tous les jours sauf le lundi ; gestion des flux, RDV, libre-service

### LES EQUIPEMENTS

Dans les points cités ci-dessus, différents équipements sont mis à la disposition de l'utilisateur :

- une borne multi-service (sauf pour le Pôle de vie de Caen),
- un ordinateur et imprimante,

Cet usage en autonomie pour l'utilisateur tend à se développer. La CPAM envisage également d'équiper ses agences de webcams pour la prise de photos des cartes vitales et d'un scanner.

### LES MOTIFS DE VISITE

3 types de motif de visite d'un assuré :

- Motif lié à l'usage du numérique : usager redirigé et/ou accompagné vers l'accès numérique de la CPAM
- Motif « rendez-vous » : la situation de l'utilisateur nécessite une prise de rendez-vous
- Motif « flux » : la réponse à l'utilisateur n'est pas disponible via l'accès numérique de la CPAM et ne nécessite pas de rendez-vous.

### LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

LA CPAM est un partenaire historique des Points Info 14 du Calvados et fait également partie des partenaires nationaux du réseau des MSAP. Ce partenariat permet à la CPAM d'assurer, via les référents des Points Info14/MSAP la délivrance d'une information de premier niveau et un accompagnement aux démarches administratives (complétude de dossier et téléprocédures) en proximité des calvadosiens.

Dans un contexte de dématérialisation accrue des démarches, l'accompagnement de l'utilisateur aux démarches en ligne sur le site Ameli.fr et la mise en contact de l'utilisateur avec la CPAM pour toutes questions spécifiques/techniques, via la visioconférence, font parties des demandes les plus récurrentes dans les Points Info 14/MSAP.



## La CARSAT

### PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

Le Réseau d'accueil du service social:

- Caen : 1 agence dans les locaux de la CPAM, ouverte 4j/7 (fermé le mercredi, 8h30-12h/13h-16h30)
- Falaise : 1 agence dans les locaux de la CPAM. Ouvert le mardi de 10h à 12h30 et de 14h à 16h
- Lisieux : 1 agence dans les locaux de la CPAM. Ouvert le lundi après-midi et le mardi, jeudi, vendredi 8h30-12h/13h-16h30
- Vire : 1 agence dans les locaux du centre social de la CAF, ouvert lundi, jeudi, vendredi 9h-12h/14h-16h30

Le Réseau d'accueil retraite:

- 2 agences retraite : Caen et Lisieux (ouvert en accueil libre les mardis, jeudis et vendredis de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 + Accueil individualisé uniquement sur rendez-vous).
- EPN Vire (permanence sur rendez-vous)
- 1 point d'accueil retraite à Vire (même établissement que pour l'accueil social)

Différents types d'accueil sont mis en place des les agences retraite : 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'usage en autonomie pour l'utilisateur tend majoritairement à se développer pour les démarches les plus simples.

### LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

La CARSAT fait partie des partenaires principaux des Points Info 14 du Calvados et du réseau national des MSAP. Ce partenariat permet à la CARSAT d'assurer, via les référents des Points Info14/MSAP la délivrance d'une information de premier niveau (préparation de la retraite, modalités de dépôt d'un dossier de demande de retraite, comprendre un relevé de carrière...) et un accompagnement aux démarches administratives (complétude de dossier et téléprocédures) en proximité des calvadosiens.

Dans un contexte de dématérialisation accrue des démarches, l'accompagnement de l'utilisateur aux démarches en ligne sur le site de la CARSA (pour les demandes de retraite) et la mise en contact de l'utilisateur avec la CARSAT pour toutes questions spécifiques/techniques font parties des demandes les plus récurrentes dans les Points Info 14/MSAP.

La CARSAT et le Conseil Départemental étudient la possibilité de mettre en place un système de visioconférence dans les Points Info 14/MSAP pour permettre aux usagers d'entrer plus facilement en contact avec la CARSAT. Ce système existe à l'heure actuelle avec la CPAM, la CAF et la MSA.



## La MSA

### PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

La MSA est un Guichet unique pour les salariés et non-salariés agricoles

#### 3 agences :

- Caen (siège) : Accueil 5 jours/7 sur rendez-vous de 8 h 30/12 h 30 et 13h 30/16 h 00 et possibilité d'accueil sans rendez-vous,
- Lisieux : Accueil 4 jours/7 (pas le jeudi) de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h, dont 1 jour en consultation libre et 3 jours sur RDV,
- Vire : Accueil 4 jours/7 (pas le vendredi) de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h, dont 1 jour en consultation libre et 3 jours sur RDV,

#### 2 points d'accueil :

- Falaise : permanences sur rendez-vous uniquement et sur des créneaux variables,
- Bayeux : permanences sur rendez-vous uniquement et sur des créneaux variables,

L'objectif de la MSA est de limiter les déplacements des assurés. La politique d'accueil de l'organisme est l'évolution vers le numérique, via son site internet et les téléservices. Une cellule d'assistance pour le site avec une hotline est accessible pour l'ensemble du public et pour tout type de questions en lien avec l'utilisation du site.

### LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

La MSA est un partenaire historique des Points Info 14 du Calvados et fait également partie des partenaires nationaux du réseau des MSAP. Ce partenariat permet à la MSA d'assurer, via les référents des Points Info14/MSAP la délivrance d'une information de premier niveau et un accompagnement aux démarches administratives (complétude de dossier et téléprocédures) en proximité des calvadosiens.

Pour toutes questions spécifiques/techniques, les référents mettent les usagers en relation avec la MSA via la visioconférence.



## La CAF

Deux grands champs d'activités : Structures d'accueil en gestion directe (centre-socio-culturel, EAJE) et Sécurité sociale

### **PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL**

- le siège à Caen : regroupe 60% des visites parmi l'ensemble des sites
- 1 antenne prestations à Hérouville-Saint-Clair : accueil physique 4 jours par semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30) + accueil libre service caf.fr,
- 10 permanences : ouvertes au minimum 1 journée/semaine (principalement de l'accueil sur flux) :
  - Honfleur,
  - Trouville,
  - Bayeux,
  - Vire,
  - Falaise,
  - Caen : Chemin vert, Grâce de dieu, Guérinière (services de prestation) ; Folie Cuvrechef (uniquement service d'accompagnement)
  - Vire (centre-socio-culturel, uniquement accompagnement / insertion)

La CAF a mis en place un système de « rendez-vous des droits » : un agent administratif et un travailleur social se rencontrent pour discuter d'un usager dont la situation est complexe. Des « parcours attentionnés » sont également mis en place pour ces mêmes types de situations.

Le volet numérique occupe une place importante au sein de l'organisme : de nombreuses démarches administratives peuvent être effectuées en ligne sur le site caf.fr. Des postes informatiques sont mis à disposition pour effectuer ces démarches (accès libre ou accompagné) dans l'ensemble des points de contact sauf à Falaise (réflexion en cours).

### **LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP**

LA CAF est un partenaire historique des Points Info 14 du Calvados et fait également partie des partenaires nationaux du réseau des MSAP. Ce partenariat permet à la CAF d'assurer, via les référents des Points Info14/MSAP la délivrance d'une information de premier niveau et un accompagnement aux démarches administratives (complétude de dossier et téléprocédures) en proximité des calvadosiens.

Dans un contexte de dématérialisation accrue des démarches, l'accompagnement de l'utilisateur aux démarches en ligne sur le site caf.fr fait partie des demandes récurrentes dans les Points Info 14/MSAP, ainsi que l'aide à la complétude des dossiers pour les démarches non dématérialisées.

La CAF fait partie des partenaires les plus sollicités dans le réseau des Points Info 14/MSAP. Pour toutes questions spécifiques/techniques, les référents mettent les usagers en relation avec la CAF via la visioconférence.



## Pôle Emploi

### PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

9 agences territorialisées sont implantées sur le Calvados : Bayeux, Vire, Falaise, Lisieux, Honfleur, Caen, Caen-Beaulieu, Caen-Fresnel, Mondeville et Hérouville.

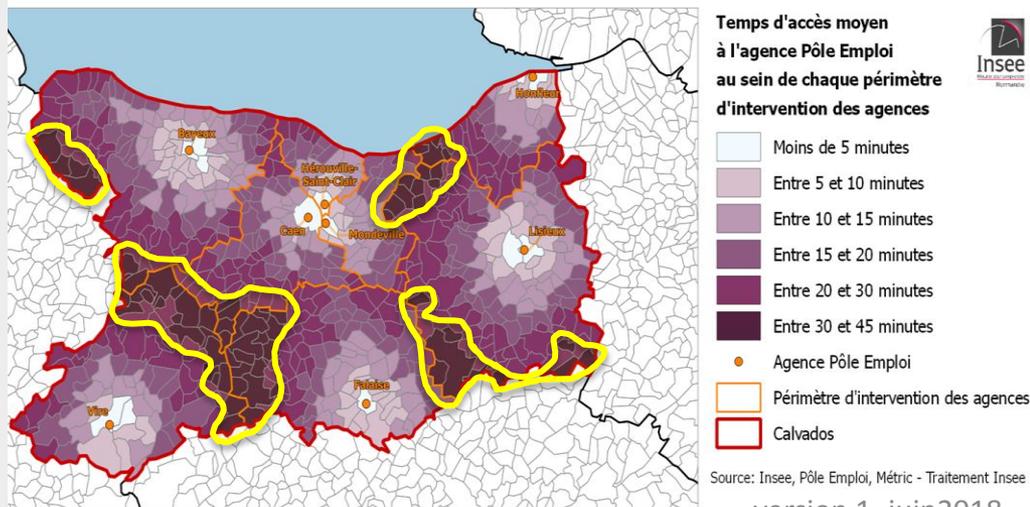
Ces agences sont ouvertes – tout public et librement – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, et, sur rendez-vous uniquement, le lundi de 12h30 à 17h, le mardi et le mercredi de 13h15 à 17h et le vendredi de 13h30 à 15h30.

Un site internet national est également à disposition de chaque usager et permet d'accéder à l'ensemble des services de Pôle Emploi

### LE PARTENARIAT AVEC LES POINTS INFO 14/MSAP

Pôle Emploi est un partenaire historique des Points Info 14 du Calvados et fait également partie des partenaires nationaux du réseau des MSAP. Ce partenariat permet de délivrer des informations de premier niveau et d'accompagner l'utilisateur dans la prise en main du site internet (actualisations...). L'objectif étant d'accompagner l'utilisateur vers plus d'autonomie dans ses recherches d'emploi via le numérique.

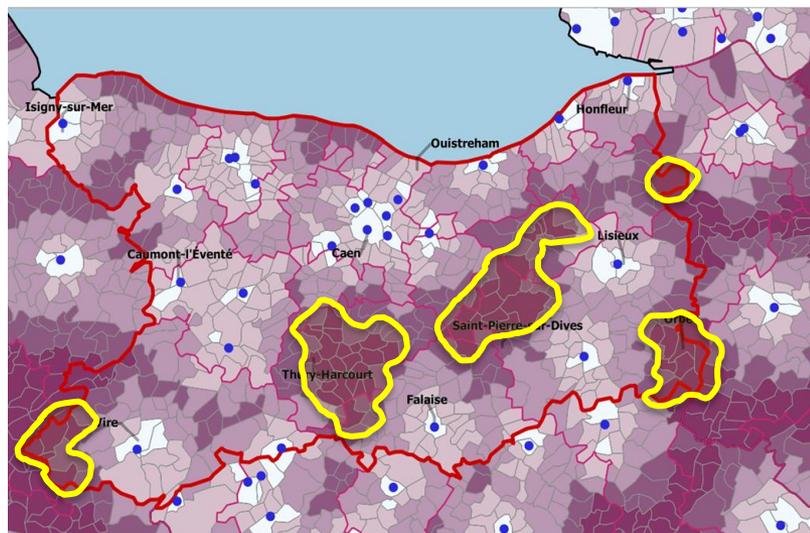
Toutefois, l'accompagnement des référents des Points Info14/MSAP ne se substitue en aucun cas à l'accompagnement technique et spécifique délivré en agence Pôle Emploi. La mise en relation des usagers avec ce partenaires s'effectue toutefois sous différentes formes en fonction des territoires et des agences (permanences dans certains PI14/MSAP, téléphone, mail...).



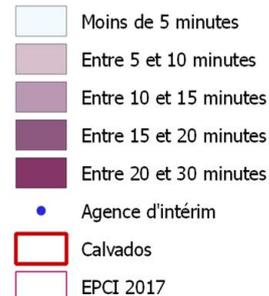
Le découpage des zones de compétences des agences Pôles Emploi ne permet pas à l'ensemble des communes du département d'accéder aux points d'accueil dans des temps relativement confortables. Plusieurs secteurs sont ainsi situés à plus de 30 minutes en voiture d'une agence :

- Secteur sud pré-bocage et sud Suisse Normande
- Secteur sud-est de la CC Isigny-Omaha-Intercom
- Secteur nord Pays d'Auge
- Secteur sud/sud-est du Pays d'Auge

## Les agences interim



### Temps d'accès moyen à une agence d'intérim



Source: Insee, BPE 2015, Métrix - Traitement Insee



Plusieurs EPCI cumulent un grand nombre de communes éloignées d'une agence intérim (accès en plus de 20 minutes) :

- CC Cingal-Suisse-Normande
- CA Lisieux-Normandie (nord-ouest et sud-est)
- CC Cambremer
- CC Vire au Noireau (sud-ouest)
- CC Pays de Falaise (nord)

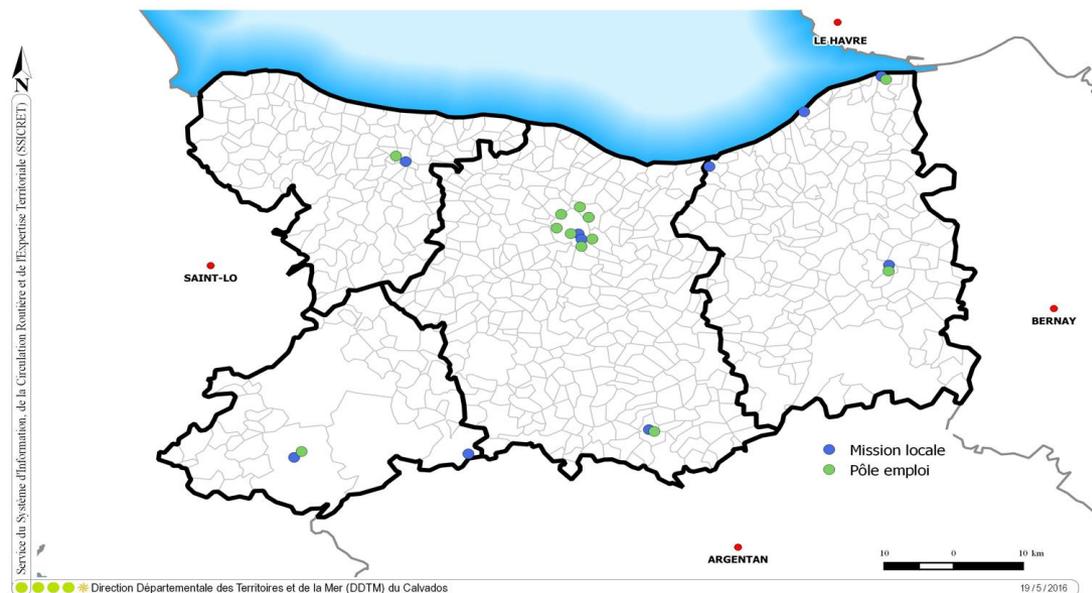
La plupart des agences intérim possèdent également un site internet donnant accès à l'ensemble des services.



## Les missions locales

Les Missions locales ont 5 grandes missions :

- Repérer, accueillir, informer et orienter les jeunes ;
- Accompagner les parcours d'insertion ;
- Agir pour l'accès à l'emploi ;
- Observer le territoire et apporter une expertise ;
- Développer une ingénierie de projet et animer le partenariat local.



## PRESENCE TERRITORIALE ET MODALITES D'ACCUEIL

Le Calvados compte 5 missions locales :

- La mission locale Calvados-Centre : elle comprend 3 sièges (Hérouville-Saint-Clair, Falaise, Caen) et 2 antennes (Dives-sur-Mer, Condé-en-Normandie). 44 permanences sont effectuées sur le territoire,
- La mission locale du Bessin au Virois : 2 antennes à Bayeux et Vire Normandie. Plusieurs permanences territoriales : Balleroy, Caumont l'Eventé, Courseulles-sur-Mer, Isigny-sur-Mer, Le Molay-Littry, Trévières
- La mission locale sud Pays d'Auge située à Lisieux. Des permanences hebdomadaires sont assurées sur l'ensemble du territoire : Livarot, Mézidon Canon, St Pierre sur Dives, Orbec, Moyaux, Lisieux Sud, Lisieux Nord, Lisieux centre et Lisieux Hauteville.
- La Mission locale de la baie de Seine : le siège à Honfleur et une antenne à Touques (Trouville)

De nombreuses permanences sont effectuées dans les locaux des Points Info 14/MSAP, via des partenariats locaux. Ces permanences permettent de renforcer l'action d'accompagnement à l'emploi auprès du public jeune.



## HISTORIQUE DE LA CREATION DES POINTS INFO 14 SUR LE CALVADOS

Le Département, chef de file de la politique de solidarité territoriale, assure depuis les années 2000 le déploiement et la coordination de Points Info 14 sur le Calvados, participant à la politique d'amélioration de l'accès aux services publics.

Ce service permet d'articuler présence humaine, avec un référent dédié qui accueille et accompagne l'utilisateur, et usage des outils numériques. L'utilisateur peut ainsi effectuer ses démarches sans avoir à se déplacer dans les différentes administrations, gratuitement et en toute confidentialité : accueil, information et orientation, accompagnement aux démarches administratives en ligne, mise en relation, par visioconférence, avec un correspondant chez les partenaires pour les questions spécifiques.

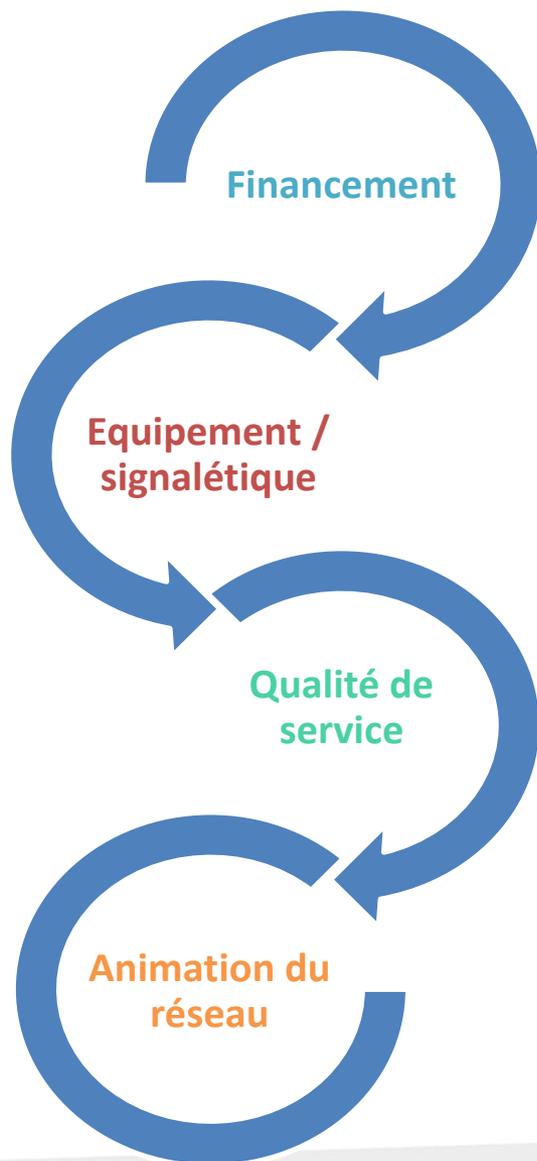
## LES PARTENAIRES

Ce dispositif connaît un franc succès avec la présence de 23 partenaires : Préfecture du Calvados, MDPH, SDEC Energie, SAUR, EDF solidarité, Enedis, Conseil départemental d'Accès au Droit, CAF, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, CPAM, Pôle emploi, CCI de Caen Normandie, CARSAT Retraite, MSA Côtes Normandes, RSI, CREAN, KEOLIS Bus verts, SOLIHA, DGFIP.

## LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'OUVERTURE

Les conditions d'organisation et d'ouverture font l'objet d'une convention entre le Département et le porteur de projet (collectivité ou La Poste). Elles sont les mêmes dans tous les Points Info 14, dans un souci d'homogénéité de la qualité de services apportés aux habitants du Calvados : Un référent disponible pour recevoir les usagers, les conseiller, les accompagner et les mettre en relation avec les partenaires, 30 heures par semaine et 200 jours par an d'ouverture au public, mise à disposition des usagers d'un espace de confidentialité.



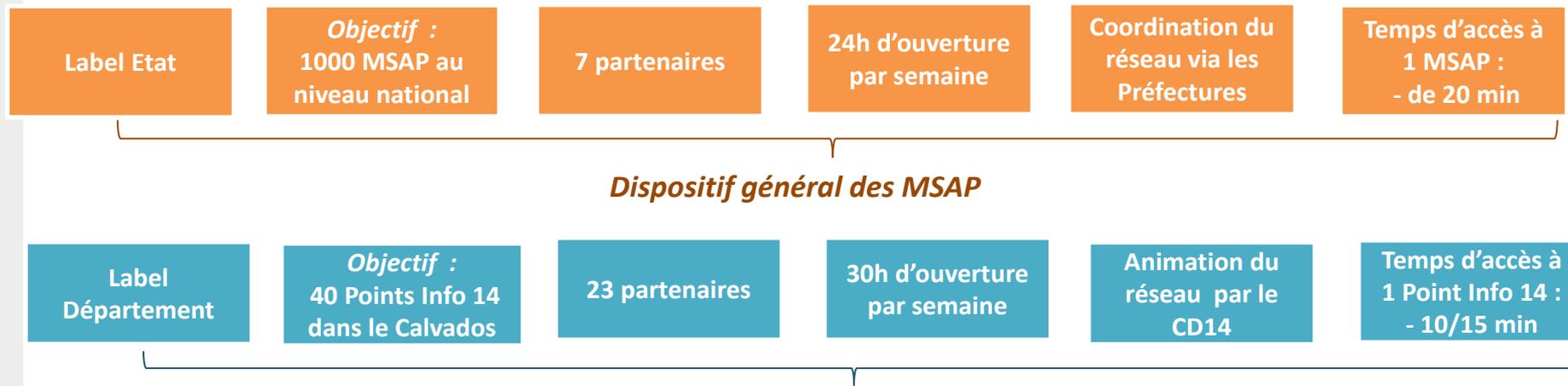


### LE ROLE DU DEPARTEMENT

- ❑ Une aide de 10 600 € par an par Point Info 14 ;
- ❑ En cas de labellisation MSAP, une aide de l'Etat, correspondant à 50% du budget de fonctionnement, avec une compensation du CD14 si l'aide est inférieure à 10 600 €.
  
- ❑ Le Département fournit :
  - Un équipement informatique complet (1110 euros), mis à disposition des usagers, dont il assure la maintenance ;
  - La signalétique intérieure et extérieure (environ 500 euros).
  
- ❑ Veiller à une qualité de service identique dans tous les Points Info 14 :
  - Référent(s) dédié(s) ;
  - 30 heures/semaine et 200 jours /an minimum d'ouverture au public ;
  - Espace de confidentialité ;
  - Participation du référent aux formations des partenaires.
  
- ❑ 1 temps plein dédié au Département pour assurer l'animation et l'organisation générale du réseau (organisation des formations, missions, gestion des partenariats...), appuyé par un agent en Préfecture.



## LA LABELLISATION DES POINTS INFO 14 EN MAISONS DE SERVICE AU PUBLIC (MSAP)



### Particularité du Calvados : réseau préexistant des Points Info 14

#### CONSTATS

- Un objectif similaire ;
- Les Points Info 14 répondent au cahier des charges national MSAP ;
- Les Points Info 14, un nom connu par les usagers depuis 17 ans ;

#### PARTENARIAT ETAT/CD14

- Une labellisation progressive de l'ensemble des Points Info 14 en MSAP ;
- Une animation territoriale par le Département, pour l'ensemble des Points Info 14, qu'ils soient labellisés ou non MSAP (en lien avec la Préfecture pour la partie MSAP),
- Une articulation des financements entre l'Etat et le Département pour plus de cohérence.

#### OBJECTIF

- Tous les Points Info 14 labellisés MSAP



## LE RESEAU ACTUEL

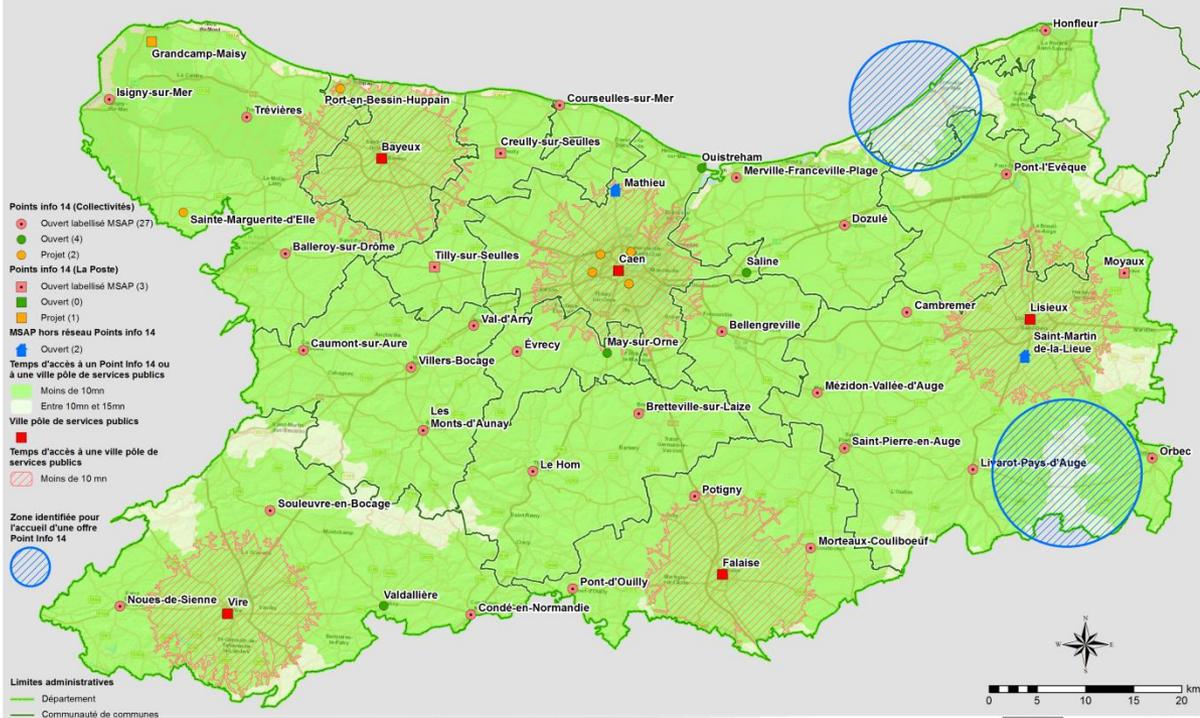
Aujourd'hui, 32 Points Info 14 sont ouverts dans le Calvados.. Dans le cadre de la démarche de création de maisons de services au public (MSAP), 26 Points Info 14 ont déjà été labellisés MSAP par l'Etat.

Par ailleurs, 2 MSAP portées par La Poste ont été créées hors du réseau des Points Info 14 du Conseil Départemental : Mathieu et Saint-Martin-de-la-Lieue.

Le Département assure l'animation et l'organisation générale du réseau (organisation des formations, missions, gestion des conventions et des partenariats...), en lien étroit avec la Préfecture dans le cadre de la labellisation MSAP.

### Territoire

Réseau des Points Info 14 / Maisons de Services Au Public (MSAP) dans le Calvados  
Au 06 juin 2018



## LES PERSPECTIVES DE DEPLOIEMENT

Pour compléter le maillage actuel, une dizaine d'ouverture supplémentaires sont en projet, pour arriver à 40 fin 2018-2019.



**L'objectif du Département est de permettre à chaque usager d'accéder à un Point Info 14 en moins de 15 minutes de son domicile**



### ➤ Selon La Poste :

- Les **évolutions des usages** de La Poste ne correspondent plus au maillage actuel. Ce dernier paraît **surdimensionné**.
- A l'avenir le réseau des facteurs pourrait **se diversifier** davantage. La Vigie Urbaine semble être un secteur en voie de développement pour le groupe.
- Le déploiement de l'offre de **services numérique** est également un enjeu et une perspective d'évolution à poursuivre pour le groupe.

### ➤ Selon la MSA

- Deux problématiques d'accès constatées : le « **coût d'accès** » au numérique, les difficultés **d'accès des jeunes aux démarches administratives en ligne**.
- La MSA accorde de l'importance aux **Points Infos 14/MSAP** dans la mesure où ils apportent un maillage dense et une offre de proximité des services MSA sur le département. Des réserves sont exprimées sur le **métiers/rôle des référents** (définition du cadre d'intervention du référents).
- Enjeu de développement du réseau des **EPN** : coordination, **personne référente à identifier** sur le département pour l'ensemble des partenaires, **rôle et métier de l'animateur** EPN à définir davantage.

### ➤ Selon la CPAM

- La CPAM souhaite poursuivre le développement de **l'accompagnement** vers le numérique (**pédagogie et responsabilisation** des usagers pour favoriser leur **autonomie**).

- L'exploration des possibilités de développement vers le numérique s'effectue néanmoins avec prudence dans la mesure où le principal public concerné par la CPAM est un public fragile qu'il faut accompagner.
- La CPAM considère que leur partenariat avec les Point Info 14/MSAP fonctionne bien

### ➤ Selon la CAF

- Des problématiques **d'accès physique** aux services de la CAF sur Caen ont été constatées par le partenaire : la population de certains **quartiers prioritaires** rencontre des difficultés pour se rendre au siège de la CAF en centre-ville (fréquence des lignes de bus trop faible, coût du transport).
- La CAF souhaite poursuivre le **déploiement de l'offre numérique** (applications mobiles, services en ligne) mais également, en parallèle, **développer l'accompagnement au numérique** (recrutement de services civiques sur certains points de contact notamment). L'outil numérique peut en effet être un facilitateur de réalisation des démarches administratives mais également un frein pour les usagers.
- Le partenaire souhaite également développer sa politique de **communication** (communiquer autrement en mettant en place des ateliers collectifs pour accompagner les usagers notamment).
- La CAF évoque un besoin de **visibilité pour les Points Info 14/MSAP** et souligne une amélioration du réseau avec un **référént** bien identifié pour l'ensemble des partenaires auprès du Département.



## La vision de la population et des élus locaux...

- **Satisfaction globale** de la majorité des répondants, usagers et élus, quant à **l'accès aux services publics**. Nécessité d'adapter les services aux usages du public (horaires, jours d'ouverture...), tous services publics confondus.
- **Une satisfaction nettement plus modérée des usagers pour l'accès aux services de l'emploi** (Caen la Mer : 14% de répondants satisfaits contre 11% de non satisfaits – hors Caen la Mer : 19% de satisfaits contre 18% de non satisfaits).
- **Une satisfaction globale des élus et de la population quant au fonctionnement des PI14/MSAP**. A nuancer par une certaine méconnaissance du dispositif des **Points Info 14/MSAP**: effort nécessaire de communication et d'information à réaliser

## LES PISTES D'AMÉLIORATION :

- **Emploi :**
  - Simplification des démarches, qualité du service rendu, implantation des sites (Caen la Mer et hors Caen la Mer)
  - Accès en transports publics (vision élus)
- **PI14/MSAP :**
  - Information/communication autour du dispositif, premier contact avec l'utilisateur (ligne téléphonique...), matériel mis à disposition



## Vision CU Caen la Mer

Services de sécurité et d'urgence



Services administratifs



Services postaux



Services d'assistance et de prestations sociales



Points Info 14/MSAP



Services d'accompagnement à l'emploi



## Vision hors CU Caen la Mer

Services de sécurité et d'urgence



Services administratifs



Services postaux



Services d'assistance et de prestations sociales



Points Info 14/MSAP



Services d'accompagnement à l'emploi





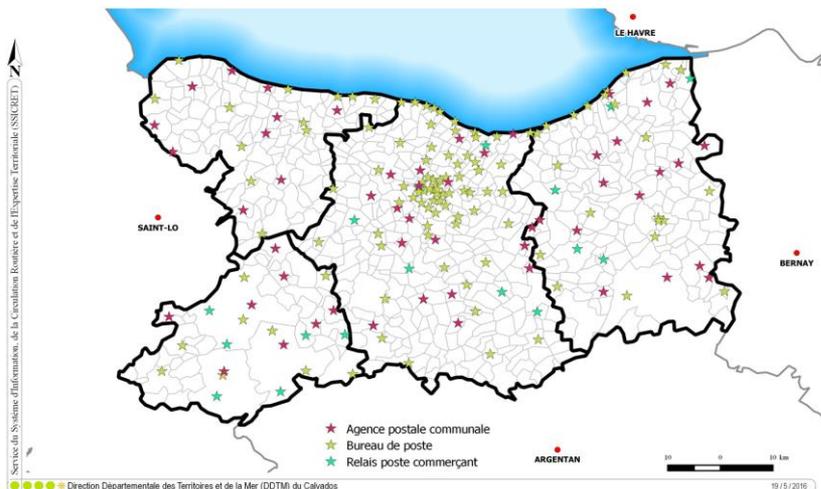
Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux	... Des entretiens partenaires
<b>Finaliser le maillage des Points Info 14/MSAP</b>	<u>Points Info 14 potentiels identifiés</u> : secteur sud est Pays d'Auge et Cœur Côte Fleurie  <u>Points Info 14 envisagés en milieu urbain</u> Caen et Lisieux	X	X	X	X
<b>Harmoniser le fonctionnement des Points Info 14/MSAP</b>	Calvados	X			X
<b>Informer/communiquer autour du dispositif des Points Info 14/MSAP auprès de la population</b>	Calvados	X	X	X	X
<b>Faciliter l'accès aux démarches administratives pour la population (simplification des démarches, accompagnement des usagers, jours/horaires d'ouverture...)</b>	Calvados	X			X
<b>Améliorer l'accès aux services de l'emploi</b>	<u>Pour accès aux pôles emploi</u> : CA Lisieux Normandie CC de la Vire au Noireau CC Cœur Côte Fleurie <u>Pour accès aux agences intérim</u> : CC Cingal-Suisse-Normande CA Lisieux-Normandie (nord-ouest et sud-est) CC Cambremer CC Vire au Noireau (sud-ouest) CC Pays de Falaise (nord)	X	X	X	
<b>Adapter les services aux usages du public (horaires, jours d'ouverture...)</b>	Calvados	X	X	X	



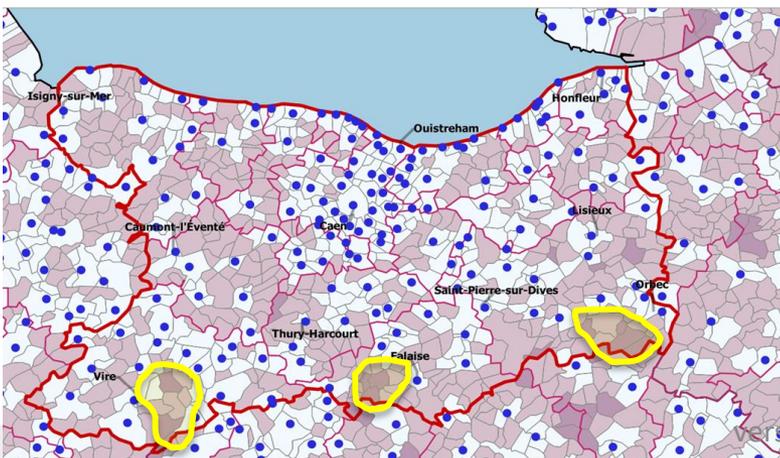
## LES SERVICES MARCHANDS



Arondissements en avril 2016 et réseau postal



Sur le Calvados le groupe La Poste comprend 106 bureaux de poste, 60 agences postales communale et 18 relais poste. 93 % de la population du Calvados est ainsi à moins de 5km et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste (Source : rapport 2015 relatif à l'accessibilité du réseau postal ans le Calvados).



Temps d'accès moyen à un bureau de poste, un relais ou une agence postale

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Bureau de poste, relais ou agence postale
- Calvados
- EPCI 2017

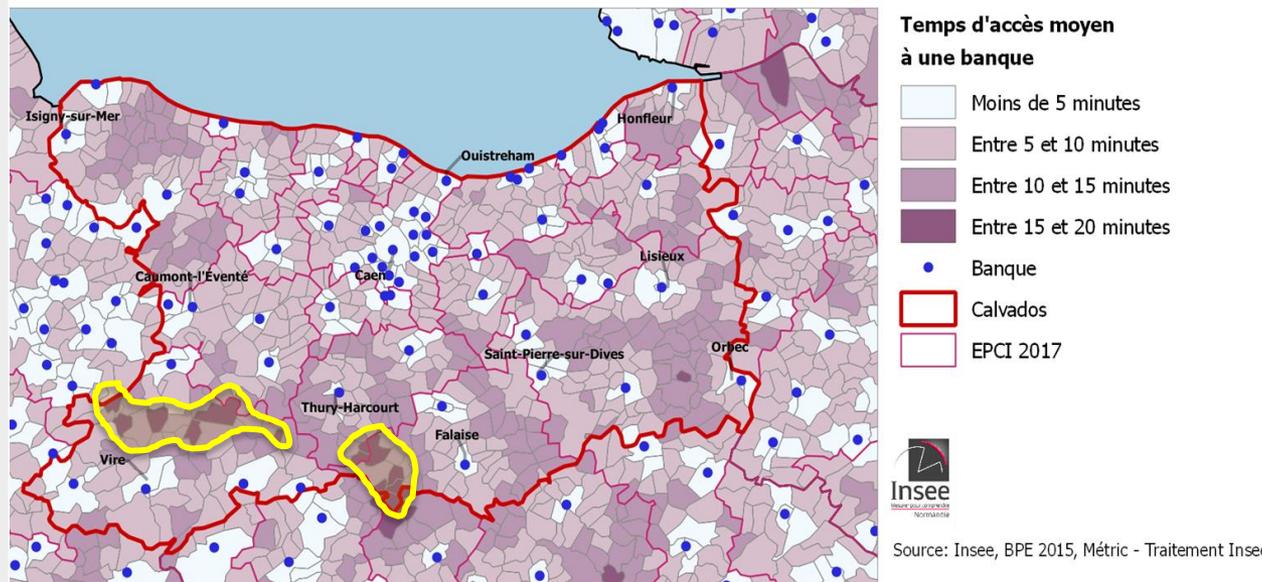
Insee version 1 juin 2018  
Source: Insee, BPE 2015, Métrix - Traitement Insee

SERVICES FOURNIS PAR TYPOLOGIE DE POINTS DE CONTACT	Agence postale	Bureau de poste	Relais poste
Opérations financières	Services banque postale (retraits/dépôt/émissions/paiement)	Banque postale (toutes opérations)	Retrait (en option dans les relais de poste urbain)
Courriers/colis	Timbre à date/courriers simples/ prêts à poster / Colis/garde du courrier/abonnement mobilité/contrats de réexpédition définitifs et temporaires	Idem agence (+) boîte postale (+) service de proximité (poste restante)	Idem bureau (-) contre remboursement (-) poste restante (-) boîte postale
Timbres	Vente	Vente	Vente
Etablis des procurations	-	Postales financière	-
Traitement des réclamations	-	Traitement des réclamations	-



Quelques secteurs sont éloignés de 10 à 15 minutes d'un point de contact :

- Sud de la CC Vire-au-Noireau
- Extrême ouest de la CC Suisse-Normande
- Sud/sud-est CA Lisieux Normandie.



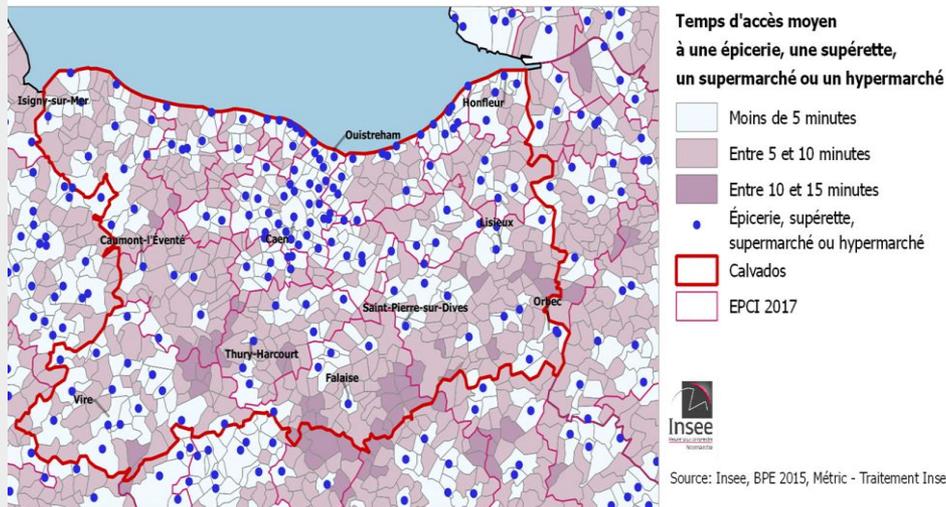
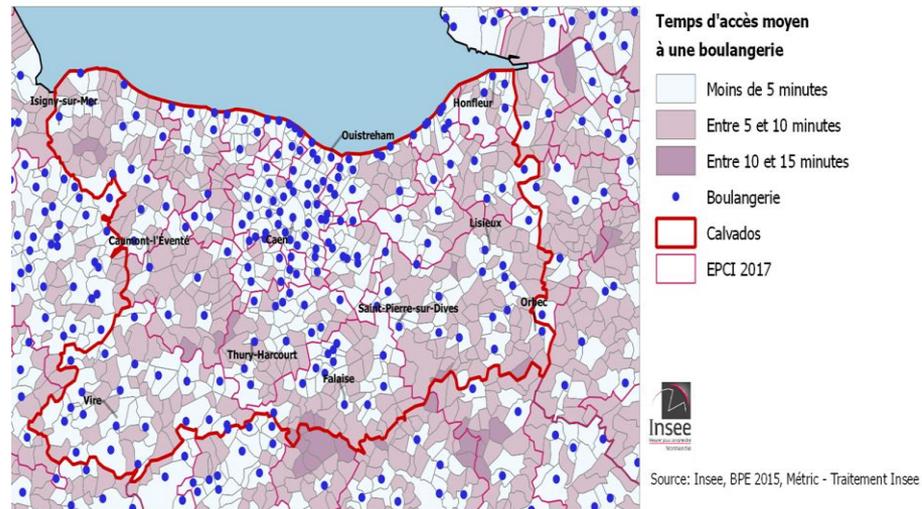
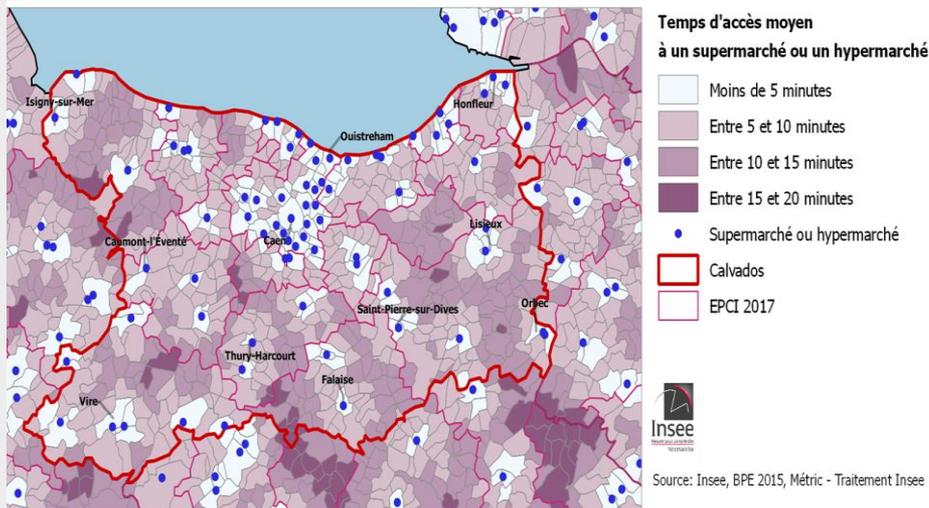
Deux secteurs dont quelques communes sont situées entre 15 à 20 minutes d'une banque :

- CC Vire au Noireau
- Limite CC Cingal-Suisse-Normande et CC Pays de Falaise

Plusieurs secteurs avec des communes sont situées entre 10 et 15 minutes d'une banque :

- CA Lisieux Normandie
- CC Isigny Omaha Intercom
- CC Honfleur-Beuzeville

A noter que la base permanente des équipements à partir de laquelle les temps d'accès sont calculés ne prend pas en compte les activités bancaires de la Poste. Or nous retrouvons, au sein de ces 5 zones identifiées, la présence de banques postales. Les temps d'accès à une banque sont donc à nuancer sur ces zones.



Quelques communes sont situées à plus de 15 minutes en voiture d'un supermarché ou d'un hypermarché : les limites de la CC Vallée de l'Orne et de l'Odon, la frange Ouest de la CC Isigny Omaha Intercom...

Néanmoins l'ensemble des communes du département est localisé à moins de 15 minutes en voiture d'un commerce d'alimentation (épicerie, supérette, supermarché, hypermarché).

L'ensemble du département est à moins de 15 minutes d'une boulangerie.



## La vision de la population et des élus locaux...



- **Satisfaction globale** de la majorité des répondants, usagers et élus, quant à **l'accès aux services marchands**. Nécessité toutefois d'adapter ces services aux usages du public (horaires, jours d'ouverture...), tous services confondus.
- **Pour la population, les commerces d'alimentation, services bancaires et stations-services font partis des 5 services les plus faciles d'accès parmi le panel proposé** (ex: 88% des répondants de Caen la Mer sont satisfaits des commerces alimentaires et 83% des répondants hors Caen la Mer).
- Des services bancaires dont l'accès est jugé majoritairement non satisfaisants (60% de non satisfaits) par les élus de Caen la Mer, et très satisfaisants par les usagers du même secteur (83% de satisfaits).

### Vision CU Caen la Mer

Commerce alimentaires



Services bancaires



Librairies/papeteries/journaux



Stations services



### Vision hors CU Caen la Mer

Commerce alimentaires



Services bancaires



Librairies/papeteries/journaux



Stations services





Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux (questionnaires EPCI)	... Des entretiens partenaires
<b>Maintenir l'offre de services marchands (banques, commerces alimentaires, stations services)</b>	Calvados – en particulier moyennes et petites villes	x	x	x	
<b>Adapter l'offre de services marchands aux modes de vie des usagers (jours, horaires d'ouverture, livraison à domicile...)</b>	Calvados – en particulier moyennes et petites villes	x	x	x	



## LES SERVICES DE LA SANTE ET DU MEDICO-SOCIAL

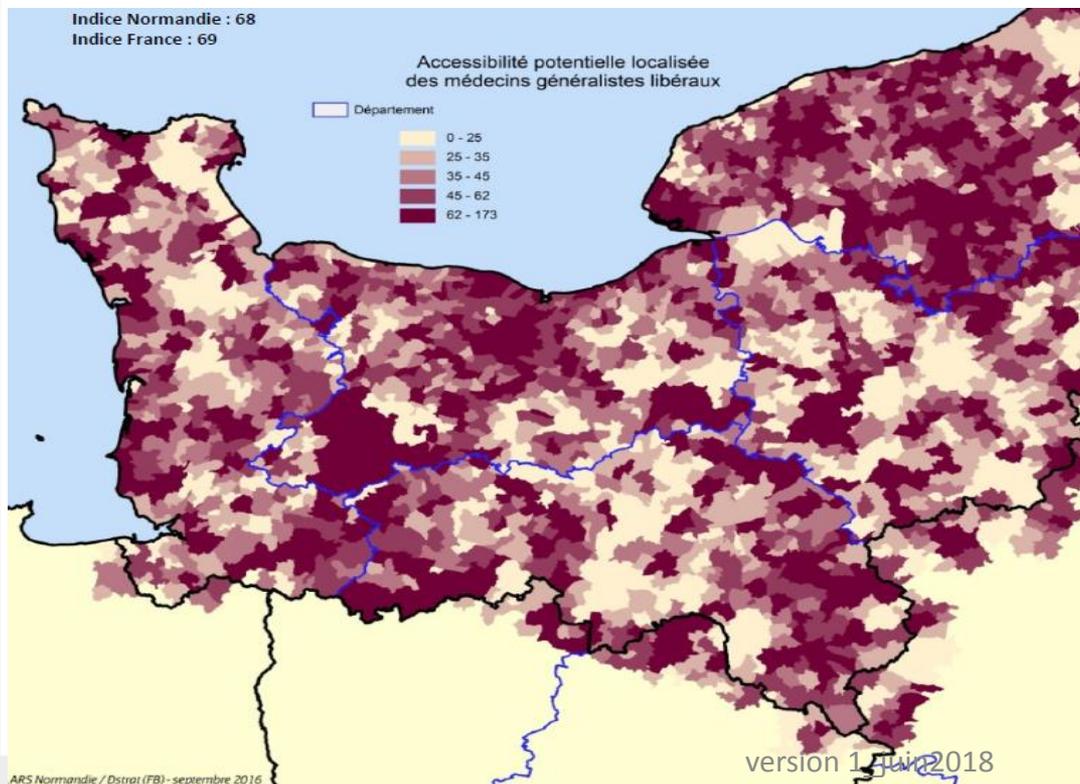


## Les médecins généralistes

Les médecins généralistes libéraux sont le premier maillon médical auprès de la population et représentent un enjeu pour la coordination des parcours de soin.

L'indicateur d'accessibilité potentielle localisée tient compte du niveau d'activité des médecins pour mesurer l'offre (source Assurance Maladie) et du taux de recours différencié par âge des habitants pour mesurer la demande. Il s'agit d'un indicateur local, calculé au niveau de chaque commune mais qui considère l'offre de médecins et la demande des communes environnantes. La structure par âge de la population entre en ligne de compte dans cet indicateur. La distance d'accès au professionnel est prise en compte car le recours y est inversement proportionnel

L'indicateur moyen correspond à la densité de la profession sur le territoire, soit 68 médecins pour 100 000 habitants en Normandie (49 pour les communes rurales et les couronnes des pôles urbains).



Au regard de cet indicateur, on constate une accessibilité plus limitée aux médecins généralistes sur les territoires suivants :

- limites CC Pré-Bocage/CC Cingal-Suisse-Normande/CC Vire-au-Noireau,
- CC Pays de Falaise,
- Nord de la CA Lisieux-Normandie.



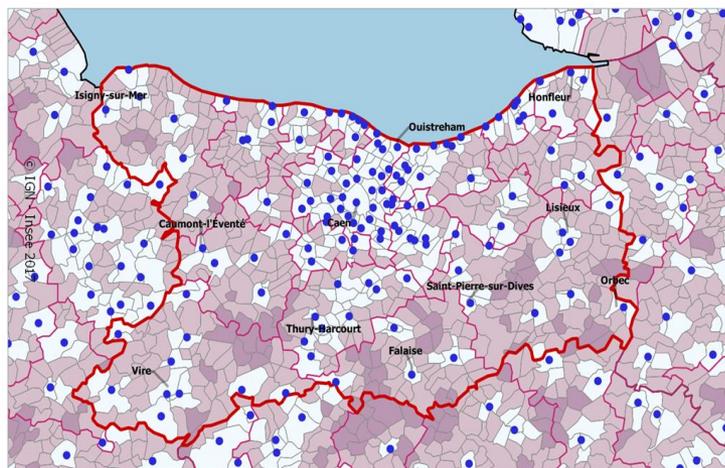
### Les médecins généralistes

Le département du Calvados est relativement bien doté en médecins généraliste. En effet, on relève en moyenne la présence de 8,3 médecins pour 10 000 habitants. **Le Calvados détient ainsi la plus forte densité médicale de Normandie.**

Le territoire du Calvados possède une activité moyenne par médecin supérieure à la moyenne nationale mais cependant inférieure à d'autres territoires normands tels que la Manche.

effectif département	sexe		ensemble	âge moyen		densité pour 10 000 h
	homme	femme		homme	femme	
Calvados	378	193	571	54 ans	47 1/2ans	8,3
Eure	224	129	353	56 1/2ans	47 ans	5,9
Manche	238	120	358	57 ans	50 1/2ans	7,2
Orne	136	55	191	60 ans	49 ans	6,6
Seine maritime	656	366	1022	56 1/2ans	48 ans	8,1
<b>Normandie</b>	<b>1632</b>	<b>863</b>	<b>2495</b>	<b>56 ans</b>	<b>48 ans</b>	<b>7,5</b>

La moyenne d'âge des médecins étant plus basse, la gestion des départs à la retraite est moins préoccupante que pour d'autres départements, notamment l'Orne. L'enjeu pour le Calvados demeure toutefois d'assurer le remplacement des médecins installés et partant en retraite, mais également de renforcer l'attractivité du territoire pour attirer de nouveaux médecins, en particulier dans les zones rurales.



Temps d'accès moyen à un médecin généraliste

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Médecin généraliste
- Calvados
- EPCI 2017



Source: Insee, BPE 2015, Métric - Traitement Insee



En terme de temps d'accès, les territoires les plus éloignés sont situés entre 10 et 15 minutes d'un médecins (limites CC Pré-Bocage/CC Cingal-Suisse-Normande/CC Vire-au-Noireau ; quelques communes de la CC Pays de Falaise et de la CA Lisieux-Normandie).



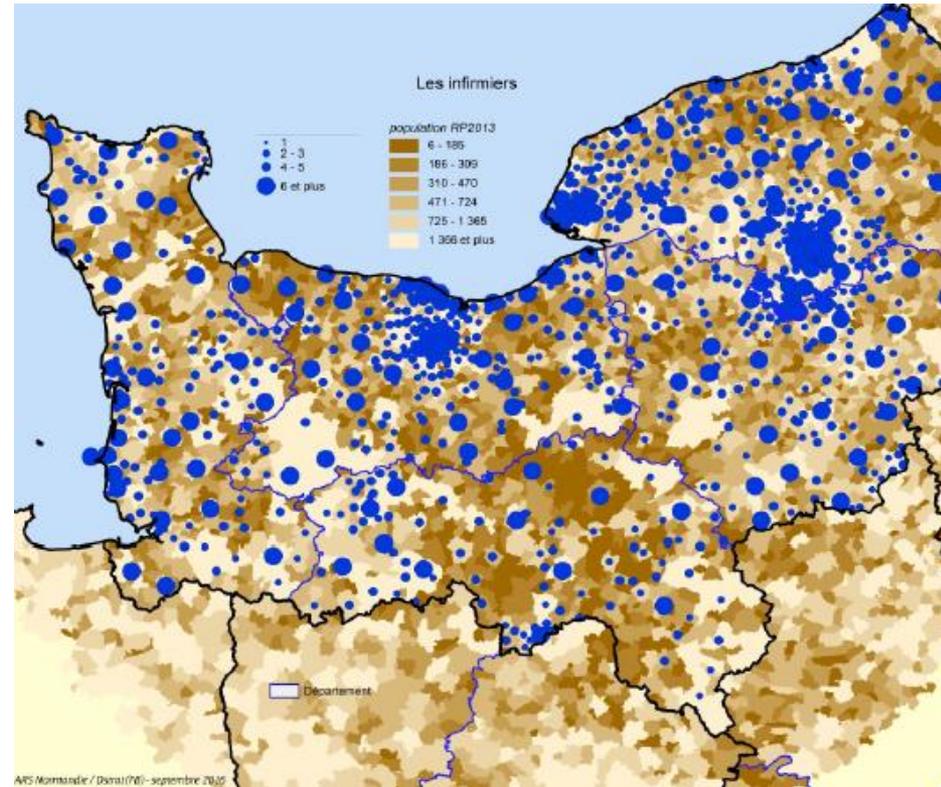
## Les infirmiers

Le département du Calvados est relativement bien doté en infirmiers. En effet, on relève en moyenne la présence de 14 infirmiers pour 10 000 habitants. **Le Calvados détient ainsi la plus forte densité de Normandie.**

Près de 4 200 infirmiers exercent leur profession en activité libérale en Normandie. 220 d'entre elles exercent parallèlement une activité salariée, en général dans un établissement de soins.



Le maillage du territoire est assez bien réalisé puisqu'à peine plus d'1 % de la population normande est entre 5 et 10 km d'une infirmière, et 0,4 % dans le Calvados.



### Population à plus de 5 km d'une infirmière

	population	en %
Calvados	2 770	0,4 %
Eure	0	
Manche	8 681	1,7 %
Orne	15 623	5,4 %
Seine-Maritime	10 476	0,8 %
<b>Normandie</b>	<b>37 550</b>	<b>1,1 %</b>

effectif département	sexe		ensemble	âge moyen		densité pour 10 000 h
	homme	femme		homme	femme	
Calvados	161	813	974	43 1/2 ans	45 1/2 ans	14,1
Eure	54	517	571	45 ans	44 ans	9,6
Manche	103	547	650	45 1/2 ans	45 1/2 ans	13,0
Orne	56	303	359	44 1/2 ans	45 1/2 ans	12,4
Seine maritime	195	1 412	1 607	42 1/2 ans	44 1/2 ans	12,9
<b>Normandie</b>	<b>569</b>	<b>3 602</b>	<b>4 171</b>	<b>44 ans</b>	<b>45 ans</b>	<b>12,5</b>

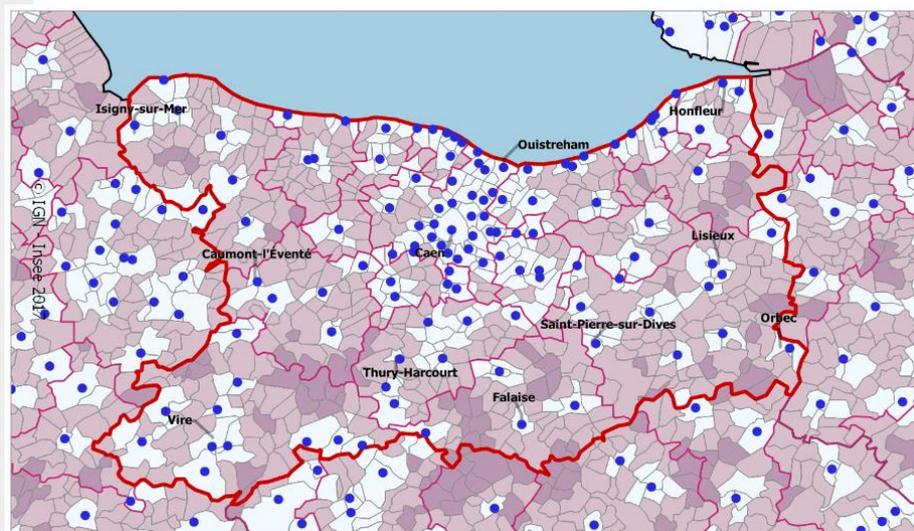


### Les pharmaciens

Le département du Calvados est relativement bien doté en pharmaciens et pharmaciennes. En effet, on relève 316 professionnels, soit en moyenne la présence de 4,6 pharmacien pour 10 000 habitants. **Le Calvados détient ainsi la 3<sup>ème</sup> plus forte densité, derrière la Manche et l'Orne.**

Les pharmaciens du Calvados sont nettement plus jeunes que dans les départements limitrophes.

effectif département	sexe		ensemble	âge médian		densité pour 10 000 h
	homme	femme		homme	femme	
Calvados	148	168	316	47 1/2ans	48 ans	4,6
Eure	101	107	208	54 ans	49 ans	3,5
Manche	114	127	241	56 1/2ans	50 ans	4,8
Orne	69	66	135	52 1/2ans	52 ans	4,7
Seine maritime	252	275	527	56 1/2ans	48 ans	4,2
Normandie	684	743	1427	52 1/2ans	50 ans	4,3



Temps d'accès moyen à une pharmacie

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Pharmacie
- Calvados
- EPCI 2017



Source: Insee, BPE 2015, Métric - Traitement Insee



En terme de temps d'accès, les territoires les plus éloignés sont situés entre 10 et 15 minutes d'une pharmacie (limites CC Pré-Bocage/CC Cingal-Suisse-Normande/CC Vire-au-Noireau ; quelques communes de la CC Pays de Falaise, de la CA Lisieux-Normandie, de la CC Blangy-Pont l'Evêque Intercom et de la CC Isigny Omaha Intercom).



D'une manière générale, la densité de médecins spécialistes sur le département, de 84 professionnels pour 100 000 habitants, est supérieure à la moyenne des autres départements normands (67 professionnels/100 000 habitants) mais inférieure à la moyenne nationale (94 spécialistes /100 000 habitants). Le Calvados présente avec la Seine-Maritime la densité de spécialistes la plus élevée.

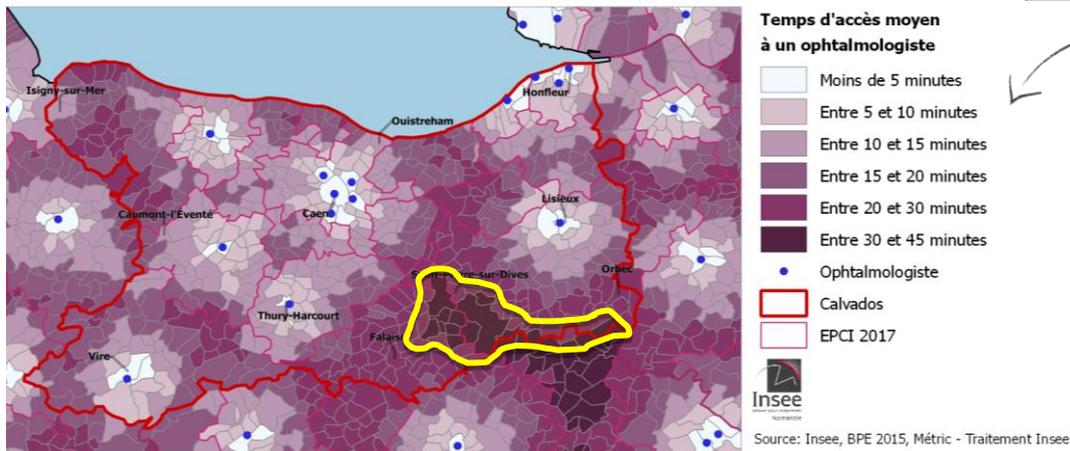
Les ophtalmologistes

La densité d'ophtalmologistes pour 100 000 habitants dans le Calvados est légèrement inférieure à la moyenne nationale (Calvados : 77/100 000 hab. ; France : 79/100 000 hab.). Elle est néanmoins supérieure à la moyenne régionale ainsi que de celle des départements normands.

Une disponibilité du service toute relative : Si certaines communes sont équipées en ophtalmologistes, il faut noter que ces derniers ne prennent parfois plus en charge de nouveaux patients (carnets de patientèle complets). Dans ce cas les usagers sont contraints de recourir aux services dans les communes voisines.

Ophtalmologistes : salariés et libéraux	
Densité pour 100 000 personnes	
France métropolitaine	79
Normandie	66
<b>Calvados</b>	<b>77</b>
Seine-Maritime	73
Eure	56
Manche	54
Orne	52

Source : DREES, ASIP-RPPS traitements DREES; ARS, données 2015



Le secteur du sud Pays d'Auge est particulièrement éloigné des services d'ophtalmologie (CC Pays de Falaise et CA Lisieux Normandie). Sur certaines communes il faut entre 30 et 45 minutes de trajet en voiture pour accéder à ce type de service.

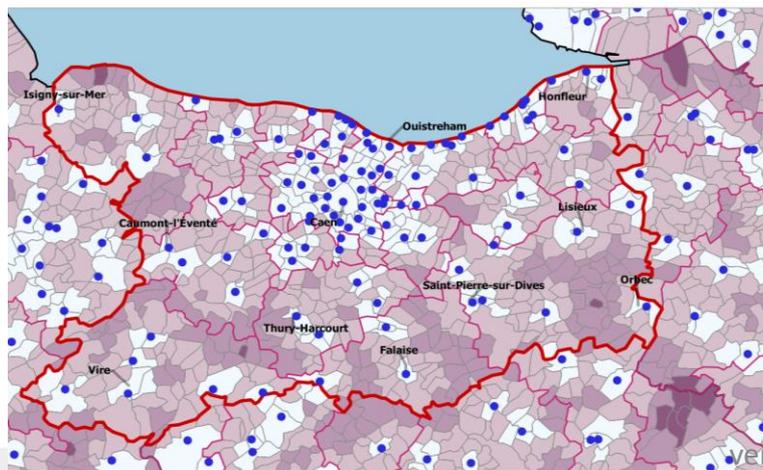
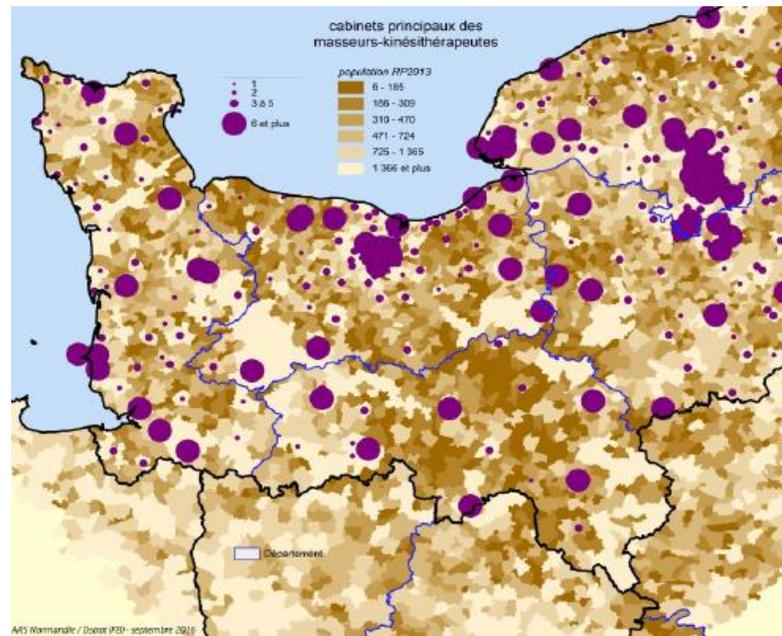


### Les masseurs-kinésithérapeutes

Le département du Calvados est bien doté en masseurs-kinésithérapeutes. En effet, on relève 522 professionnels, soit en moyenne la présence de 7,6 professionnels pour 10 000 habitants. Le Calvados détient ainsi la plus forte densité de la région normande.

Les masseurs-kinésithérapeutes exerçant libéralement ne sont pas uniformément répartis sur le territoire, mais principalement implantés sur les agglomérations. Par rapport aux autres professions étudiées, la pyramide des âges est moins préoccupante dans le Calvados, avec une base importante de personnes de moins de 40 ans.

effectif département	sexe		ensemble	âge médian		densité pour 10 000 h
	homme	femme		homme	femme	
Calvados	288	234	522	40 1/2ans	38 ans	7,6
Eure	161	129	290	45 ans	34 ans	4,9
Manche	180	150	330	44 ans	36 ans	6,6
Orne	78	63	141	45 ans	35 ans	4,9
Seine maritime	431	376	807	39 1/2ans	33 1/2ans	6,4
<b>Normandie</b>	<b>1138</b>	<b>952</b>	<b>2090</b>	<b>42 ans</b>	<b>34 1/2ans</b>	<b>6,3</b>



Temps d'accès moyen à un kinésithérapeute

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Entre 15 et 20 minutes
- Kinésithérapeute
- Calvados
- EPCI 2017



Source: Insee, BPE 2015, Météo - Traitement Insee

version 1 juin 2018



Les masseurs-kinésithérapeutes sont relativement accessibles. Quelques communes se situent à un temps d'accès compris entre 10 et 15 minutes : limite nord de Vire-au-Noireau Intercom, sud de Isigny-Omahia Intercom, Pays de Falaise et CA Lisieux Normandie.

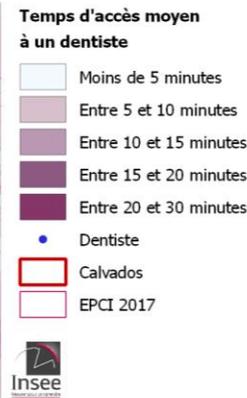
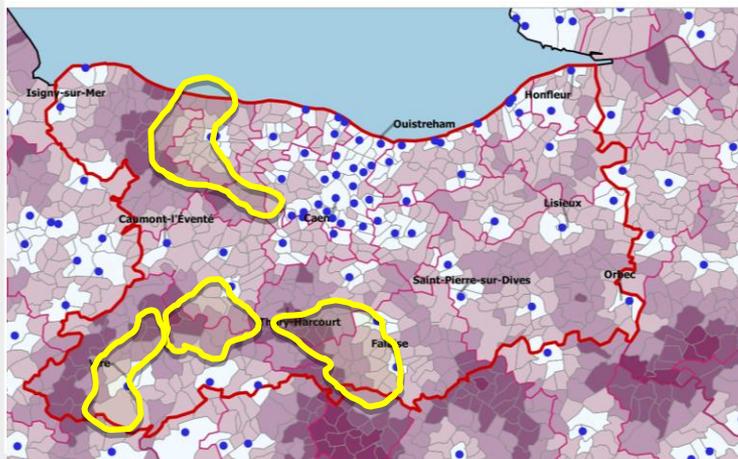
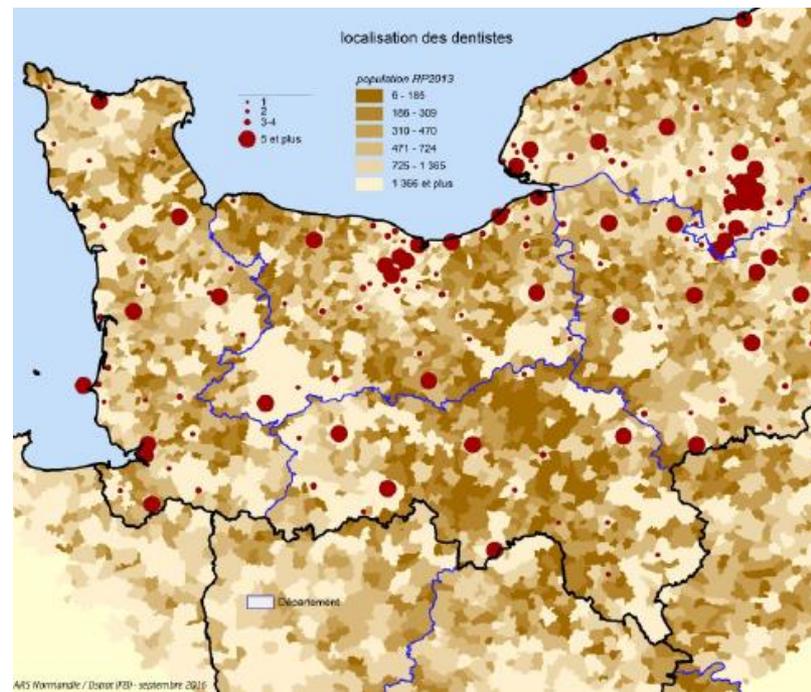


Les chirurgiens-dentistes

Le département du Calvados est bien doté en chirurgiens-dentistes. 280 dentistes libéraux sont installés dans le Calvados, soit en moyenne la présence de 4 professionnels pour 10 000 habitants. Le Calvados détient ainsi la plus forte densité de la région normande.

Les effectifs importants de 60 ans et plus (essentiellement masculins) laissent entrevoir une réduction d'effectifs pour les prochaines années. Cette réduction devrait être moindre dans le Calvados et la Manche que dans les autres territoires du fait de l'allure des pyramides d'âges.

effectif département	sexe		ensemble	âge médian		densité pour 10 000 h
	homme	femme		homme	femme	
Calvados	179	100	279	52 1/2ans	40 ans	4,0
Eure	114	80	194	55 ans	49 ans	3,3
Manche	112	61	173	52 1/2ans	47 1/2ans	3,5
Orne	56	39	95	56 ans	41 ans	3,3
Seine maritime	262	196	448	56 1/2ans	48 ans	3,7
<b>Normandie</b>	<b>723</b>	<b>476</b>	<b>1199</b>	<b>52 1/2ans</b>	<b>44 1/2ans</b>	<b>3,6</b>



version 1\_juin2018



3 grands secteurs sont situés entre 15 et 20 minutes en voiture d'un chirurgien-dentiste : la CC Isigny-Omaha-Intercom, la CC Vire-au-Noireau et la CC Cingal-Suisse-Normande. La disponibilité de ce type de service demeure toutefois limitée dans la mesure où les délais de rendez-vous sont de plus en plus longs (parfois 6 mois) et que certains professionnels ne peuvent plus prendre en charge de nouveaux patients.



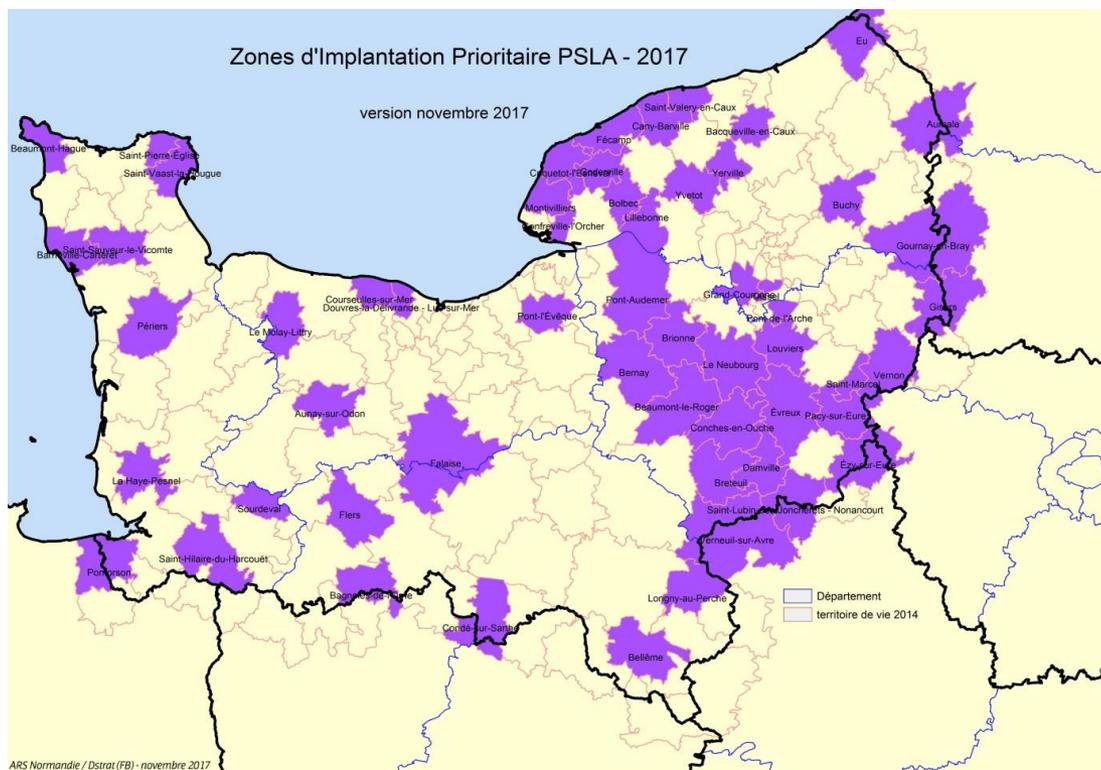


## Les zones d'implantation prioritaires dans le Calvados

Chaque année, l'ARS actualise la carte des Zones d'Implantation Prioritaire (ZIP) de Normandie sur la base de différents indicateurs : densité médicale, âge médian des médecins et activité à travers la consommation des plus de 75 ans notamment. Cette carte (ci-contre) sert de base à l'éligibilité aux financements pour les projets d'implantation des PSLA.

### 6 zones d'implantation prioritaires sur le Calvados en novembre 2017 :

- Le Melay-Littry
- Aunay-sur-Odon
- Falaise
- Pont-l'Evêque
- Courseulles-sur-Mer
- Douvres-la-Délivrande/Luc-sur-Mer





L'organisation sanitaire des urgences s'articule autour de 2 axes :

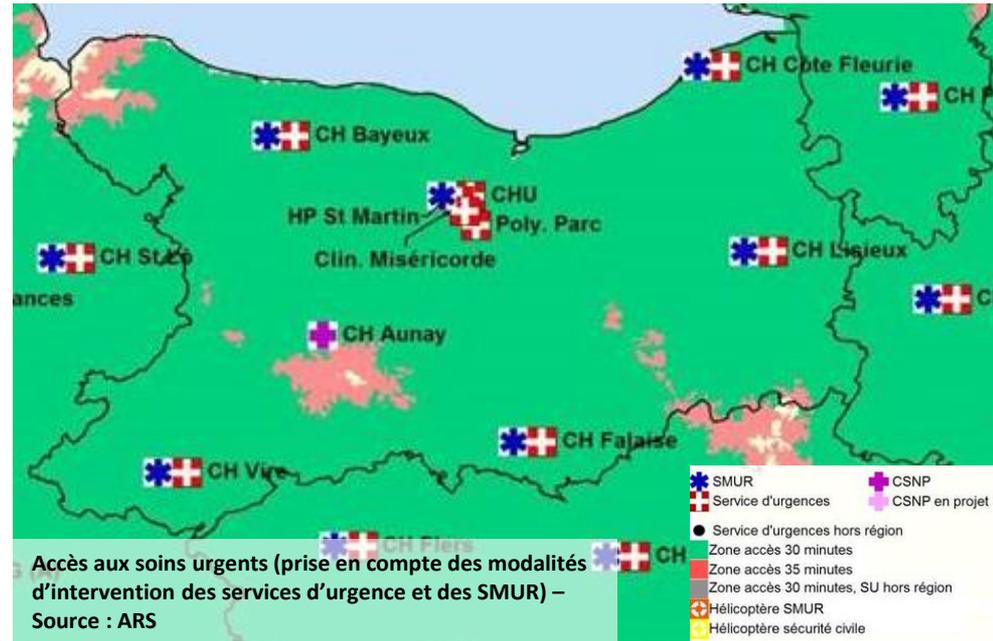
- Un axe hospitalier, avec les structures mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) et services d'aide médicale urgente (SAMU),
- Un axe ambulatoire avec la permanence des soins ambulatoires (régulée par le centre 15), SOS médecins sur Caen et une organisation de la permanence des soins en établissements privés.

Les taux de recours aux services d'urgence hospitaliers sont relativement élevés sur le département en comparaison avec la moyenne régionale (372 pour 1000 habitants dans le Calvados contre 367 en Normandie).



Une couverture du territoire assez homogène en établissements hospitaliers, mais trois secteurs restent relativement éloignés du service, avec des temps d'accès compris entre 35 et 45 minutes : Balleroy/Le Molay-Littry, Suisse Normande, l'axe Mézidon/Saint-Pierre-sur-Dives/Orbec.

Cela représente 1,8 % de la population du département.



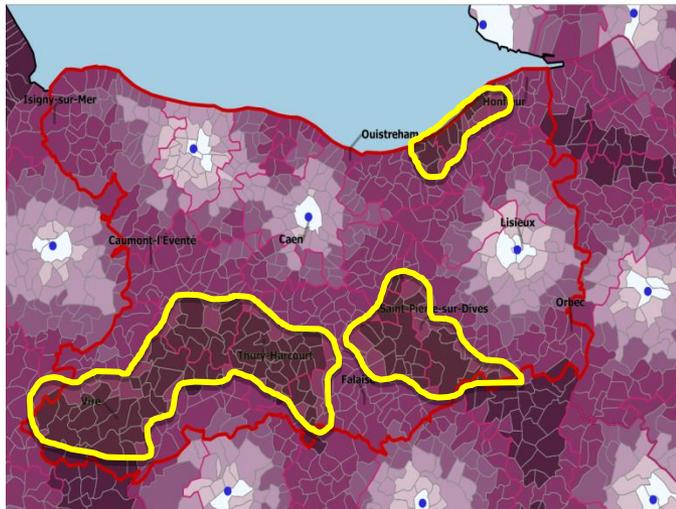
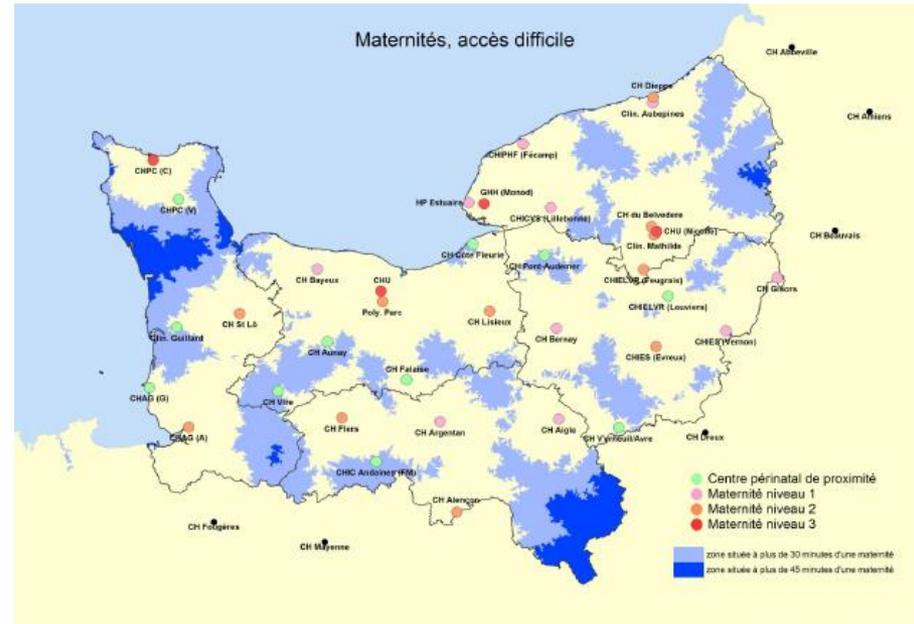
Territoire	Taux de recours 2015 (pour 1000 hab.)	Population à plus de 30 minutes
région	367	2,4%
Calvados	372	1,8%
Dieppe	328	7,8%
Evreux	373	0,1%
Le Havre	448	0,1%
Manche	327	6,3%
Orne	430	6,5%
Rouen	327	0,3%



### Les maternités

En France en 2010, le temps d'accès médian à une maternité est de 17 minutes. En Normandie, la majorité du territoire se trouve à moins de 45 minutes d'une maternité mais de nombreuses zones ne permettent pas un accès en moins de 30 minutes. **Dans le Calvados 91% des femmes en âge de procréer sont situées à 30 minutes maximum d'une maternité (Normandie : 88%). Les 9% restant sont situées à 45 minutes maximum (Normandie : 10%).**

4 maternités dans le Calvados : 2 à Caen, 1 à Bayeux et 1 à Lisieux. Les maternités des CH de Falaise et Vire ont fermé ces dernières années.



Temps d'accès moyen à une maternité

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Entre 15 et 20 minutes
- Entre 20 et 30 minutes
- Entre 30 et 45 minutes
- Maternité
- ▭ Calvados
- ▭ EPCI 2017

Source: Insee, BPE 2015, Métrix - Traitement Insee



**On peut noter des temps d'accès aux maternités supérieurs à 30 minutes pour 3 secteurs :**

- CC Vire-au-Noireau/CC Pré-Bocage/CC Cingal Suisse Normande
- CC Normandie Cabourg Pays d'Auge/CC Côte Fleurie/CC Honfleur Beuzeville (nord)
- CC Pays de Falaise/CA Lisieux-Normandie (sud et sud-ouest)



Les gynécologues

On relève en moyenne la présence de 2,6 gynécologues pour 10 000 habitants dans le Calvados. Malgré cette faible densité, le Calvados détient ainsi la plus forte densité de la région normande.

Le taux de recours aux gynécologues dans le Calvados est de 152,6 pour 1 000 femmes, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne régionale de 162 pour 1 000 femmes.

Gynécologues libéraux et salariés

TS	densité pour 1 000 000 femmes	Age moyen
Calvados	265,9	50,0
Rouen/Elbeuf	249,3	48,3
LE HAVRE	214,7	52,3
Orne	211,7	50,9
Manche	202,1	52,6
Evreux/Vernon	171,5	54,4
Dieppe	143,5	55,3
Normandie	223,1	50,8

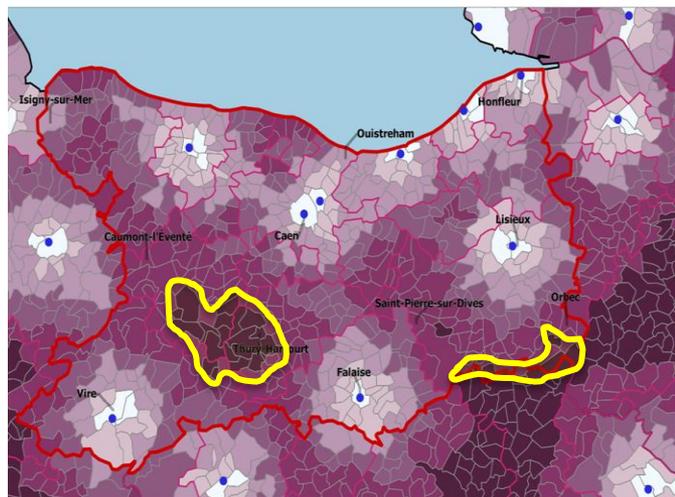
Source : RPPS

TS	taux recours pour 1000 femmes *	Consommation moyenne
Rouen/Elbeuf	214,1	1,4
Evreux/Vernon	165,5	1,4
Calvados	152,6	1,4
La Havre	149,4	1,4
Dieppe	144,1	2,2
Orne	128,9	1,4
Manche	123,6	1,3
Normandie	162,0	1,4

Source : PMSI/SNIIRAM 2015

\*Femmes de 14 à 99 ans

Recours ville + hôpital



Temps d'accès moyen à un gynécologue (médical et obstétrique)

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Entre 15 et 20 minutes
- Entre 20 et 30 minutes
- Entre 30 et 45 minutes
- Gynécologue (médical et obstétrique)
- Calvados
- EPCI 2017



Source: Insee, BPE 2015, Méric - Traitement Insee



Deux secteurs accèdent en 30 à 45 minutes en voiture à un gynécologue :

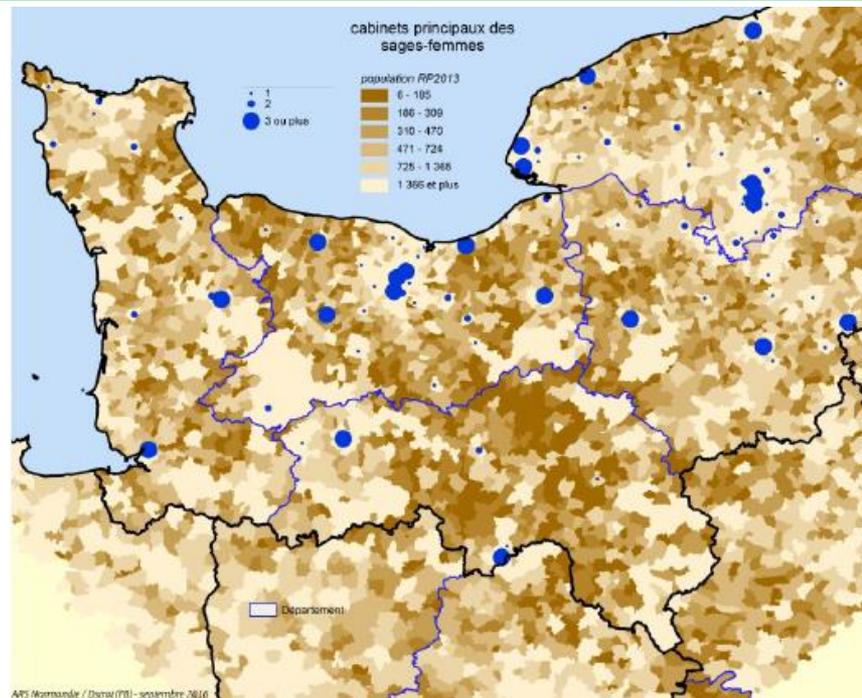
- CC Pré-Bocage et CC Cingal-Suisse-Normande
- La limite sud entre la CA Lisieux-Normandie et le département de l'Orne



### Les sages-femmes

200 sages-femmes libérales exercent en Normandie, ce qui correspond à la densité nationale. La densité dans le Calvados est par ailleurs très supérieure à la moyenne régionale (59 professionnels, soit 8,5 sages-femmes pour 100 000 habitants).

Bien que la profession soit concernée par la présence de cabinets secondaires, la carte ci-contre ne localise que les cabinets principaux, significativement positionnés sur les communes les plus denses. En revanche, toutes ces zones ne sont pas ou peu couvertes, en particulier au sud du département.



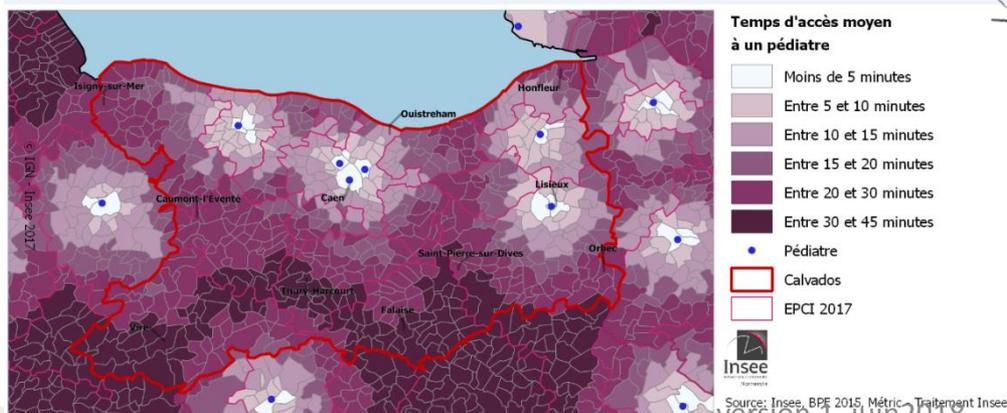
effectif département	sexe		ensemble	âge médian		densité pour 100 000 h
	homme	femme		femme	ans	
Calvados	1	58	59	47 1/2	ans	8,5
Eure	1	26	27	39	ans	4,5
Manche		29	29	43 1/2	ans	5,8
Orne		11	11	31	ans	3,8
Seine maritime		76	76	39 1/2	ans	6,1
<b>Normandie</b>	<b>2</b>	<b>200</b>	<b>202</b>	<b>43</b>	<b>ans</b>	<b>6,1</b>

### Les pédiatres



Trois secteurs accèdent en 30 à 45 minutes en voiture à un pédiatre:

- CC de la Vire au Noireau
- Limite nord de la CC de la Vire au Noireau / sud de la CC Pré-Bocage Intercom et CC Cingal-Suisse Normandie
- CC du Pays de Falaise et ouest de la CA Lisieux Normandie



version 1 juin 2018

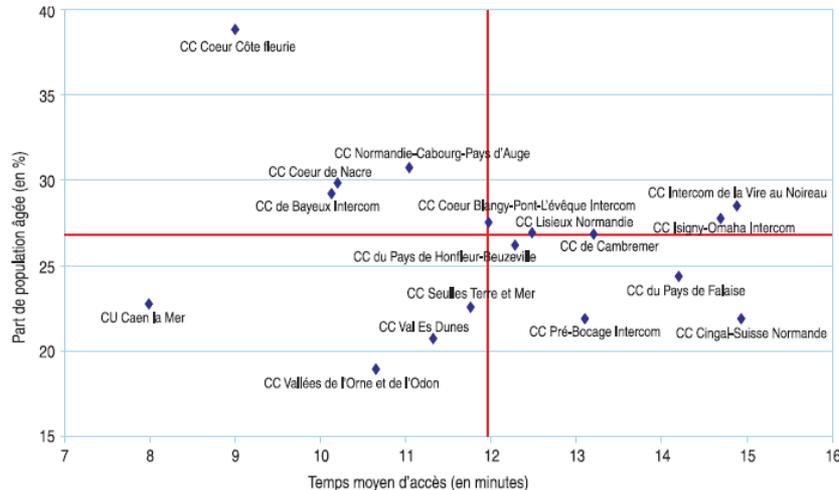


## Des temps d'accès aux services peu élevés en moyenne mais plus longs dans les zones rurales

Du fait d'une répartition équilibrée des équipements sur le territoire, **le Calvados est le seul département normand dont les temps d'accès sont inférieurs à la moyenne de France de province**. En moyenne aux heures creuses, les personnes âgées mettent 9,1 minutes pour accéder aux équipements de leur panier (magasin d'optique, urgence, médecin, cardiologue, infirmier, masseur kinésithérapeute, pharmacie, hébergement personnes âgées, services d'aide et de soins à domicile, boulodrome, tennis, cinéma, salle multisports...).

## 5 Très âgée, la population de la communauté de communes Cœur Côte Fleurie est très proche des équipements

Part de la population âgée par EPCI et temps d'accès aux équipement

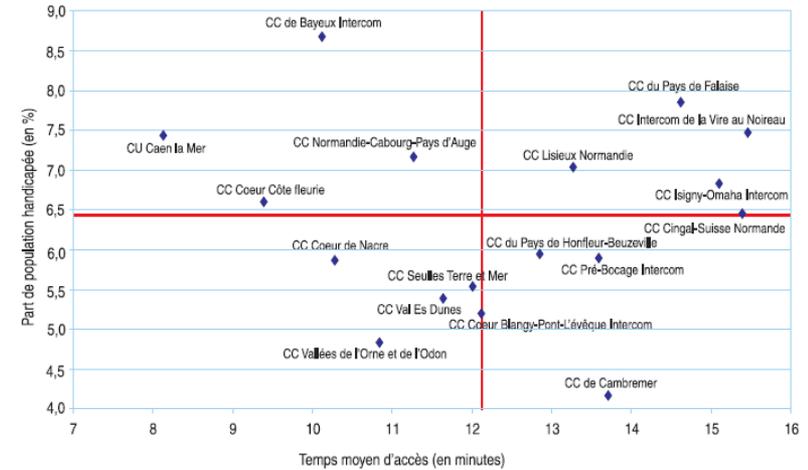


Note de lecture : Les lignes rouges marquent la valeur médiane, celle du 9e des 17 EPCI du département.

Sources : Insee, base permanente des équipements, distancier Metric, recensement de la population 2013

## 4 Dans les communautés de communes de Falaise, Vire-Normandie et Isigny, la part de population handicapée et les temps d'accès aux équipements sont supérieurs à la moyenne

Part de la population handicapée par EPCI et temps d'accès aux équipement



Note de lecture : Les lignes rouges marquent la valeur médiane, celle du 9e des 17 EPCI du département.

Sources : Insee, base permanente des équipements, distancier Metric, recensement de la population 2013 ; données de la MDPH

Si les temps d'accès sont logiquement les plus courts autour des préfectures et sous-préfectures (Caen, Lisieux, Bayeux, Vire-Normandie), ils sont nettement plus longs dans le Bocage, le Pré-bocage, la Suisse normande, l'Ouest du Bessin et le Sud du Pays d'Auge.

Dans les communautés de communes de la Vire au Noireau, Cingal-Suisse Normande, Isigny-Omaha Intercom et du Pays de Falaise, les temps d'accès pour le panier seniors approchent ou dépassent le quart d'heure. Sur ces quatre territoires, la proportion de personnes âgées est proche de la moyenne départementale, voire supérieure.



En termes d'offre de places d'hébergement, le Calvados se classe au 26e rang des départements français. Le Département compte **95 établissements accueillant des personnes âgées** au 31/12/2016, classés comme suit :

- 9 EHPAD hospitaliers ;
- 9 EHPAD privés conventionnés ;
- 24 EHPAD privés non conventionnés ;
- 36 EHPAD partiellement conventionnés ;
- 12 EHPAD publics autonomes ;
- 6 Unités de Soins Longue Duré (USLD).

**POUR ALLER PLUS LOIN** : Diagnostic stratégique du Schéma de l'Autonomie

**Taux d'équipement au 01.01.2016 en nombre de places pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et +**

	Calvados	Manche	Orne	Eure	Seine-Maritime	Normandie	France métr.
<b>Taux d'équipement en places dans les structures non EHPAD pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et plus</b> <i>(places en maison de retraite, logements de logements-foyers, places USLD)</i>	32,70	24,80	28,00	40,50	60,60	41,60	25,40
<b>Taux d'équipement en places dans les EHPAD pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et plus</b>	115,30	98,60	132,40	100,70	96,90	105,50	101,40

Source : DREES – ARS - FINESS Données au 1er janvier 2016

Au 1er janvier 2016, le Calvados comptait environ **33 places en structures non EHPAD pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et +, un taux nettement supérieur à la moyenne nationale mais inférieur au taux régional de 41,6%**. Le Calvados se situe ainsi au 3e rang des départements Normands, après la Seine-Maritime et l'Eure.

S'agissant du **taux d'équipement en places dans les EHPAD (accueil temporaire et de jour compris)**, le Calvados comptait, au **1er janvier 2016, 115 places pour 1000 personnes âgées de 75 ans et +**. Ce taux est supérieur au taux national et régional. Le Calvados se positionne ainsi au 2nd rang des départements Normands après l'Orne.



Au 31/12/2016, le Département compte :

**7 760 places d'hébergement permanent**

Les circonscriptions de Falaise, du Pré-Bocage, du Bessin et du Bocage présentent les taux d'équipements les plus élevés du département alors que les circonscriptions de Caen Est et du Pays d'Auge Sud sont les moins dotées.

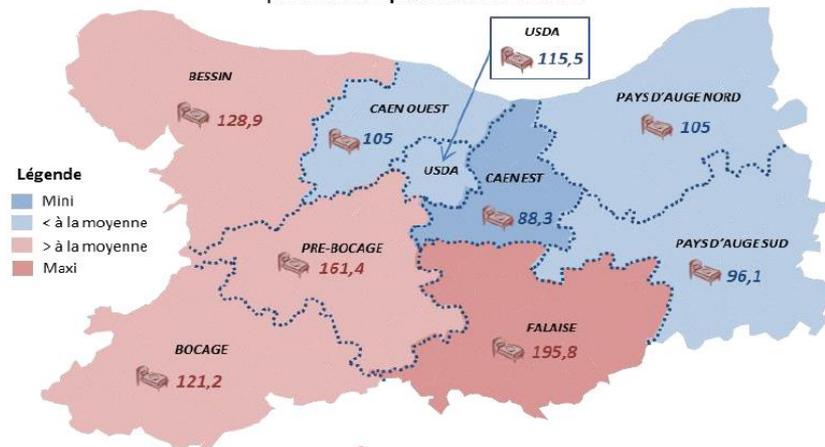
**3 634 lits habilités à l'aide sociale**

Avec 121 lits habilités à l'aide sociale pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et +, Falaise, le Pré-Bocage et le Bocage sont les circonscriptions les plus dotées, suivies du Bessin et du Pays d'Auge Nord, dont les taux d'équipement se révèlent légèrement supérieurs au taux départemental de 55 lits. Caen Ouest, et Caen Est figurent parmi les circonscriptions dont les taux d'équipement, inférieurs à 40 lits pour 1000 personnes âgées de 75 ans et plus, sont les plus faibles du département.

**988 places en unités Alzheimer**

Les circonscriptions de Falaise, les 3 USDA, le Pré-Bocage et Caen Ouest présentent les taux d'équipement en lits d'unité Alzheimer les plus élevés du département d'équipement. Les autres circonscriptions révèlent des taux d'équipement inférieurs au taux départemental (14,9 lits pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et plus). Soulignons qu'à Caen Est, dans le Bessin et dans le Bocage, ces taux sont inférieurs à 10‰.

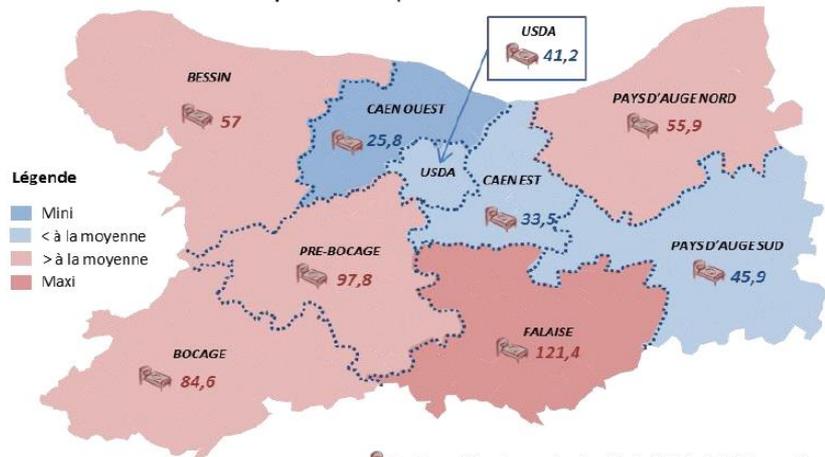
Taux d'équipement des lits en hébergement permanent au sein des EHPAD par circonscription d'action sociale



Source : CD14 au 31/12/2016

Taux d'équipement des lits en hébergement permanent  
Moyenne Calvados : 117,2

Taux d'équipement en lits habilités à l'aide sociale au sein des EHPAD par circonscription d'action sociale

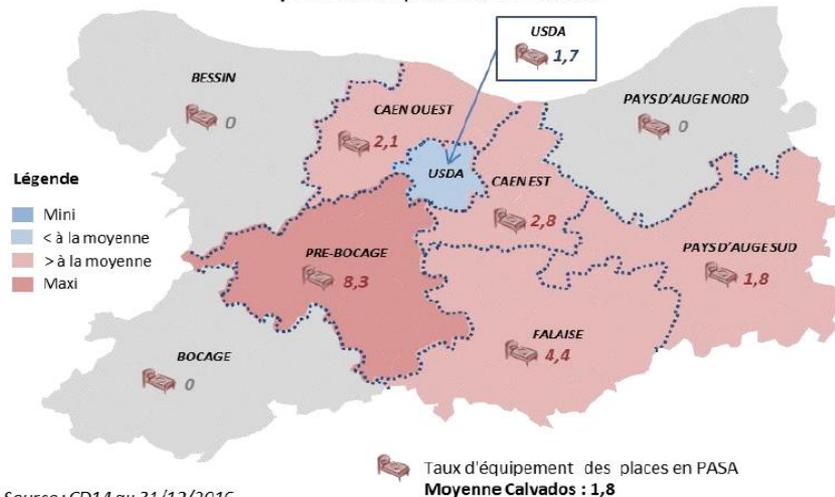


Source : CD14 au 31/12/2016

Taux d'équipement des lits habilités à l'aide sociale  
Moyenne Calvados : 54,9

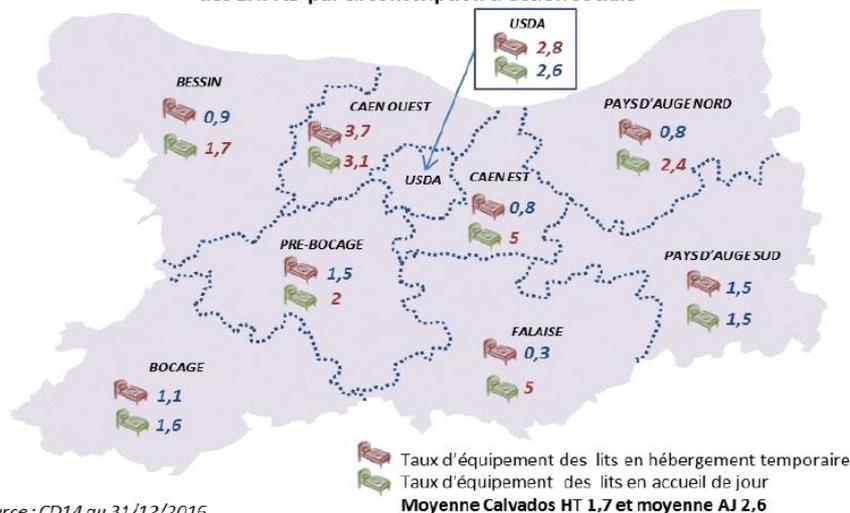


Taux d'équipement des places en PASA au sein des EHPAD  
par circonscription d'action sociale



Source : CD14 au 31/12/2016

Taux d'équipement des places en accueil de jour et lits en hébergement temporaire au sein  
des EHPAD par circonscription d'action sociale



Source : CD14 au 31/12/2016

### □ 118 place en PASA

Les 3 circonscriptions du Bessin, du Bocage et du Pays d'Auge Nord n'ont aucune place de PASA sur leur territoire. En revanche, avec environ 8 places en PASA pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et plus, le Pré-Bocage affiche le taux le plus élevé du département, nettement supérieur au **taux moyen départemental de 1,8**.

### □ 170 places d'accueil de jour et 115 places d'hébergement temporaire

S'agissant de l'accueil de jour, Falaise et Caen Est bénéficient du meilleur taux d'équipement avec 5 places pour 1 000 personnes âgées de 75 ans et +. Le taux d'équipement de l'USDA rejoint la moyenne départementale de 2,6%. Le Pays d'Auge Sud, le Bocage et le Bessin présente à l'inverse les taux le plus faible, avec une place pour 1000 personnes âgées, des taux inférieurs à 2 places pour 1 000.

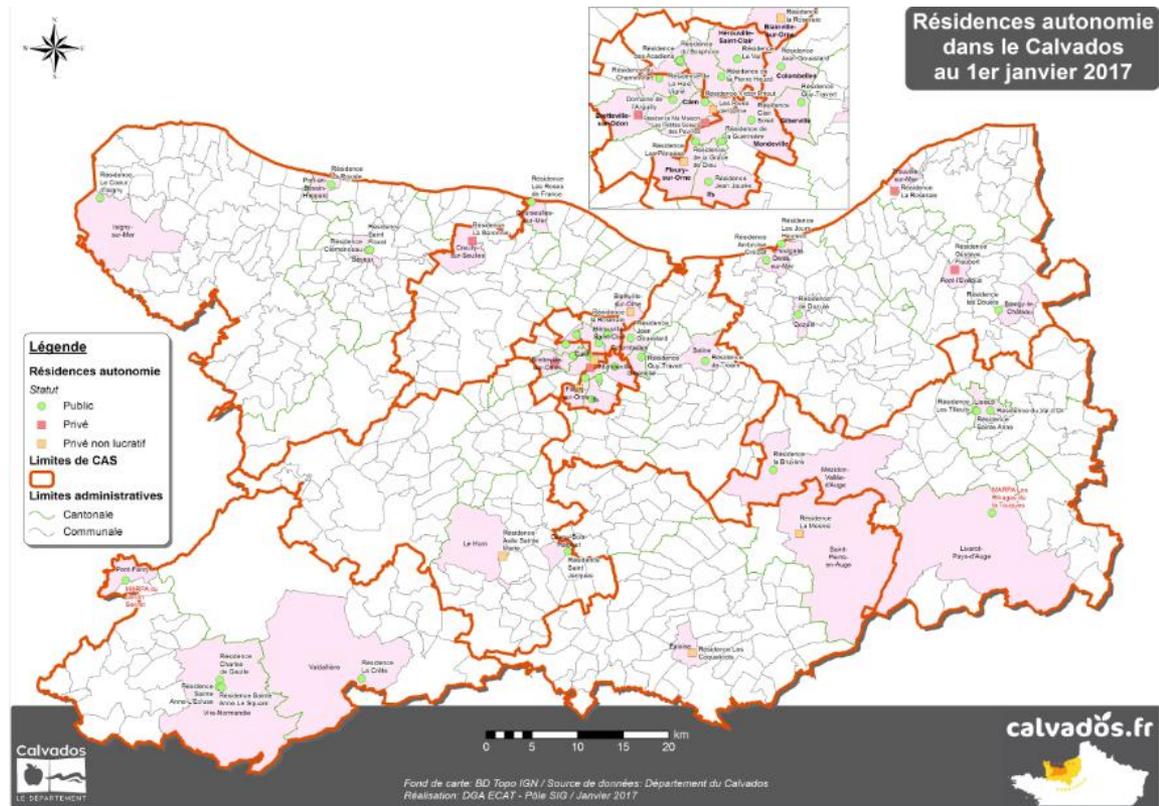
Concernant l'hébergement temporaire Caen Ouest et les 3 USDA apparaissent comme les circonscriptions dont les taux d'équipement sont les plus élevés et supérieurs au taux départemental de 1,7. A l'inverse, Falaise, le Pays d'Auge Nord, Caen Est et le Bessin ont des taux d'équipement relativement faibles, inférieurs à une place pour 1000 personnes âgées.



## Les Résidences autonomie

Les résidences autonomie sont conçues pour accueillir dans un logement des personnes âgées (seules ou en couples) majoritairement autonomes qui ne peuvent plus ou n'ont plus l'envie de vivre chez elles. Elles peuvent désormais, sous certaines conditions, accueillir d'autres publics : Personnes en situation de handicap, jeunes travailleurs, étudiants.

Ces résidences permettent de continuer à vivre de manière indépendante, bénéficier d'un environnement plus sécurisé, utiliser des services collectifs (restauration, ménage, animations...) et avoir un loyer modéré.



Les résidences autonomies contribuent à la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées, grâce, notamment, à l'attribution d'un forfait autonomie versé chaque année à ces établissements afin de mettre en place des actions collectives telles que le maintien ou l'entretien des facultés physiques, sensorielles, motrices et psychiques.

**45 résidences-autonomie sont implantées dans le Calvados dont 34 publiques, 6 privées non lucratives et 5 privés.**



### Les Résidences services

Les résidences services sont des ensembles de logements privatifs pour les personnes âgées associés à des services collectifs. Les occupants sont locataires ou propriétaires de leur logement. Il s'agit d'une offre commerciale relevant de l'initiative privée.

Plusieurs dizaines de résidences services existent dans le Calvados. Elles sont situées à proximité des commerces, des transports et des services. Dans le Calvados, elles sont majoritairement situées dans Caen, mais aussi dans les grandes et moyennes villes de services (Bayeux, Lisieux, Cabourg...).

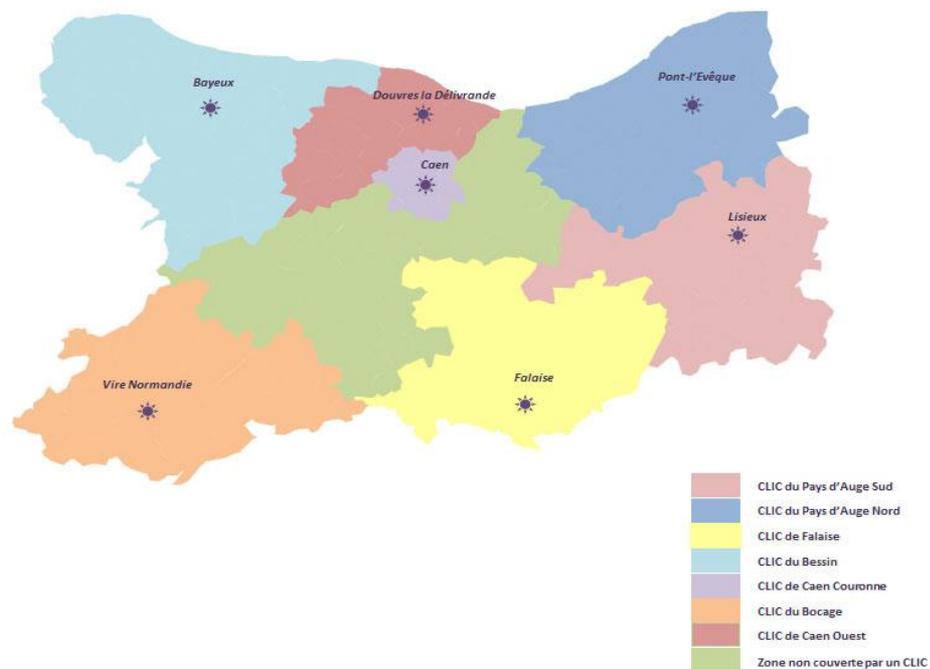
### L'accueil familial

Les personnes âgées et les personnes handicapées qui le désirent peuvent bénéficier d'un hébergement familial chez des particuliers. Ce type d'accueil peut être préconisé pour des personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent plus vivre seules à leur domicile et préfèrent un lieu de vie familial à un hébergement en établissement. Le Département du Calvados se charge dans ce cas de délivrer les agréments nécessaires et de tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de l'accueil familial.

Le Calvados compte 184 accueillants familiaux agréés par le Département. Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes âgées, le Département recherche activement de nouveaux accueillants familiaux. Cette alternative permet en effet une transition progressive entre le domicile et l'établissement, et est de plus en plus sollicitée par mes familles.



## Cartographie des CLIC du Calvados



## LES CLIC

Les CLIC sont des guichets d'accueil, de conseil et d'orientation des personnes âgées, de leur famille et des professionnels de l'action gériatrique. Ils ont pour objectif de faciliter l'accès aux droits pour tous les retraités et personnes âgées, et de développer des actions de prévention afin d'améliorer leur vie quotidienne.

A ce jour, il existe **7 CLIC** portés par le Conseil Départemental, dont le territoire d'action correspond au territoire de la circonscription d'action sociale de rattachement. 2 circonscriptions ne sont pas encore dotées de CLIC : le Pré-Bocage et Caen-Est.

L'équipe du CLIC : un coordonnateur, un agent d'accueil, une équipe médico-sociale APA et un ou deux gestionnaires de cas de la MAIA.

**La mobilité des personnes âgées est un frein relevé quant à l'accessibilité aux CLIC. En effet, les coordinatrices des CLIC ne sont pas habilitées pour effectuer de visites au domicile.**

Les CLIC informent les usagers et professionnels sur l'ensemble des dispositifs en faveur des personnes âgées : accès aux droits, aides et prestations, mais également services de soutien à domicile, offres de soins, aux loisirs et aux structures d'accueil. Dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), les équipes médico-sociales des CLIC élaborent également des plans d'aide dont elles assurent la mise en œuvre et le suivi, sur la base d'une évaluation dans votre lieu de vie. Par ailleurs, les CLIC organisent des actions collectives d'information et de formation à destination des usagers sur différentes thématiques telles que la mémoire, la prévention routière, le rôle des aidants ou encore la nutrition. Ils ont également pour mission d'animer et développer le réseau de professionnels du secteur gériatrique, en leur proposant des réunions d'informations, des conférences sur des sujets partagés.



En termes d'offre de places d'hébergement pour les personnes handicapées, le Calvados se classe au 69e rang des départements français.

### > L'offre en faveur des adultes handicapés

Le Département compte **35 établissements pour adultes handicapés au 31/12/2016**, relevant de sa compétence exclusive ou partagée avec l'ARS, classés comme suit :

- 8 Foyers d'Accueil Médicalisé (FAM) (compétence partagée)
- 15 Foyers de vie ou Foyers Occupationnels d'Accueil (FOA) (compétence exclusive)
- 12 Foyers hébergements (compétence exclusive)

Au 31 décembre 2016, ces structures comptaient 907 places d'hébergement permanent et temporaire ainsi que et 155 places en accueil de jour.

*Taux d'équipement au 01.01.2016 en nombre de places pour 1 000 personnes âgées de 20 à 59 ans<sup>10</sup>*

	Calvados	Manche	Orne	Eure	Seine- Maritime	Normandie	France métr.
Taux d'équipement en Foyer d'accueil médicalisé	0,56	0,22	0,62	0,56	1,18	0,75	0,85
Taux d'équipement en Foyer de vie (inclut les foyers occupationnels)	1,43	1,57	2,93	2,16	2,12	1,97	1,49
Taux d'équipement en Foyer d'hébergement	1,80	2,43	2,01	0,96	1,24	1,54	1,20
Taux d'équipement en FAM et Foyers de vie et Foyer d'hébergement	3,79	4,22	5,56	3,68	4,53	4,26	3,55

Source : STATISS 2016, DREES, FINESS

Au 1er janvier 2016, le Calvados comptait un peu moins de **4 places en structures pour adultes handicapés relevant de la compétence du Département, pour 1 000 personnes de 20 à 59 ans. Un taux légèrement supérieur à la moyenne nationale (3,55%) mais inférieur au taux régional de 4,26%**. Le Calvados se situe ainsi au 4e rang des départements Normands, juste devant l'Eure.

Pour les foyers de vie et les FOA, le Calvados est le département Normands où le taux d'équipement est le plus faible avec 1,43 place pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans. A l'inverse, le taux d'équipement en places de Foyer d'hébergement (1,80%) et largement supérieur aux moyennes régionales (1,54%) et nationale (1,20%).



Au 31/12/2016, le Département compte :

☐ **889 lits d'hébergement permanents autorisés pour adultes.**

Les circonscriptions de Falaise et du Bocage présentent les taux d'équipement en lits d'hébergement permanent les plus importants du département, nettement supérieurs au taux départemental de 2,6 lits pour 1 000 personnes âgées de 20 à 59 ans. A l'inverse, l'USDA, le Pré-Bocage et le Pays d'Auge Nord présentent les taux les plus faibles, inférieurs à 2 lits pour 1000 adultes compris dans cette tranche d'âge.

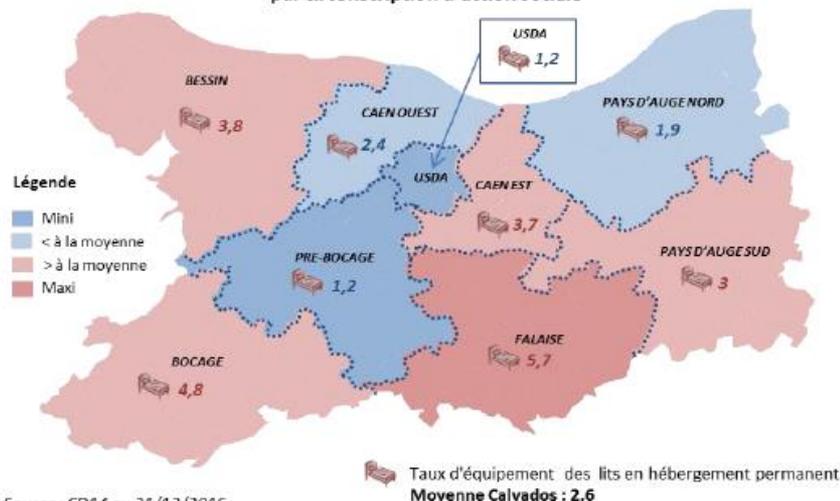
☐ **155 places d'accueil de jour et 18 places d'hébergement temporaire pour adultes handicapés**

En ce qui concerne l'accueil de jour, à l'exception de Falaise et du Bessin qui présentent des taux d'équipement supérieurs à un lit pour 1 000 adultes âgés de 20 à 59 ans. Les structures localisées dans les circonscriptions du Pays d'Auge Nord et du Pré-Bocage n'ont aucune place en accueil de jour. Enfin, les autres circonscriptions présentent des taux se rapprochant du taux départemental de 0,4.

Quant à l'hébergement temporaire, l'ensemble des circonscriptions dotées en lits présentent un taux d'équipement de 0,1 lit pour 1 000 adultes de 20 à 59 ans. Soulignons qu'à l'instar de l'accueil de jour, les établissements du Pays d'Auge Nord et du Pré-Bocage ne proposent pas ce type de prestations et que le Bocage compte 1 place sur son territoire (soit un taux de 0,04‰).

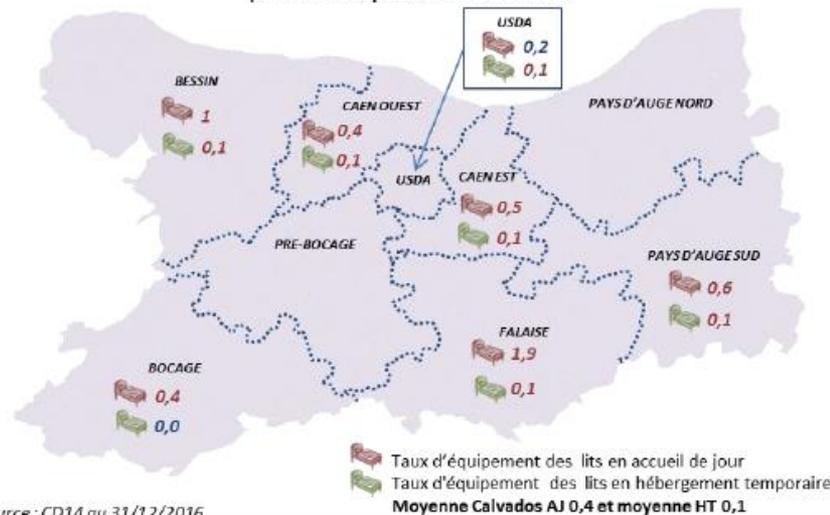
**Répartition des places pour personnes handicapées vieillissantes (PHV) :** Seules les circonscriptions de Caen Ouest et l'USDA comptent des places PHV (24 places au sein du foyer de vie Odette Rabo situé à Caen et 36 places au sein du foyer de vie de Cairon).

Taux d'équipement des lits en hébergement permanent pour adultes handicapés par circonscription d'action sociale



Source : CD14 au 31/12/2016

Taux d'équipement en places d'accueil de jour et lits d'hébergement temporaire par circonscription d'action sociale



Source : CD14 au 31/12/2016



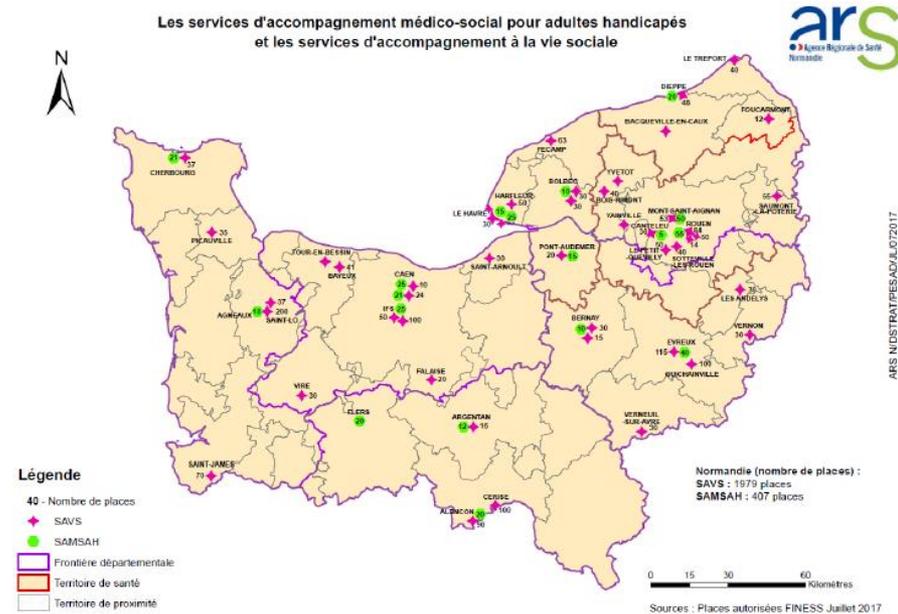
## Les Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

Les SAVS favorisent l'autonomie des personnes bénéficiaires vivant à domicile. Ils aident à réaliser les projets de vie par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires ou professionnels. Ils facilitent aussi l'accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.

## Les Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)

Les SAMSAH offrent des prestations proches de celles des Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), mais avec des actions à caractère médical, prises en charge par l'Assurance Maladie.

Les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés et les services d'accompagnement à la vie sociale



Les établissements et services d'aide par le travail pour les adultes handicapés



## Les établissements et service d'aide par le travail

L'ESAT est une structure qui permet aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle tout en bénéficiant d'un soutien médico-social et éducatif dans un milieu protégé. Cette structure accueille des personnes qui n'ont pas acquis assez d'autonomie pour travailler en milieu ordinaire ou dans une entreprise adaptée à leurs besoins

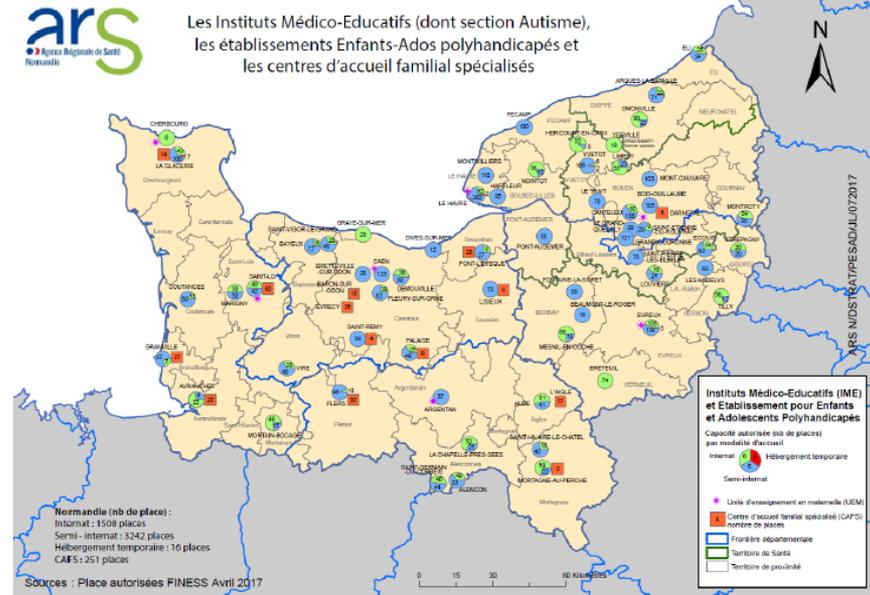


> L'offre en faveur des enfants handicapés

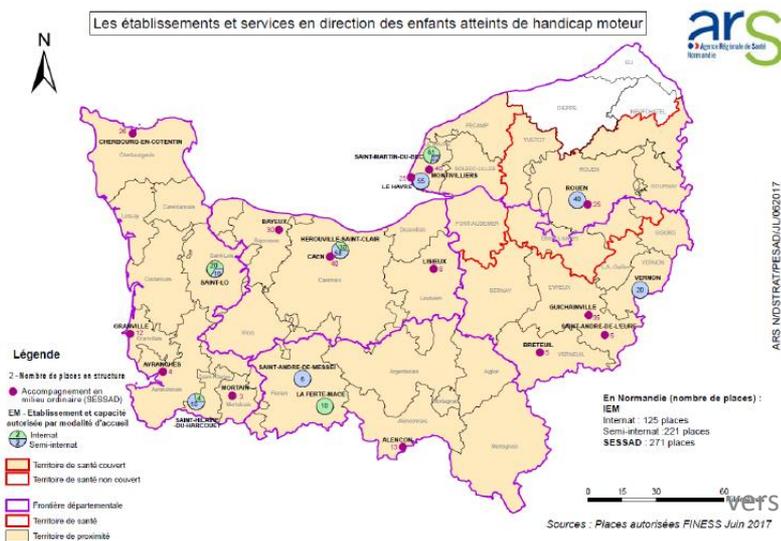
Les services d'éducation spéciale et de soins à domicile



Les Instituts Médico-Educatifs (dont section Autisme), les établissements Enfants-Ados polyhandicapés et les centres d'accueil familial spécialisés



Les établissements et services en direction des enfants atteints de handicap moteur



**POUR ALLER PLUS LOIN :** Étude de l'offre de santé et du recours aux soins en Normandie réalisée par l'ARS dans le cadre du renouvellement du Projet Régional de Santé



## Les SSIAD

Les SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) interviennent sur **prescription médicale** auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, malades ou en perte d'autonomie et des personnes de moins de 60 ans handicapées ou atteintes d'une maladie chronique. Leurs interventions auprès des personnes âgées et en situation de handicap ont pour objectif :

- de **prévenir la perte d'autonomie**,
- **d'éviter une hospitalisation**,
- de **faciliter le retour à domicile** après une hospitalisation,
- de **retarder une entrée dans un établissement** d'hébergement.

Ces interventions peuvent être de courte, de moyenne ou de longue durée selon l'état de santé et les besoins du patient. Les SSIAD peuvent intervenir 7 jours sur 7 si nécessaire.

Dans le Calvados, 20 SSIAD maillent le territoire, avec un total de 1 127 places. Ce service est difficilement accessible pour les Calvadosiens en raison d'un manque de places sur certains territoires et d'une liste d'attente parfois très longue pour obtenir une prise en charge. Le Calvados a un taux d'équipement en SSIAD inférieur à la moyenne régionale et inférieur à l'ensemble des autres départements normands.

## Les SPASAD (services polyvalents d'aide et de soins à domicile)

Ces services assurent à la fois les missions d'un SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) et celles d'un service d'aide à domicile. Ils proposent à la fois des soins infirmiers et des aides à domicile.

1 SPASAD existe sur Caen. D'autres sont en projet.

	Normandie	Calvados	Manche	Orne	Eure	Seine-Maritime
<b>Nombre de services</b>	124	20	33	13	17	41
<b>Nombre de places</b>	6 352	1 127	1 258	710	964	2 293
<b>Taux d'équipement en places dans les services de soins à domicile pour 1000 personnes âgées de 75 ans et plus (SSIAD + Soins Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD))</b>	19,8	<b>17,1</b>	21,2	20,1	20,3	20,3

Source : DREES, FINESS; ARS, données 2015

\*Établissements ou services, lits, logements ou places installés au 1er janvier de l'année considérée, publics ou privés.



De nombreux organismes privés et publics proposent différents types de services afin d'apporter un soutien nécessaire aux personnes âgées et en situation de handicap rencontrant des difficultés dans leurs tâches quotidiennes : des aides à la personne, des services de soins médicaux ou encore des aides au logement, de téléassistance qui favorisent le maintien à domicile.

### Les services d'aide à la personne

Il existe quatre types d'aides à la personne : aide aux soins d'hygiène élémentaire, à la réalisation des travaux ménagers, à la préparation et à la prise des repas, ou le portage de repas à domicile (livraison de plats), aide aux courses.

**116 organismes de services à la personne sont présents sur le territoire.** La majorité de ces services sont présents dans l'agglomération caennaise. En milieu rural, l'offre de services est nettement plus faible. Sur certains secteurs, seule l'ADMR intervient en matière d'aide à la personne. L'ADMR est le seul réseau intervenant sur l'ensemble du Calvados.

### Autres services concourant au maintien à domicile

Outre les services d'aide à la personne ou de soins médicaux, il existe de nombreux autres services qui peuvent faciliter le quotidien :

- La téléassistance : service permettant d'alerter les proches ou des professionnels par le biais d'un petit appareil porté par la personne.
- Les aides au logement permettant de financer des aménagements pour rester au domicile (sanitaires adaptés, élargissement de portes, etc.).
- Petites aides au quotidien : services de bricolage, jardinage, petits travaux, promenades d'animaux domestiques...
- Les aides techniques : prescriptions d'appareils pour retrouver ou garder son autonomie ou faciliter les gestes du quotidien .
- L'accueil de jour : accueil ponctuel en Ehpad, à la journée ou à la demi-journée afin de soulager vos proches ou de prendre le relais en cas d'absence. Ces établissements permettent également de rompre l'isolement et de bénéficier d'activités stimulantes.
- L'hébergement temporaire : accueil complet (de jour comme de nuit) mais sur une durée limitée.

*L'ensemble des données permettant de rendre compte de l'offre des services d'aide et d'accompagnement au domicile (SAAD) intervenant auprès de personnes âgées et /ou de personnes handicapées autorisés sur le Calvados et de sa répartition géographique ne sont pas disponibles actuellement. Ils feront l'objet de travaux complémentaires dans le cadre du nouveau schéma de l'Autonomie.*



### La vision des partenaires...



#### ➤ ARS

Le Projet régional de santé est en cours de renouvellement, à l'échelle de la Normandie. Plusieurs enjeux sont d'ores et déjà identifiés :

- Le développement des PSLA (attractivité des professionnels de santé, couverture de l'ensemble du territoire en professionnels de santé généralistes et spécialisés, anticipation des départs en retraite...) : définition de nouvelles ZIP en cours. Une évaluation externe en cours de restitution montre que cette politique a des effets positifs sur le maintien des médecins sur les territoires et est aussi un facteur d'attractivité pour l'installation de nouveaux professionnels.
- la garantie de l'accès à des soins urgents pour l'ensemble de la population normande. Un comité technique régional des urgences (CTRU) normand a été constitué, qui associe des représentants des urgentistes, établissements de santé, fédérations. Cette instance a pour objet d'assurer la concertation régionale et de garantir le suivi de l'adaptation des organisations de l'urgence dans les territoires.



## La vision de la population et des élus locaux...

- **Satisfaction globale** de la majorité des répondants, usagers et élus, quant à **l'accès aux services de santé de 1<sup>er</sup> recours**, tous territoires confondus.
- **Une insatisfaction très marquée quant aux services de santé spécialisés** : ces services ont été identifiés parmi les 5 services les plus difficiles d'accès, tant par la population que par les élus, sur l'ensemble du Calvados (Caen la Mer et Hors Caen la Mer)
- **Une insatisfaction des élus sur l'accès aux services dédiés « familles » ou « séniors » à modérer en fonction des territoires** :
  - Forte insatisfaction des élus de la CU de Caen la Mer sur l'accès aux services séniors (80%),
  - Forte insatisfaction des élus hors CU de Caen la Mer sur l'accès aux services « familles » (52%).
  - Une majorité des usagers répondants n'utilisant pas ces services : toutefois, satisfaction globale des usagers sur l'accès aux services séniors, et plus modérée concernant les services familles (hors Caen la Mer, 19% de satisfaits contre 18% de non satisfaits).



### LES PISTES D'AMÉLIORATION :

- **Services de santé spécialisés** :
  - Délais d'attente, nombre de sites
  - Caen la Mer : coût des services
  - Hors Caen la Mer : jours/horaires d'ouverture
- **Services séniors**
  - Caen la Mer : Nombre de sites, délais d'attente, coût du service
- **Services familles**
  - Hors Caen la Mer : Nombre de sites, délais d'attente, simplifier les démarches

### Vision CU Caen la Mer

Les services de santé de 1<sup>er</sup> recours



Les services de santé spécialisés



Les services « familles »



Les services « séniors »



### Vision hors CU Caen la Mer

Les services de santé de 1<sup>er</sup> recours



Les services de santé spécialisés



Les services « familles »



Les services « séniors »





Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux	... Des entretiens partenaires
Améliorer l'accès à l'offre de soins en médecine générale en particulier à destination des populations vieillissantes	CC Vire au Noireau ; CA Lisieux Normandie	x	x	x	x
Maintenir l'offre de services de soins de premier recours	Calvados	x	x	x	x
Diversifier l'offre de services aux séniors (modes alternatifs d'hébergement, solutions de répit, prise en charge des maladies neuro-dégénératives, coût des services)	Calvados	x			
Améliorer l'accès aux services d'accompagnement des familles (accès physique, horaires d'ouverture, communication sur l'existence des lieux d'accueil)	Calvados – en particulier moyennes et petites villes	x			
Améliorer l'accès aux services de santé spécialisés (dentistes, ophtalmo...) – délais d'attente	Calvados	x	x	x	x
Garantir l'accès aux soins urgents pour l'ensemble de la population	CA Lisieux-Normandie (Orbec) ; CC Isigny-Omaha_Intercom ; CC Cingal-Suisse Normande ; CC Pré-Bocage Intercom	x			x
Faciliter l'accès à l'offre de prévention-promotion de la santé pour la population (addictologie...)	CA Lisieux-Normandie ; CC Cœur Côte Fleurie ; CC Vire au Noireau ; CC Isigny-Omaha Intercom	x			x



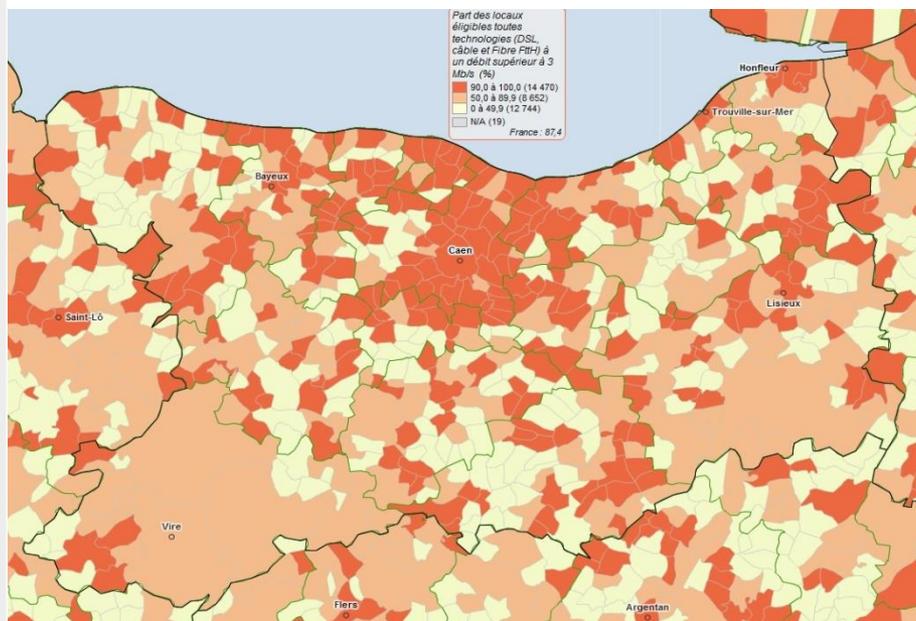
# RESEAUX ET ACCES AU NUMERIQUE



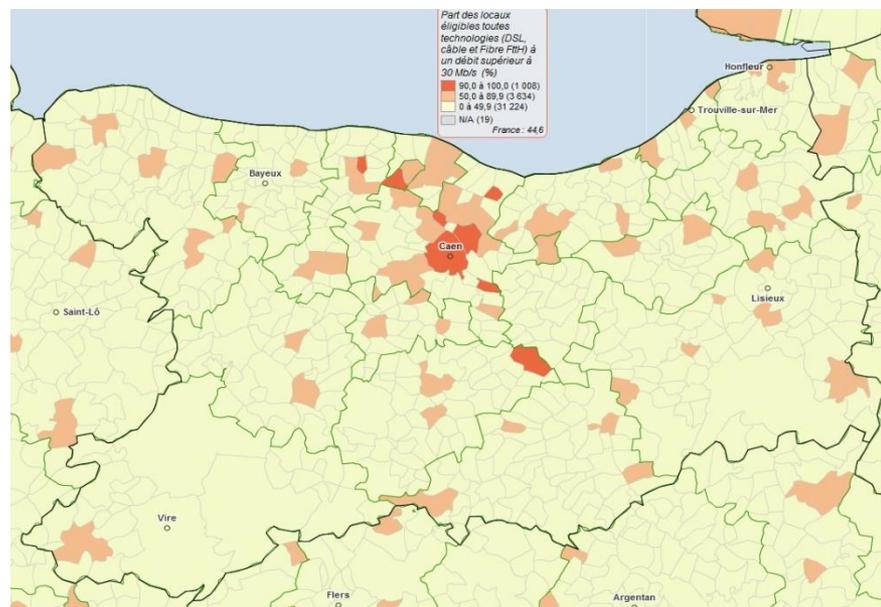
Le Calvados bénéficie d'une couverture numérique relativement satisfaisante par rapport à d'autres départements, mais il existe de nombreuses disparités territoriales.

La part des locaux éligibles à un débit supérieur à 3Mb/s est globalement plus importante sur les communes de la communauté urbaine de Caen (plus de 90% des locaux éligibles). A contrario les franges sud et ouest du département sont moins bien couvertes. Pour un débit supérieur (30Mb/s) le nombre de communes couvertes est très restreint : le taux de locaux éligibles est ainsi inférieur à 50% sur la majeure partie des communes.

Des zones sont ainsi identifiées comme très faiblement desservie en terme d'accès au numérique (réseau) : CC Isigny Omaha Intercom (extrémité ouest), CC de la Vire au Noireau (Nord est), CC Pays de Falaise et CC de Cambremer.



Part des locaux éligibles toutes technologies (DSL, câble et FIBRE FTTH) à un débit supérieur à 3Mb/s – Source : Observatoire des territoires - ARCEP



Part des locaux éligibles toutes technologies (DSL, câble et fibre FTTH) à un débit supérieur à 30 Mb/s – Source : Observatoire des territoires, France Très Haut Débit – Juin 2015

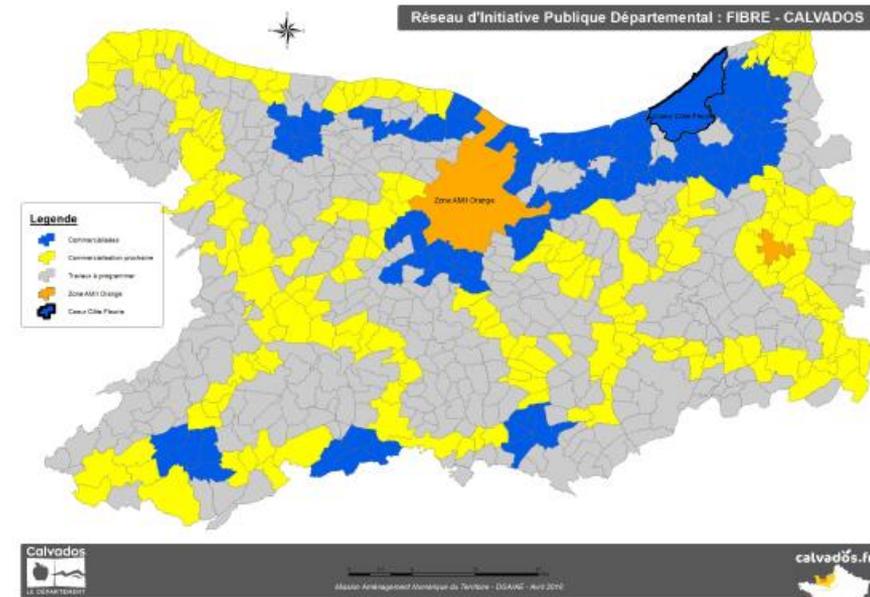


Le projet Fibre Calvados vise ainsi à couvrir l'intégralité du territoire départemental en très haut débit, c'est-à-dire proposer un accès à Internet performant à l'ensemble des foyers, des entreprises et des administrations, en complétant l'initiative des grands opérateurs privés, restreinte aux zones urbaines densément peuplées (Caen et son agglomération, ainsi que Lisieux).

Son lancement dès 2012 permet au territoire de disposer d'une véritable avance – le Calvados est aujourd'hui le 3e département de France pour sa couverture très haut débit au vu des indicateurs nationaux, derrière Paris et les Hauts de Seine. Le projet Fibre Calvados compte déjà plusieurs succès :

- L'achèvement de l'architecture principale de ce réseau nouvelle génération (900 kilomètres d'autoroutes THD et 72 nœuds de raccordement à partir desquels s'engage la desserte des foyers )
- L'abonnement professionnel de 300 entreprises,
- Le raccordement de tous les collèges et lycées publics du Calvados, de 150 zones d'activité économiques et des principaux sites touristiques ;
- L'ouverture progressive de la commercialisation auprès du grand public. A ce jour, 6 fournisseurs d'accès Internet sont déjà présents : Ozone, Comcable, Coriolis-Canal+, Kiwi, K-Net et Vitis.

Le développement du numérique est tel aujourd'hui que l'échéance initiale de 2031 pour la couverture intégrale du Calvados n'était plus satisfaisante au regard des enjeux et des demandes exprimées. Le projet a donc été redimensionné pour gagner 10 ans avec la perspective de l'achèvement rapide du réseau de fibre. Par ailleurs, le Département doit aujourd'hui moderniser l'architecture de son réseau très haut débit afin de tenir compte des évolutions technologiques



## LES NOUVEAUX OBJECTIFS

- Réduire le délai de construction pour la première phase à 2019 (couverture de 87 % des foyers du Calvados), et à fin 2021 pour l'ensemble du Département : à cette date, 100 % du territoire sera fibré.
- Faciliter l'arrivée des grands opérateurs nationaux en adaptant l'ingénierie de 2012 aux normes actuelles (installation d'armoires de rue...)
- Une amélioration du traitement des zones d'habitat dispersé par une réponse « à la demande » : c'est la notion de complétude du réseau.
- Le gel du volet Radio Wifimax : le service existant sera maintenu mais n'accueillera pas de nouveaux clients.

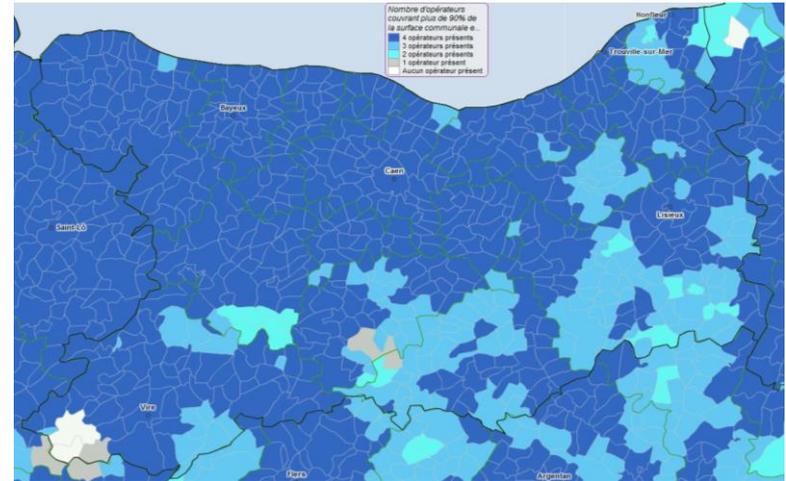


Le Calvados bénéficie d'une couverture téléphonique relativement bonne. Ainsi, la majorité des communes sont couvertes par au minimum 4 opérateurs fournissant la 3G.

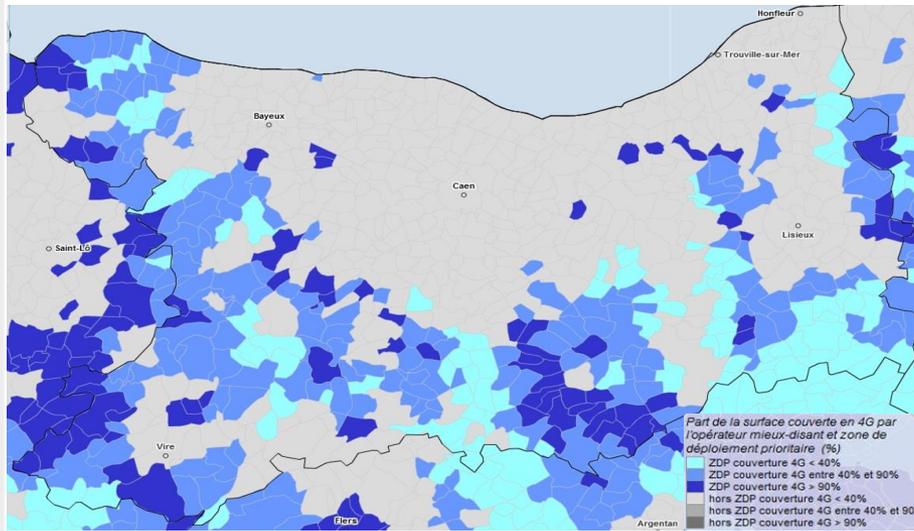
Toutefois, certains secteurs demeurent moins couverts (2 à 3 opérateurs sur la CA Lisieux-Normandie, CC Cambremer, CC Vire-au-Noireau, CC Blangy-Pont l'Evêque Intercom, CC Isigny Omaha Intercom...).

La couverture en 4G est quant à elle plus restreinte : les grands pôles de services sont les mieux couverts (Caen, Bayeux, Falaise, Lisieux, Vire) ainsi qu'une grande partie du littoral.

L'objectif pour la Préfecture du Calvados est désormais de poursuivre la réalisation du Programme de « Résorption des Zones Blanches centre-bourg ».

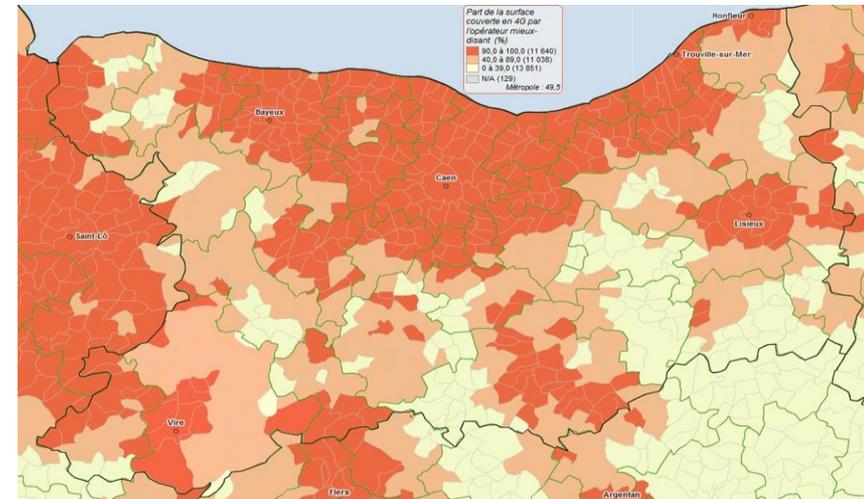


Nombre d'opérateurs couvrant plus de 90% de la surface communale en 3G – Source : ARCEP, juillet 2016 (ci-dessous)



Part de la surface couverte en 4G par l'opérateur mieux-disant et zone de déploiement prioritaire – Source : Observatoire des territoires – ARCEP – Juillet 2016 (ci-dessous)

En bleu, les zones de déploiement prioritaires sur lesquelles les opérateurs doivent généraliser la réception en 4G d'ici 2020.



Part de la surface couverte en 4G par l'opérateur mieux-disant – Source : Observatoire des territoires – ARCEP – Juillet 2016 (ci-dessous)



Depuis 2004, la Région accompagne le réseau de la médiation numérique, dont 120 Espaces Publics Numériques (EPN). Initialement lieux d'accès et de sensibilisation aux usages d'Internet, ils favorisent l'éducation aux écrans et l'innovation par le partage de connaissance, d'expériences et de savoir-faire.

Sur le Calvados, 62 EPN sont implantés sur tout le territoire. Situés majoritairement au niveau de la couronne caennaise (plus de la moitié des EPN), ils sont plus faiblement développés en milieu rural.

## Modalités d'accueil

Les EPN proposent des accès à l'Internet, ainsi qu'un accompagnement qualifié pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages de l'Internet fixe et mobile.

La connexion à Internet peut être soumise à une inscription et/ou à une tarification (à l'heure ou un abonnement annuel).

Des ateliers sont organisés dans certains EPN : pour débutants et confirmés, ils permettent de s'initier ou d'approfondir les connaissances de chacun liées aux outils multimédia (informatique, internet, photo, vidéo).

### ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES CROISEMENT AVEC LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC ET LES MAISONS DE L'ÉTAT

CALVADOS (14)

#### ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES

● Espace public numérique localisé à la commune

#### MAISONS DE SERVICES ET MAISONS DE L'ÉTAT

- Maison de services au public portée par le groupe La Poste
- Maison de services au public portée par une collectivité, une association ou un GP
- Maison de l'État

○ Commune disposant de plusieurs types de services

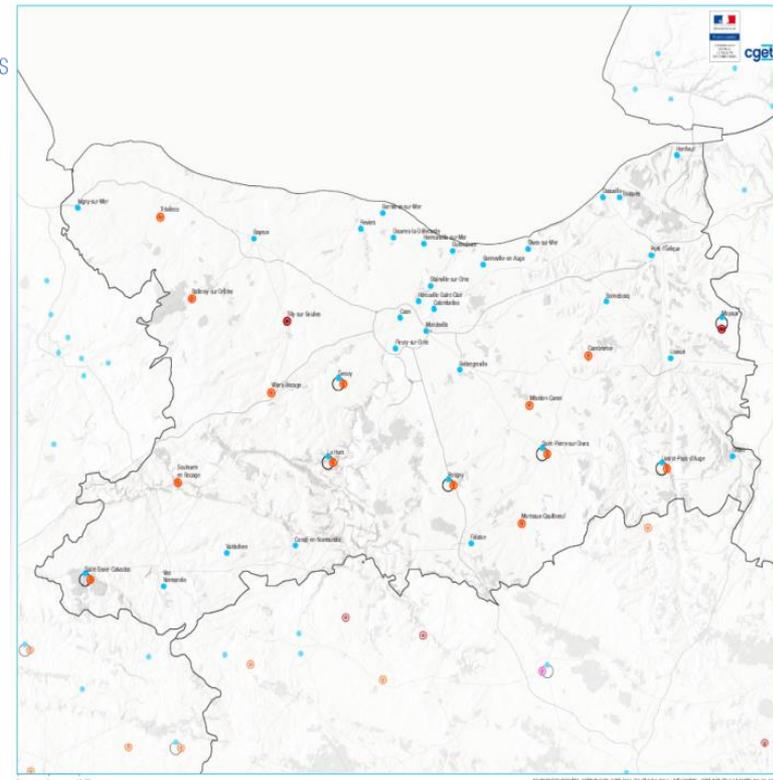
#### REPÈRES

● Autre grande ville

#### Réseau routier :

- Réseau de type autoroutier
- Liaison principale

Espaces publics numériques au 1<sup>er</sup> janvier 2017  
Maisons de services au public au 1<sup>er</sup> janvier 2017  
Maison de l'État au 1<sup>er</sup> mai 2016



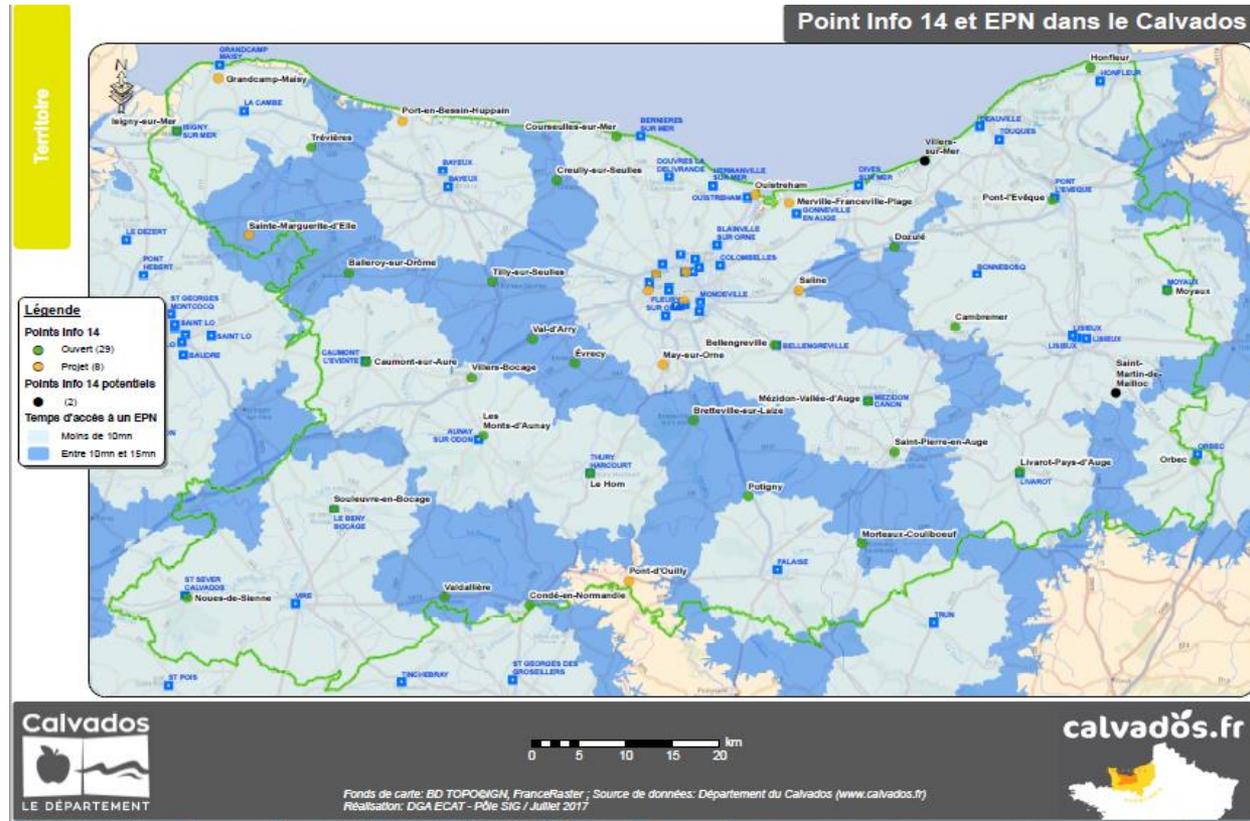


Dans le Calvados, le réseau des EPN est encore faible sur certains territoires, notamment ruraux (Bessin, pré-Bocage, Pays de Falaise et sud Pays-d'Auge), mais très développé sur la CU Caen la Mer. La présence en milieu rural est ainsi plutôt assurée par le réseau des Points Info 14/MSAP.

## DES MISSIONS A REDEFINIR

Les missions des points d'accès au numérique tendent parfois à se confondre. Afin d'assurer un parcours numérique clair auprès de la population, il conviendrait de préciser les missions respectives des EPN et des Points Info 14/MSAP, en fonction notamment du degré d'autonomie de l'utilisateur et de la thématique à traiter.

De même, une vigilance est à porter sur l'homogénéité du service rendu par les points d'accès au numérique (EPN ou Point Info 14/MSAP). Ce service n'est pas identique d'un point à un autre, notamment en raison de l'étendu de l'accompagnement effectué par l'animateur ou le référent.



## LES OBJECTIFS

- Créer une coordination entre le Département, qui anime le réseau des Points Info 14 (en lien avec la Préfecture pour les MSAP) et le référent régional des EPN, de manière à travailler sur une définition des missions respectives des points d'accès au numérique, et de favoriser une meilleure coordination et un meilleur relai entre ces structures ;
- Coordonner le déploiement et le maillage des PI14/MSAP et des EPN ;
- Elaborer, au niveau départemental, une communication adaptée sur le maillage et les missions des points d'accès au numérique afin que le grand public ait connaissance de l'intégralité de l'offre disponible.



## La vision des partenaires...



- Problématiques constatées / les freins : le « **coût d'accès** » au numérique et les difficultés rencontrées par les jeunes dans la réalisation des démarches administratives en ligne (sentiment de complexité des démarches, nécessité d'accompagnement)
- Une redéfinition nécessaires des missions respectives et une coordination à effectuer entre les PI14/MSAP et les EPN (notamment rôle et missions des référents/animateurs)
- Un contexte de dématérialisation croissante des procédures devant être accompagnée d'un effort de pédagogie envers les usagers sur **l'accompagnement** vers l'accès et l'utilisation du numérique

## La vision de la population et des élus locaux...



- **Fort taux d'insatisfaction de la population et des élus locaux quant à l'accès aux services du numérique, marqué en milieu rural mais également présent dans la CU Caen la Mer** (entre 50 et 80% de répondants non satisfaits en fonction des secteurs).
- l'accès à internet est identifié parmi les services les plus difficiles d'accès au sein du panel de services de l'enquête population et élus, tous secteurs confondus (Caen la Mer et Hors Caen la Mer).
- **Insatisfaction des usagers et des élus quant à l'accès aux services de la téléphonie marquée en milieu rural** (hors Caen la Mer) : 42% des usagers non satisfaits et 72% des élus.
- l'accès à la téléphonie est identifié parmi les services les plus difficiles d'accès au sein du panel de services de l'enquête population et élus hors Caen la Mer, et pour les élus dans le secteur de Caen la Mer.

### Vision CU Caen la Mer

L'accès au numérique/internet



L'accès à la téléphonie



### Vision hors CU Caen la Mer

L'accès au numérique/internet



L'accès à la téléphonie



#### LES PISTES D'AMÉLIORATION :

**Au global** : qualité du service rendu, accès par internet (réseau), coût du service, le réseau

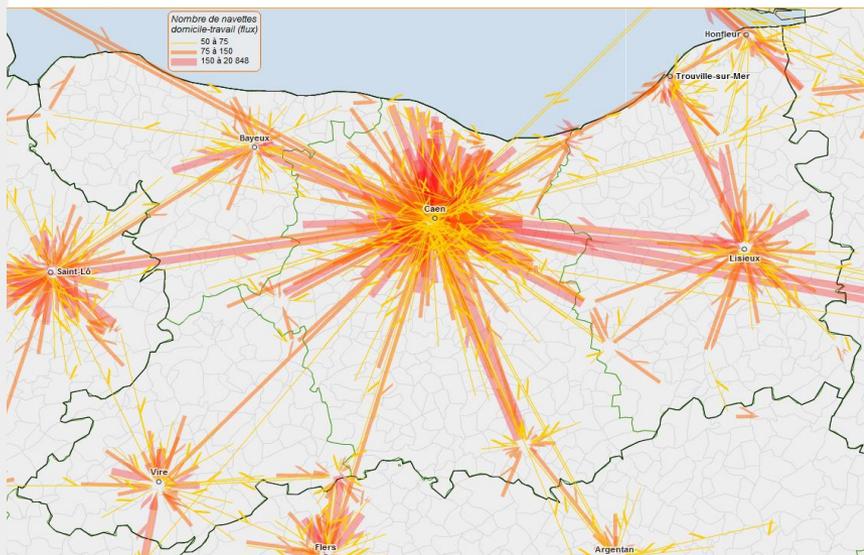
**Hors Caen la Mer** : simplifier les démarches, délais d'attente



Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux (questionnaire EPCI)	... Des entretiens partenaires
Poursuivre le déploiement du Très Haut Débit : projet Fibre Calvados	Calvados	X	X	X	
Poursuivre la réalisation du Programme de Résorption des Zones Blanches centre-bourg et du « programme sites prioritaires » en matière de téléphonie	Calvados	X	X	X	
Faciliter le déploiement des Espaces Publics Numériques (EPN)	Calvados – franges ouest et sud du département	X			
Optimiser le fonctionnement des points d'accès au numérique – EPN et PI14/MSAP (missions des animateurs/référents, coordination ...)	Calvados	X			X
Améliorer l'accès aux outils numériques pour la population	Calvados	X			X
Améliorer l'usage des outils numériques par la population (accompagnement à l'utilisation et aux démarches en ligne...)	Calvados – en particulier en milieu rural	X	X	X	X



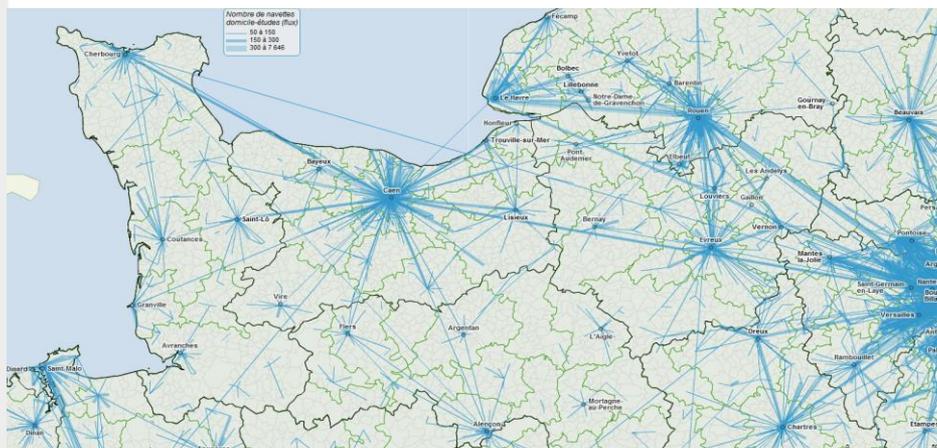
# ACCES A LA MOBILITE



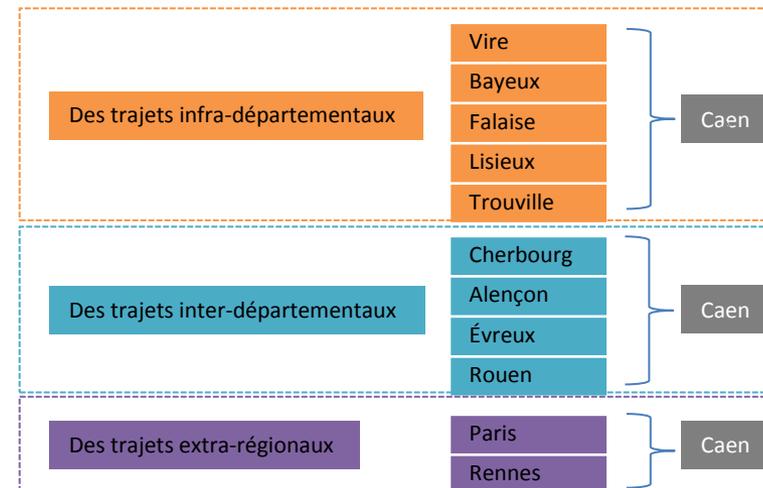
Des trajets domicile/travail polarisés par l'aire urbaine de Caen :

- Des flux importants internes à la couronne caennaise et entre Caen/Lisieux, Caen/Saint-Lô, Caen/Bayeux.
- Des flux plus modérés entre Caen/Vire, Caen/Flers, Caen/Falaise
- Des flux secondaires entre Lisieux/Trouville et Saint-Lô/Bayeux.

Nombre de navettes domicile-travail (flux) – Source : INSEE (RP), 2011



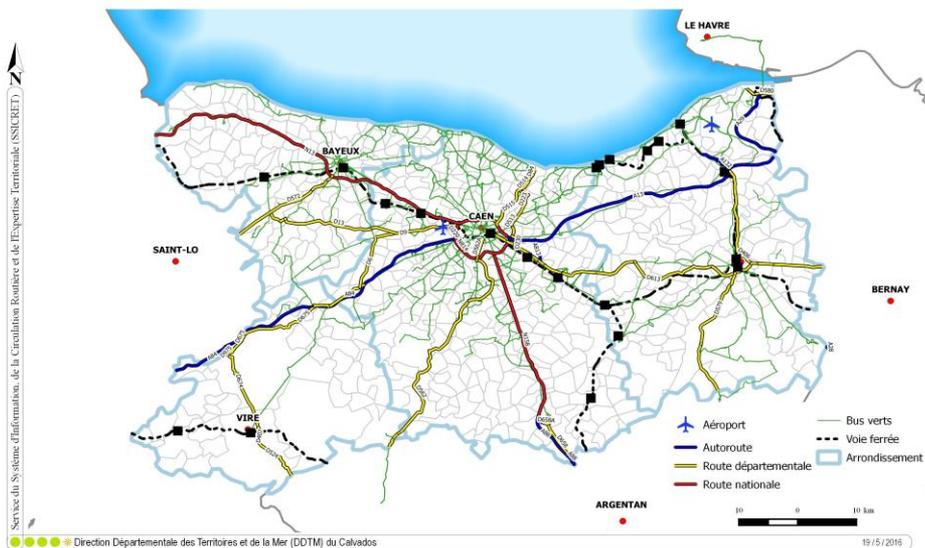
Des trajets domicile/étude révélateurs de l'attractivité de Caen en tant que ville universitaire avec :



Nombre de navettes domicile-études (flux) – Source : INSEE (RP), 2011



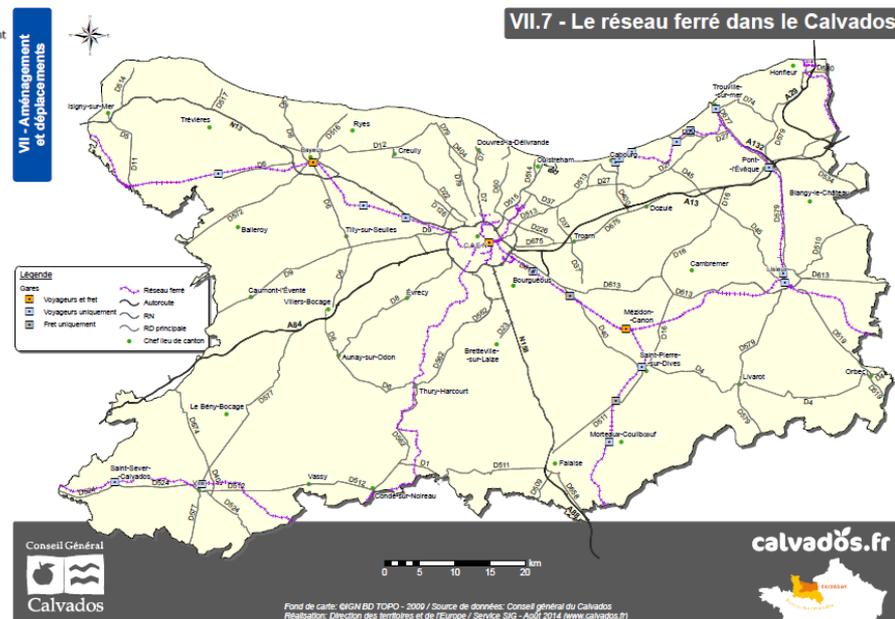
Arrondissements en avril 2016 et mobilité



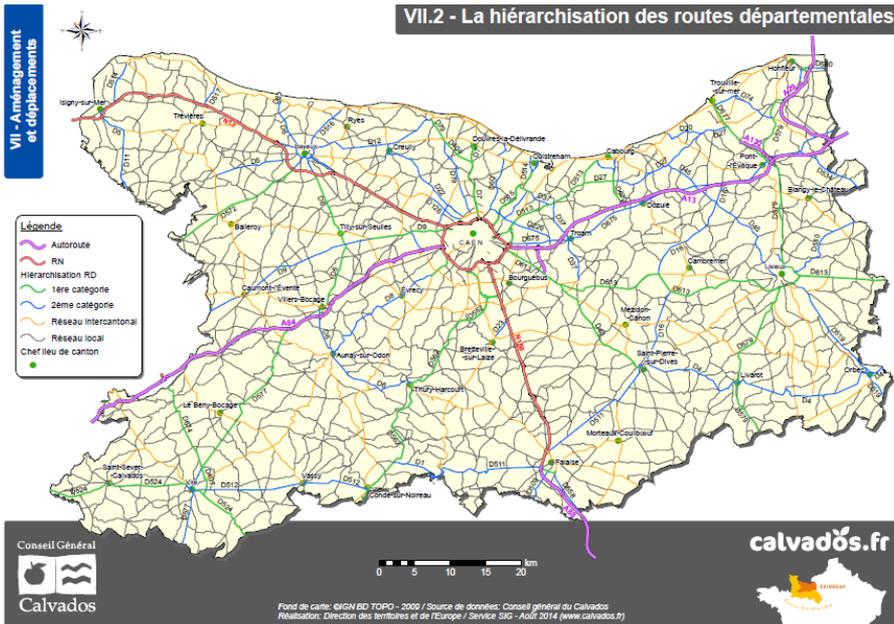
- **3 voies ferrées et 21 gares** (1 ligne sur la « Côte Fleurie », 1 ligne sur Vire, 1 ligne nord-ouest/sud-est vers l'Orne ou Paris)
- **2 aéroports** : Caen-Carpiquet et Deauville (trafic national et international)
- **3 autoroutes** : A84/A13/A88 (1 axe sud-ouest/nord-est ; 1 axe nord-sud)

Plusieurs lignes ferroviaires structurent le réseau calvadosien. Parmi les axes majeurs, on peut noter les lignes Caen-Paris et Caen-Rennes.

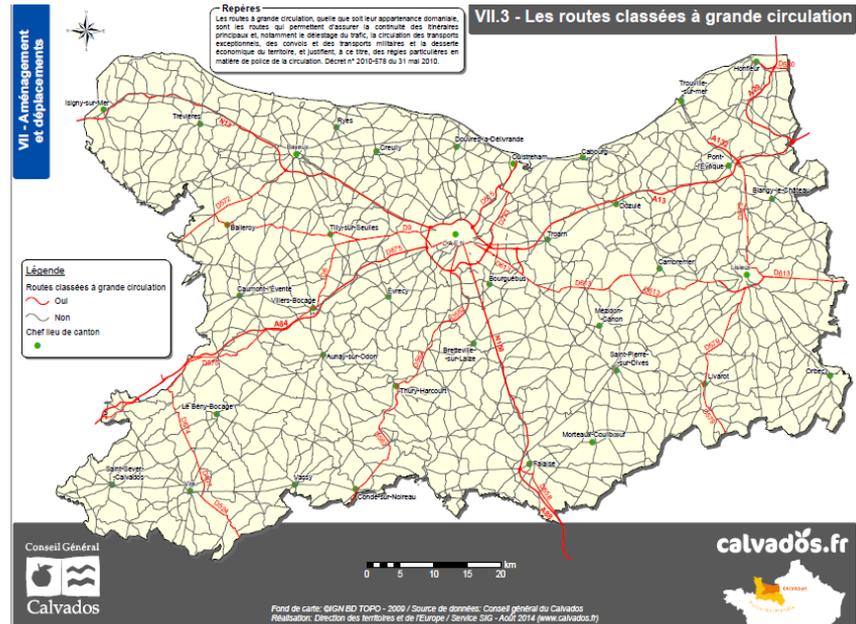
Le nombre de gares est relativement satisfaisant et permet de desservir les principaux lieux de vie et de travail (Bayeux, Vire, Lisieux...) des habitants. A ce titre, l'axe Caen-Lisieux est particulièrement emprunté pour des trajets domicile-travail.



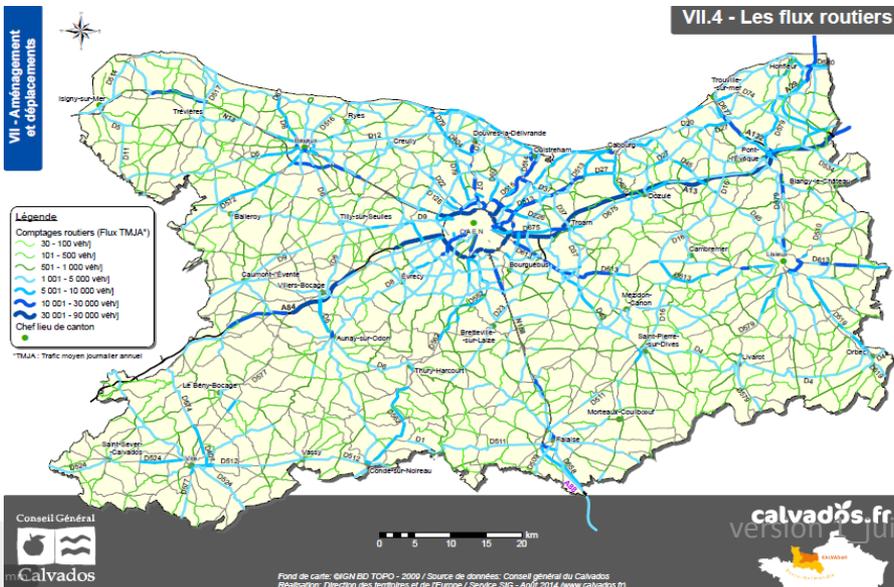
## VII.2 - La hiérarchisation des routes départementales



## VII.3 - Les routes classées à grande circulation

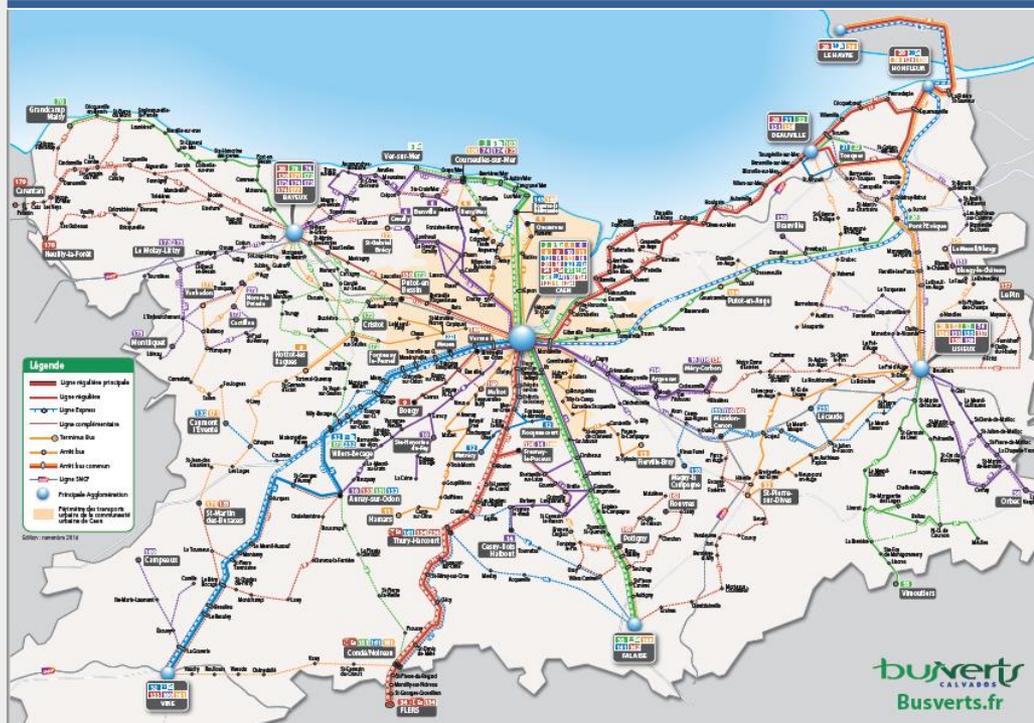


## VII.4 - Les flux routiers



Les flux routiers sont principalement concentrés autour de l'aire urbaine de Caen, ainsi qu'autour des grands pôles de services et villes moyennes. Un trafic dense est naturellement observé sur l'A84 et l'A13, axes routiers majeurs du département.

Le maillage du Calvados en routes départementales est relativement dense. L'enjeu désormais est de maintenir la qualité du réseau, notamment en matière d'entretien et de sécurisation.



## LE RESEAU BUS VERTS

Le réseau des bus verts est relativement dense sur le département. Toutefois, on peut constater **un nombre plus faible de lignes commerciales sur le sud du département** (CC du Pays de Falaise et Intercom de la Vire au Noireau). Ce réseau plus réduit est partiellement compensé par un dispositif de transports à la demande.

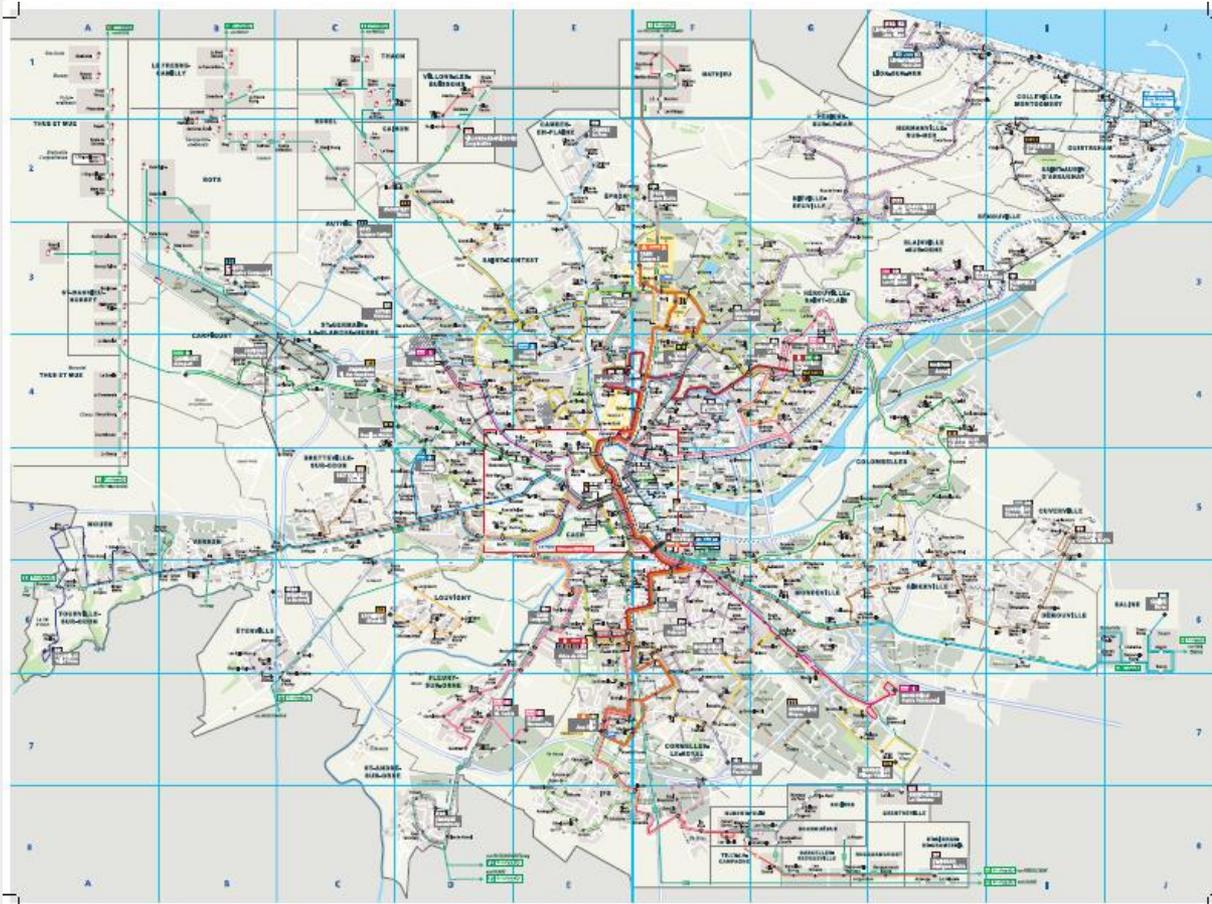
Une baisse d'utilisation des grandes lignes commerciales est constatée avec la concurrence du covoiturage.

En milieu rural, on peut constater des difficultés pour desservir de façon régulière les villes moyennes et pôles de services depuis les petites communes rurales (par ex : sur le secteur de la Vire au Noireau, aucune ligne commerciale n'existe entre Noues-de-Sienne et Vire-Normandie, pour se rendre dans cette ville de services, l'utilisateur doit emprunter la ligne scolaire avec des horaires spécifiques).

Les billets peuvent être achetés au sein de divers points de vente : 6 points d'accueil (Caen, Bayeux, Deauville, Honfleur et Lisieux) et une centaine de points service : bureaux de tabac, épiceries, merceries...etc.

Les bus verts proposent également **plusieurs services de transport à la demande**, fonctionnant sur réservation, avec pour objectif de faciliter le déplacement des personnes en milieu urbain ou rural par une offre de service complémentaire pour les petites communes :

- Acceobus** : prise en charge par minibus des personnes en situation de handicap sur les lignes régulières Bus Verts pour des déplacements occasionnels ou réguliers.
- Appelobus** : offre de transport en minibus aux heures creuses sur une dizaine de lignes.
- Flexobus** : prise en charge par bus depuis un arrêt Flexobus pour une correspondance en gare de Caen.
- Taxibus** : couvre les communes ne bénéficiant pas d'une ligne régulière des Bus verts, d'une ligne SNCF ou d'un réseau urbain. Il est mis en œuvre en partenariat avec des artisans taxis et dessert plusieurs centaines de petites communes.



## LE RESEAU TWISTO

Le réseau Twisto est dense sur l'aire urbaine de Caen la Mer. Il propose des lignes régulières de bus ainsi qu'un service de tram.

2 agences mobilité situées dans Caen accueillent le public et le conseillent afin de trouver le service mobilité le plus adapté à ses besoins (achat de titre, location véloc, création et rechargement d'abonnement...).

La billettique du réseau Bus Vert est compatible avec celle du réseau Twisto, ce qui permet l'intermodalité entre chacun d'eux.

Twisto propose également **deux services de transport à la demande**:

- ❑ Les lignes sur réservation : ce dispositif concerne 4 lignes régulières, aux tarifs habituels,
- ❑ RESAGO : ce dispositif permet, sur réservation, de proposer un service de taxi adapté aux besoins des usagers souhaitant se déplacer dans les 15 nouvelles communes de Caen la Mer (Thue et Mue, Rots...).

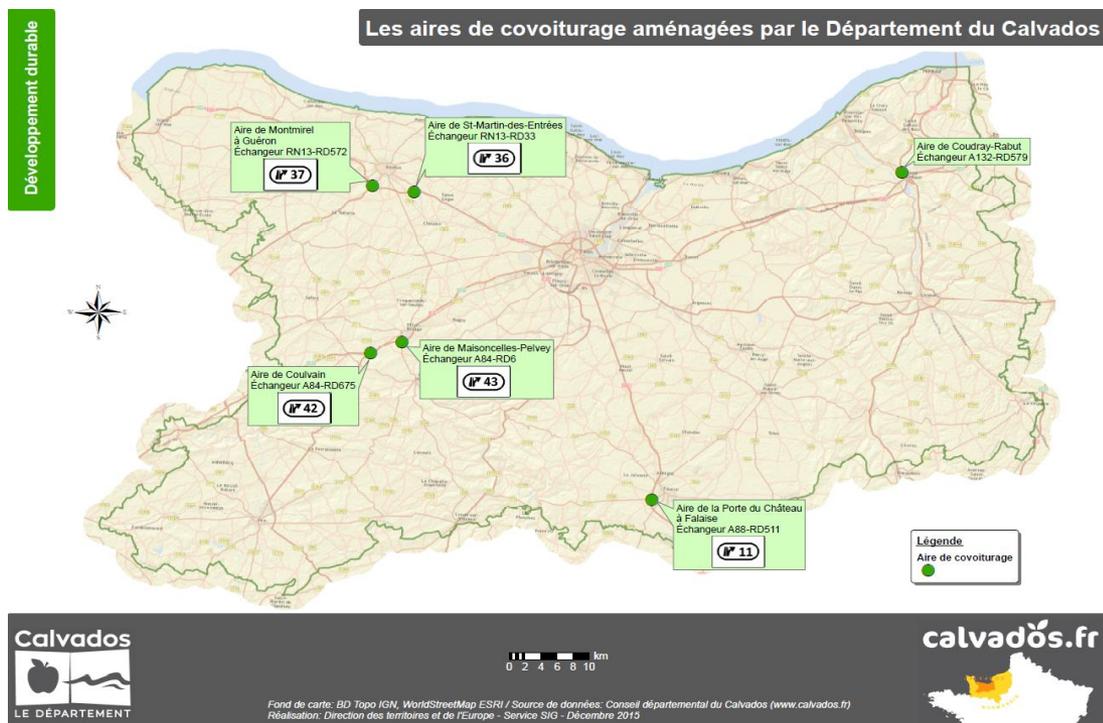
### Les modes de déplacement alternatifs :

- ❑ VELOLIB : 170 vélos répartis en libre service dans 17 stations (8 en centre-ville et 9 en périphérie),
- ❑ VELOLOC : Le réseau Twisto va proposer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, un service de location longue durée de vélo. 300 vélos à assistance électrique et 200 modèles standards seront proposés à la location pour des périodes de 3 ou 6 mois.

## LE COVOITURAGE

Plusieurs aires de covoiturage sont implantées dans le département :

- Après une étude menée en 2010 par le Département et l'Etat sur l'ensemble des d'aires sauvages identifiées par les Agences routières départementales (ARD), 6 aires de covoiturage ont été aménagées par le Conseil Départemental (cf. carte ci-dessous), soit 165 places de parking disponibles. Les critères d'aménagement des aires ont été définis notamment en fonction de la fréquentation, de l'accessibilité de l'aire (à proximité d'un axe important et avec un accès direct sur le réseau routier départemental) ou encore de la sécurité du site.
- Une vingtaine d'autres aires existent par ailleurs (parkings privés ou aires réalisées par d'autres collectivités).



Nom	Nombre de places
Coudray-Rabut	19
Coulvain	20
Porte du château (Falaise)	19
Maisoncelles-Pelvey	44
Montmirel (Guéron)	22
Saint-Martin-des-Entrées	28



### La vision des partenaires...

#### ➤ Le service déplacement du Conseil Départemental

La compétence transport est en cours de transfert auprès du Conseil Régional. Une nouvelle analyse de l'offre sera effectuée à l'échelle de la Normandie. Concernant le Calvados, plusieurs interrogations vont guider cette analyse :

- Quelles sont les **attentes** des usagers pour les prochaines années ? Quelle offre leur apporter pour être au plus proche de leurs besoins ?
- Comment harmoniser le réseau de Bus Vert pour desservir **les pôles de services**(dont les **PI14/MSAP**) ?

### La vision de la population et des élus locaux...

- Au global, la population paraît plutôt satisfaite de l'accès aux services de transport nationaux et régionaux (40% à 46% des répondants satisfaits en fonction des secteurs) mais 35% restent insatisfaits.
- Concernant les transports locaux, il est à noter une grande insatisfaction des répondants résidant en dehors de Caen la Mer (47% d'insatisfaits hors Caen la mer contre 25% pour Caen la Mer). Cette insatisfaction est encore plus marquée dans l'enquête auprès des élus locaux (55% d'élus insatisfaits hors Caen la mer).
- l'accès aux transports locaux est identifié parmi les services les plus difficiles d'accès au sein du panel de services de l'enquête population et élus, tous secteurs confondus (Caen la Mer et Hors Caen la Mer).

#### Vision CU Caen la Mer

Les services de transports locaux



Les services de transport régionaux ou nationaux



#### Vision hors CU Caen la Mer

Les services de transports locaux



Les services de transport régionaux ou nationaux



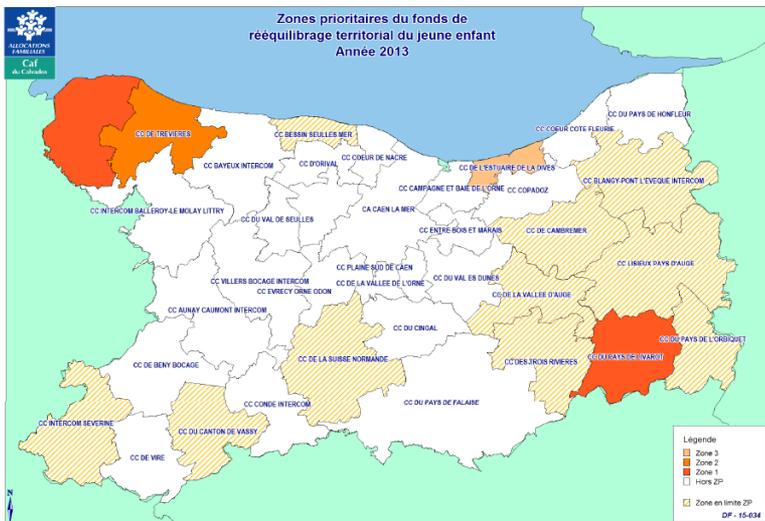
#### LES PISTES D'AMÉLIORATION :

- **Au global :**
  - Nombre de sites et jours et horaires d'ouverture (en particulier pour les transports locaux), coût des services, accès en transports publics (intermodalité) et qualité du service rendu
- **Pour Caen la Mer :**
  - Coût des services ; qualité du service rendu
- **Hors Caen la Mer :**
  - Jours et horaires (transports locaux) ; nombre de sites (réseau, sites desservis) ; accès en transport public

Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux (questionnaires EPCI)	... Des entretiens partenaires
<b>Adapter le réseau de transport local aux usages de la population (solutions alternatives de déplacement, mobilité à la demande, horaires...)</b>	CC De la Vire au Noireau CC Isigny Omaha Intercom CA Lisieux-Normandie	X		X	X
<b>Améliorer l'accès aux pôles de services en transport collectif</b>	Calvados – milieu urbain et rural	X	X	X	
<b>Favoriser la mobilité des personnes à mobilité réduite – PMR (transports, aménagement...)</b>	Calvados	X			
<b>Informer/communiquer sur les moyens de mobilité auprès de la population</b>	Calvados	X			

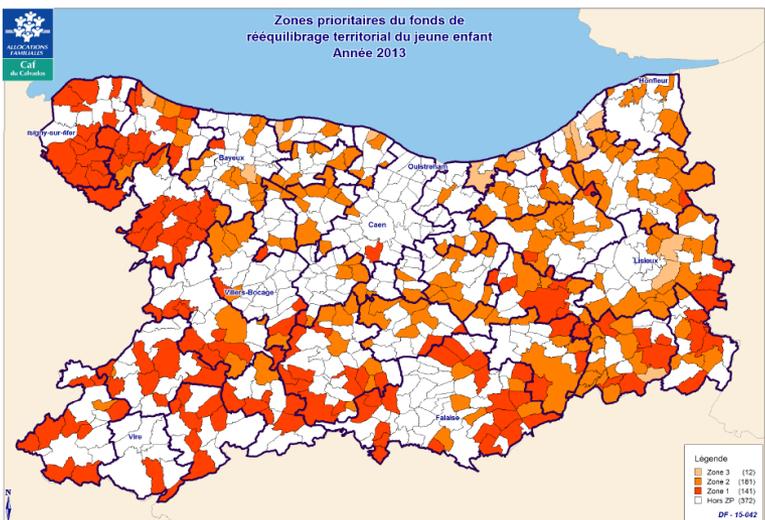


# ENFANCE ET SCOLARITE



La CAF du Calvados, comme dans tout autre département, a la possibilité de mobiliser un fond de rééquilibrage pour soutenir le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants sur les territoires prioritaires depuis 2013 et jusqu'en 2017. Ce fond peut être reçu par toute structure d'accueil présente sur le territoire souhaitant s'implanter ou augmenter sa capacité d'accueil.

Le ciblage de ces territoires est effectué sur la base de trois critères : le taux de couverture en accueil des jeunes enfants, le potentiel financier de la commune par habitant inférieur au potentiel moyen national (978€), le revenu net moyen déclaré par foyer fiscal inférieur à la moyenne nationale (21 197€).



A l'échelle des anciens EPCI (EPCI avant janvier 2017) 4 zones sont considérées comme prioritaires sur le Calvados : Pays de Livarot, Isigny Grandcamp Intercom, CC deTrévières et CC de l'Estuaire de la Dives (cf. carte en haut ci-contre).

Une analyse au regard des mêmes critères au niveau communal permet d'affiner le zonage (cf. carte en bas ci-contre). On constate ainsi que plusieurs communes des nouveaux EPCI de la CC Vire-au-Noireau, de Cingal-Suisse Normande, du Pays de Falaise et de la CA Lisieux Normandie sont également classées en zones prioritaires (cf. carte ci-contre).



## Les Établissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE)

### ☐ Les crèches

Les crèches assurent de façon continue, dans la journée, la garde des enfants de moins de trois ans. Il existe trois types de crèches :

- Des crèches collectives ou traditionnelles à gestion municipale ou associative ;
- Des crèches parentales organisées par une association de parents qui s'engagent à participer à la vie active de la crèche soit au sein de l'établissement, soit au sein de l'association (avec une capacité d'accueil de 16 enfants) ;
- Des crèches familiales organisent l'accueil des enfants au domicile des assistantes maternelles. Il s'agit dans ce cas d'un mode de garde individuel.

### ☐ Les multi-accueils

Les multi-accueils proposent un mode d'accueil plus souple que les crèches traditionnelles en permettant l'accueil des enfants en halte-garderie (accueil occasionnel) et/ou en crèche collective (accueil régulier). Certaines structures combinent aussi, par exemple, de l'accueil familial et de l'accueil collectif

### ☐ Les haltes garderies

Les haltes garderies sont des établissements assurant de façon discontinue et occasionnelle, l'accueil des enfants de moins de six ans.

## Les Accueil Collectifs de Mineurs (ACM)

### ☐ Les accueils de loisirs sans hébergement

Les accueils de loisirs sans hébergement accueillent des enfants scolarisés mais hors des jours d'école (mercredi, petites et grandes vacances), toute la journée ou à mi-temps. Ces structures sont agréées par la Direction départemental de la cohésion sociale (DDCS), après avis du service de la PMI sur les conditions d'accueil des enfants (le respect des besoins et des rythmes de vie) ainsi que sur pour la conformité des locaux à l'accueil d'enfants de moins de six ans.

### ☐ Les ACM périscolaires

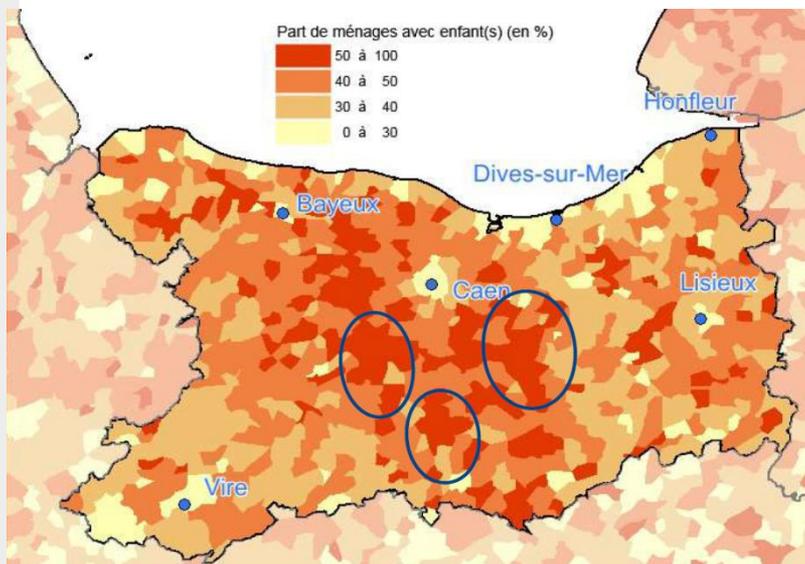
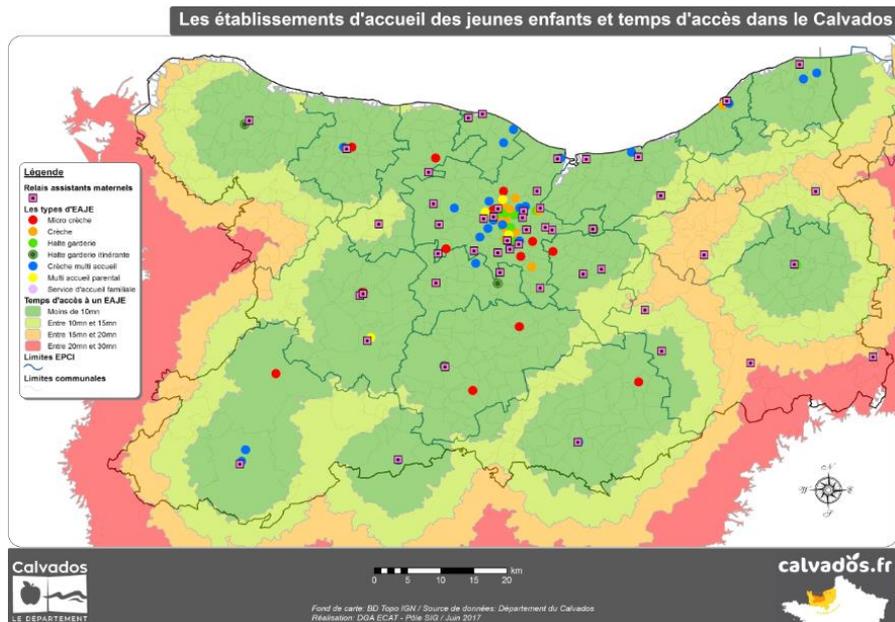
Ces établissements assurent l'accueil des enfants scolarisés, durant les jours scolaires. Ils sont soumis aux mêmes procédures d'agrément que les accueils de loisirs sans hébergement.



## Les Établissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE)

En 2016 , le Calvados compte 90 EAJE qui offrent 2526 places. Le soutien aux équipements en faveur de l'enfance et de la jeunesse constitue une grande priorité sur le Calvados, notamment pour le Conseil Départemental. Deux axes seront privilégiés :

- Soutenir l'accueil collectif des jeunes enfants : création de nouveaux établissements, développement de l'accueil en horaires décalés...
- Soutenir les équipements en faveur de l'épanouissement et de l'insertion de la jeunesse.



Un secteur situé à plus de 20 minutes en voiture d'un établissement d'accueil des jeunes enfants : Sud et Ouest de la CA Lisieux Normandie

Au regard de la part des ménages avec un ou plusieurs enfants sur le Calvados, un second secteur doit être également surveillé, dans le prolongement du premier cité ci-dessus : Ouest de la CA Lisieux Normandie et sud de la CC Val Es Dunes Les EAJE sont majoritairement concentrés au sein de la CU de Caen la Mer.



### Les assistants maternels

L'assistant(e) maternel(le) accueille habituellement et de façon non permanente des mineurs à son domicile, confiés par leurs parents, directement ou par l'intermédiaire d'un service d'accueil. Il exerce sa profession comme salarié(e) de particuliers employeurs.

**En 2016, le département compte 5 336 assistants maternels, soit 20 163 places.**

### Les maisons d'assistants maternels

Par dérogation et sous certaines conditions, des assistant(e)s maternel(le)s peuvent accueillir des enfants de moins de 6 ans au sein d'une maison d'assistantes maternelles.

**Les MAM se développent progressivement sur le Calvados (une quinzaine de MAM sont déjà ouvertes et plusieurs en projet).**

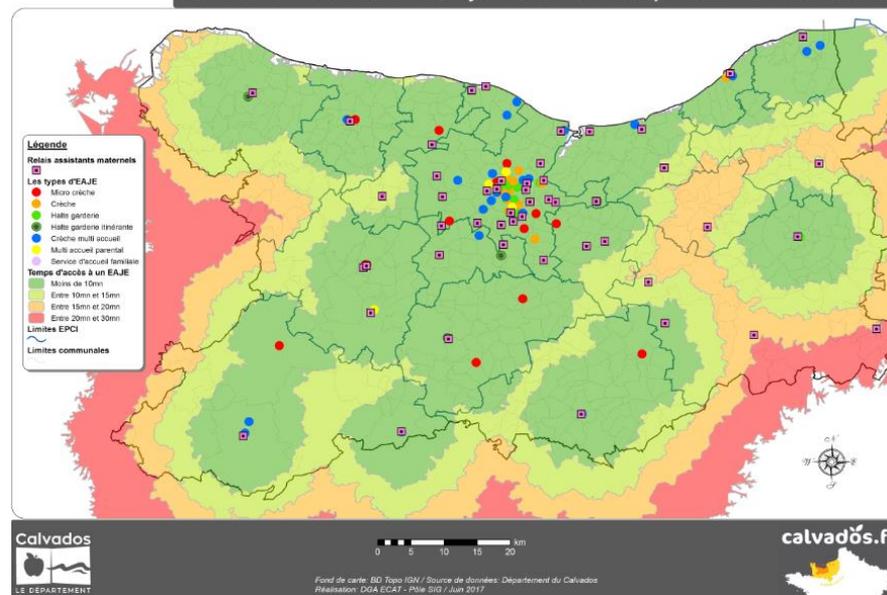
### Les Relais Assistante Maternelle

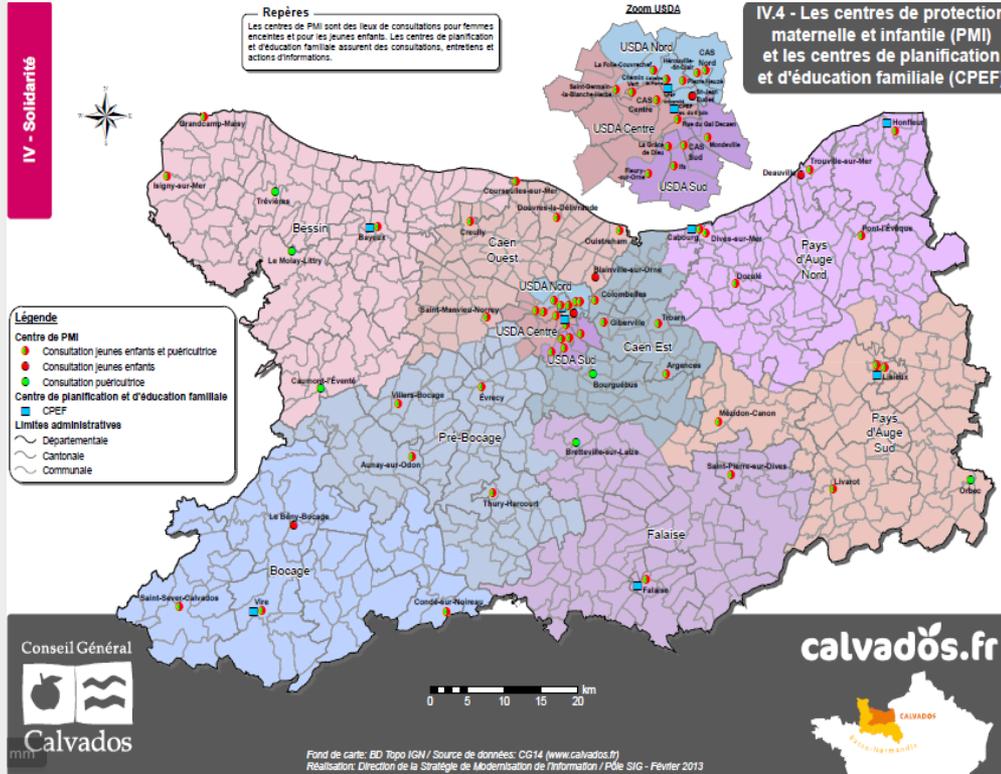
Les RAM sont des lieux d'information, de rencontres et d'échanges au service des assistants maternels, des parents et des professionnels de la petite enfance. Les parents et futurs parents peuvent y recevoir gratuitement des conseils et informations sur l'ensemble des modes d'accueil.

**A ce jour, il existe 48 RAM dans le Calvados.**

### Localisation des RAM du Calvados

Les établissements d'accueil des jeunes enfants et temps d'accès dans le Calvados





## Les centres de protection maternelle et infantile et les centres de planification et d'éducation familiale

Le Département du Calvados met en œuvre de nombreuses actions visant à protéger et à promouvoir la santé de l'enfant et de la famille. Les équipes pluridisciplinaires de PMI et de CPEF (médecins, sages-femmes, infirmières-puéricultrices, conseillères conjugales et assistante sociale) proposent des consultations médicales et des visites à domicile pour les femmes enceintes, des consultations pour les enfants jusqu'à 6 ans, des consultations et des visites à domicile réalisées par des infirmières puéricultrices, des consultations dans les centres de planification et d'éducation familiale (CPEF) ainsi que des bilans en école maternelle.

En 2016 :

- les médecins et les infirmières-puéricultrices de la PMI ont réalisé 11803 consultations,
- 3 254 femmes ont consulté en CPEF

## Les autres structures offrant un service d'information aux familles :

### le centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF)

Situé à Lisieux, le CIDFF du Calvados effectue plusieurs permanences territoriales (Caen, Mondeville, Vire, Honfleur, Mézidon...). Le CIDFF a pour mission d'informer, d'écouter, d'orienter anonymement et gratuitement le public, et notamment les femmes, dans les domaines du droit, de la santé, de la vie quotidienne et de l'emploi. Il s'agit d'une mission d'intérêt général confiée par l'Etat.

### L'offre de médiation familiale

Elle est fournie par l'association des amis de Jean Bosco ; l'association calvadosienne pour la sauvegarde de l'enfant à l'adulte ; l'école des parents et des éducateurs. Le frein principal relevé par le schéma des services aux familles pour accéder au service est le coût de la médiation pour les familles.



### ❑ Le réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP)

Les réseaux parentalité réunissent des organismes portant des actions labellisées REAAP, des associations, des centres de loisirs, des RAM, des établissements scolaires, des circonscriptions d'action sociale, des CCAS. Des conseillers techniques territoriaux de la CAF sont également présents notamment dans le cadre du Contrat enfance jeunesse (CEJ). Les participants varient en fonction de ce qui existe sur le territoire. Des associations à vocation départementale sont également présentes comme la Maison des Adolescents du Calvados, le réseau NormanDys (association sur les troubles spécifiques du langage et des apprentissages), et l'ADMR. L'accessibilité est le frein principal relevé par le diagnostic du schéma départemental des services aux familles pour la participation des familles aux actions mises en place par le REAAP notamment lorsque les activités sont proposées dans une ville moyenne qui ne dispose pas de transports en commun.

### ❑ Les services d'aide à domicile à destination des familles

4 associations ont signé une convention avec la CAF du Calvados : association départementale de l'aide familiale populaire du Calvados ; ADMR ; aide aux mères, aux familles et aux personnes (AMFP) ; UNA du Calvados.

Des référents famille au sein des centres socio-culturel : 23 centres sociaux donc 23 référents sur le Calvados.

### ❑ Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS)

22 gestionnaires de CLAS. 14 sont des associations et 8 des collectivités locales. Le territoire d'intervention privilégié est la CU de Caen la Mer.

### ❑ Les lieux d'accueil enfants parents (LAEP)

6 LEAP en 2016. Les LAEP du territoire n'offrent pas tous les mêmes possibilités d'accueil en termes d'ouverture. Seul Ricochet (Caen) est ouvert 6 jours sur 7. La Souris Verte (Caen) accueille les enfants et les parents 3 demi-journées par semaine. Les autres sont ouverts sur une demi-journée.

La méconnaissance par les familles de ce type de lieu est le premier frein relevé par le SDSF. Tous les LAEP utilisent les canaux de communication de type affichage, flyers, encart dans les publications locales et site internet du REAAP. Un des leviers proposé par le SDSF est d'avoir une communication beaucoup plus ciblée nécessitant de travailler davantage en partenariat avec les acteurs de première ligne (PMI, Circonscription d'action sociale, RAM, école). Autre frein : les horaires d'ouverture trop restreints.

### ❑ Les espaces de rencontre

Ils sont des espaces d'accès au droit, neutres et autonomes, permettant dans l'intérêt de l'enfant, l'exercice d'un droit de visite, la remise de l'enfant à un autre parent ou la rencontre entre l'enfant et ses parents ou ses proches. 3 espaces de rencontre sur le département : Caen (Le Lotus rattaché à l'association Jean Bosco), Lisieux (Accueil Relais Parents-Enfants, ACSEA) et Bayeux (Accueil Relais Parents-Enfants du Bessin, ACSEA). Ils sont saturés. Le manque de site est le principal frein à l'accessibilité pour les familles.



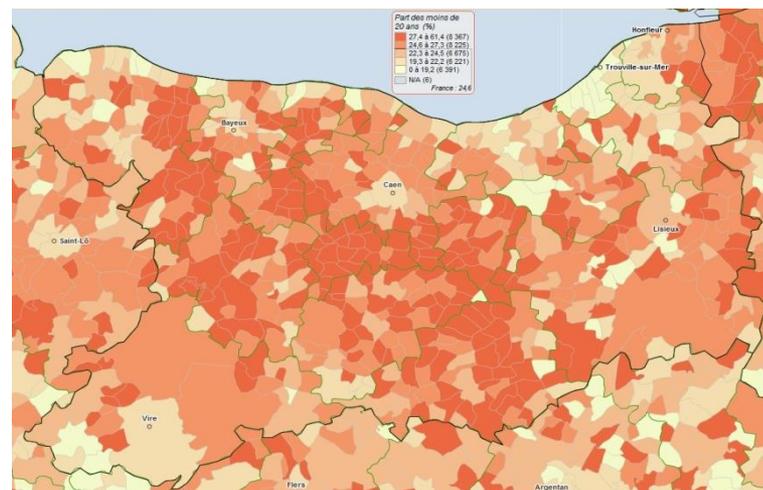
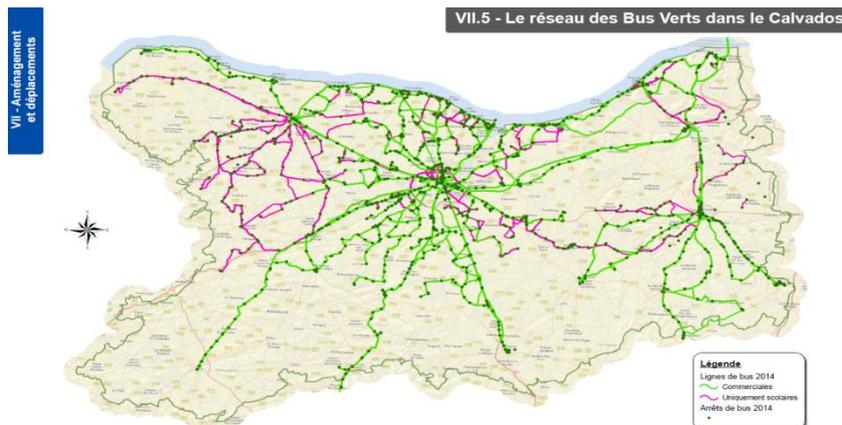
	Total établissements publics et privés		Evolution des effectifs 2003-2016 en %		Total évolution	
	Calvados	Académie	Calvados	Académie	Calvados	Académie
Écoles maternelles	108	185			-2,7 % (soit 646 %)	-7,4 % (soit 4141)
Écoles primaires	361	891				
<b>Total 1<sup>er</sup> degré</b>	<b>469</b>	<b>1076</b>	<b>-6,2 %</b> (soit -627)	<b>-9 %</b> (soit -2337)		
Collèges	79	197	<b>-0,7 %</b> (soit 48)	<b>-5,3 %</b> (soit -900)		
Lycées (généraux, pro, EREA)	49	103	LP et SEP : <b>-7 %</b> (soit -165) Généraux : <b>4,4 %</b> (soit 194)	<b>-18,1 %</b> (soit 834) <b>-0,8 %</b> (soit -70)		
<b>Total 2<sup>nd</sup> degré</b>	<b>128</b>	<b>300</b>	-	-		

En matière de scolarité, les enjeux d'accès résident notamment dans les liaisons de transport entre établissements scolaires et activités périscolaires. Des difficultés ont en effet été relevées sur le territoire pour les élèves inscrits dans un établissement scolaire dans une commune mais exerçant leur activités extra-scolaires dans une autre commune.

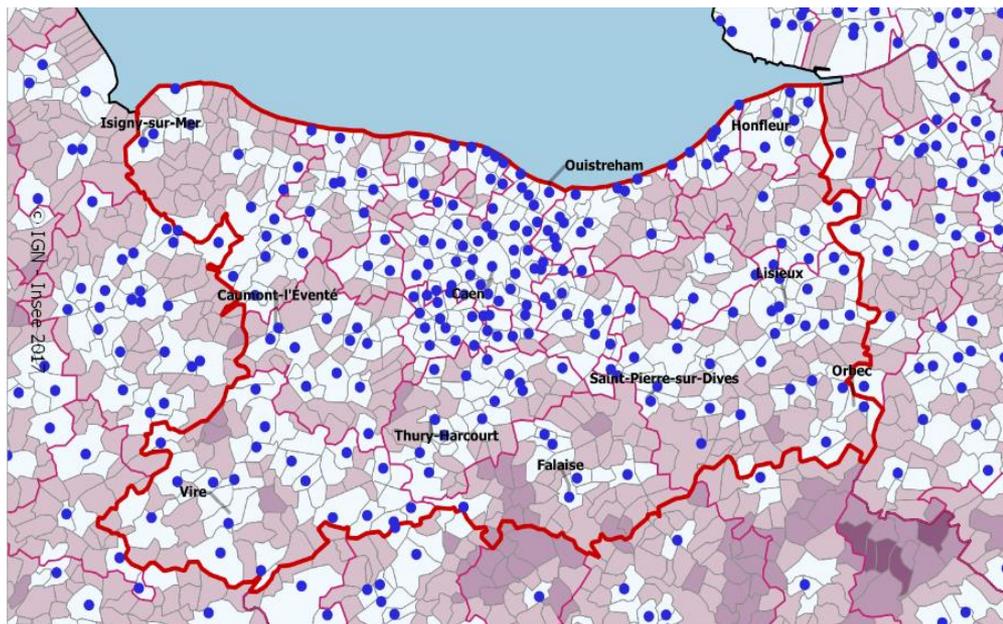
Ces problématiques sont notamment liées à l'organisation de la carte scolaire. Cette dernière sera notamment amenée à être modifiée au vu du redécoupage des intercommunalités sur le département depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Par ailleurs, une vigilance est à apporter sur le sud du département au regard de la part des moins de 20 ans assez importante sur certains secteurs et un réseau de Bus Verts peu dense (CC Pays de Falaise en particulier).

Source : Académie de Caen - Les effectifs d'élèves des 1er et 2nd degrés public et privé 2016 – 2017



Part des moins de 20 ans – Source : INSEE RP 2013



### Temps d'accès moyen à une école élémentaire

- Moins de 5 minutes
- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 10 et 15 minutes
- Entre 15 et 20 minutes
- École élémentaire
- Calvados
- EPCI 2017



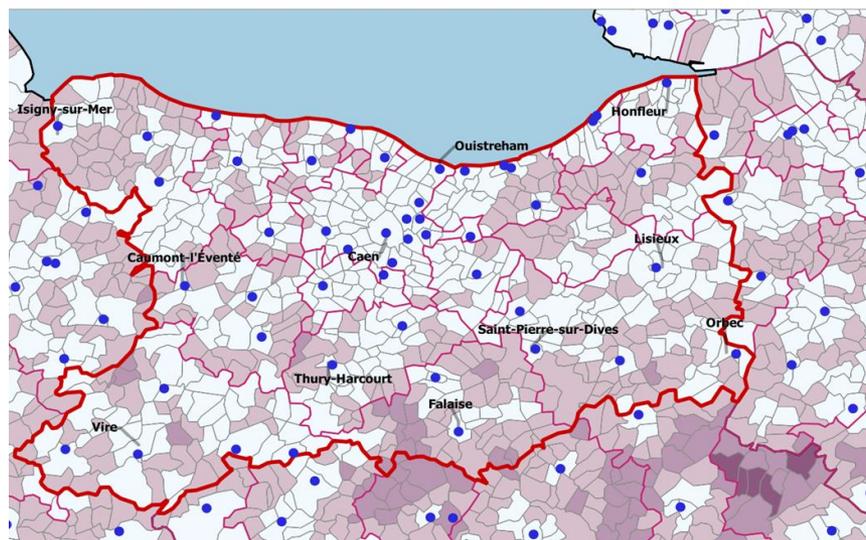
Source: Insee, BPE 2015, Métrix - Traitement Insee



Une baisse du nombre d'élèves dans le primaire et secondaire a été constatée entre 2003 et 2016 (-2,7% sur le Calvados, et -7,4% sur l'Académie de Caen).

Le nombre d'école élémentaire tend à diminuer progressivement et des classes ferment en raison de la baisse du nombre d'élèves dans certaines communes, notamment rurales. Afin de maintenir des écoles de proximité, des groupements scolaires se constituent à l'échelle de plusieurs communes. On constate d'ailleurs que la création de grandes communes nouvelles sur le Calvados accélère ce processus de regroupement des groupes scolaires.

Le département est relativement bien couvert en écoles élémentaires. Il faut, en moyenne, moins de 10 minutes en voiture pour accéder à une école. Aucune commune du département n'est située à plus de 15 minutes d'une école élémentaire.



### Temps d'accès moyen à un collège



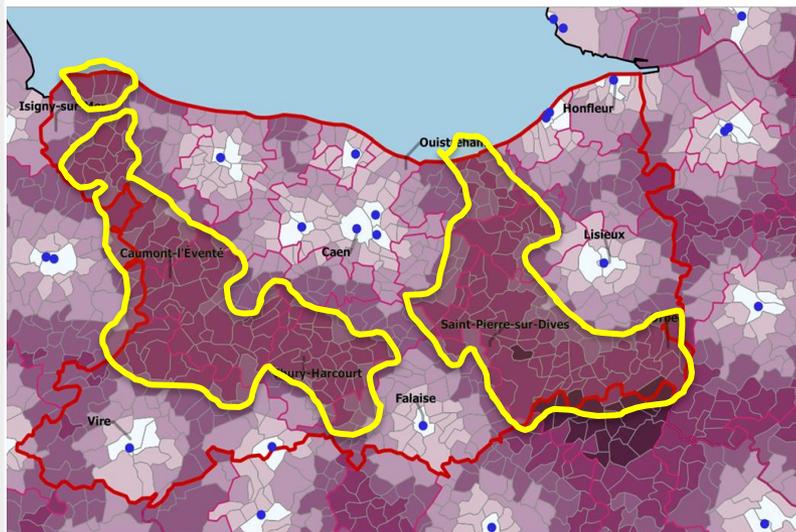
Source: Insee, BPE 2015, Métric - Traitement Insee



Le département est relativement bien couvert en collèges (60 collèges publics et 19 privés).

Il faut, en moyenne, moins de 15 minutes en voiture pour accéder à un établissement.

- ❑ À la rentrée 2017/2018, tous les collèges publics du Calvados seront équipés d'un accès sécurisé au très haut débit à travers la fibre optique et seront également dotés d'équipements numériques adaptés aux usages actuels (ordinateurs fixes et portables, tablettes, vidéoprojecteurs...).
- ❑ Le Département du Calvados s'investit depuis 2013 dans le déploiement de l'ENT (espaces numériques de travail) afin de généraliser le déploiement de l'outil sur tout le territoire. Un ENT est un portail collaboratif, prolongement numérique de l'établissement, accessible en ligne 7 jours sur 7 grâce à un identifiant et un mot de passe. Cet espace numérique de travail donne accès à un ensemble de ressources et de services numériques et permet d'introduire de nouveaux modes de travail tels que des cours en ligne, des évaluations, du soutien personnalisé ou des échanges d'information.  
En collaboration avec le rectorat de l'académie de Caen, la Région Normandie, les Départements de la Manche et de l'Orne, le Département du Calvados a engagé un partenariat afin de déployer une solution ENT identique sur tous les collèges et lycées de l'académie de Caen. Cet Espace Numérique de Travail s'appelle l'Educ de Normandie. Son déploiement est en phase de finalisation pour tous les collèges publics. A ce jour, 48 collèges calvadosiens bénéficient de l'ENT.
- ❑ Depuis 2016, tous les collégiens de la 6e à la 3e ont accès à la plateforme d'aide aux devoirs E-tude.



### Temps d'accès moyen à un lycée général ou techno, SGT



Source: Insee, BPE 2015, Méric - Traitement Insee



Le département est relativement bien couvert en lycées. Toutefois de nombreux lycées sont concentrés sur l'agglomération caennaise. De ce fait, les temps d'accès aux lycées généraux/techno/SGT peuvent être assez longs pour les habitants en milieu rural.

En moyenne il faut entre 20 et 30 minutes pour accéder à ces établissements sur les secteurs de :

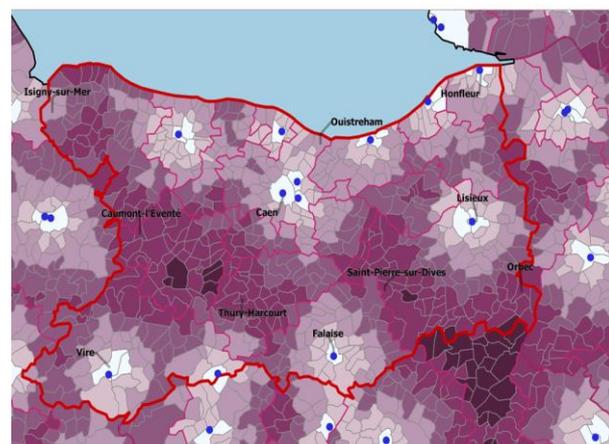
- Isigny-Omaha Intercom/Pré-Bocage Intercom/CC Vire-au-Noireau/CC Cingal-Suisse-Normande
- CC Normandie-Cabourg-Pays-d'Auge/CC Cambremer/CA Lisieux-Normandie



Les temps d'accès aux lycées agricole sont relativement importants sur le département : entre 30 et 45 minutes pour certains secteurs :

- Isigny-Omaha Intercom
- Pré-Bocage Intercom
- Sud CA Lisieux-Normandie

Entre 20 et 30 minutes d'accès aux lycées professionnels/SEP pour le sud ouest de la CA Lisieux-Normandie, pour le secteur nord Vire-au-Noireau/CC Cingal-Suisse-Normande/Pré-Bocage Intercom et pour quelques communes d'Isigny-Omaha Intercom.



### Temps d'accès moyen à un lycée professionnel, SEP

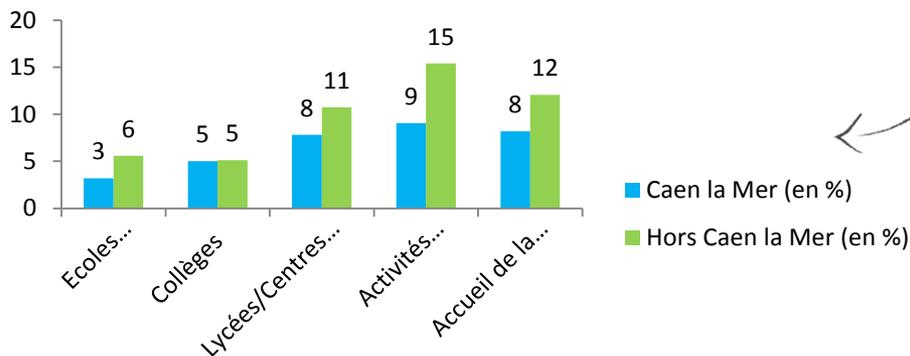


Source: Insee, BPE 2015, Méric - Traitement Insee



## La vision de la population et des élus locaux...

- Au global, les répondants utilisant les services de l'enfance et de la scolarité sont plutôt satisfaits (à noter qu'une grande partie n'utilise pas ces services).
- L'insatisfaction des élus locaux est plus importante que pour la population pour l'accès aux lycées, activités périscolaires et accueil de la petite-enfance.
- Une insatisfaction également partagée par les répondants résidant en dehors de Caen la Mer (lycées, activités périscolaires et accueil de la petite-enfance).



Taux d'insatisfaction moyen des répondants (population)

### LES PISTES D'AMÉLIORATION...

- **Au global**, et plus particulièrement pour l'accès aux activités périscolaires et accueil de la petite-enfance :
  - Nombre de sites ; qualité du service rendu
- **Pour Caen la Mer** :
  - Nombre de sites ; coût du service ; qualité du service rendu
- **Hors Caen la Mer** :
  - Nombre de sites

Vision CU Caen la Mer

Collèges



Lycées



Centres de formation  
d'apprentis



Accueil enfance/petite-  
enfance/jeunesse



Ecoles maternelles / primaires



Vision hors CU Caen la Mer

Collèges



Lycées



Centres de formation  
d'apprentis



Accueil enfance/petite-  
enfance/jeunesse



Ecoles maternelles / primaires





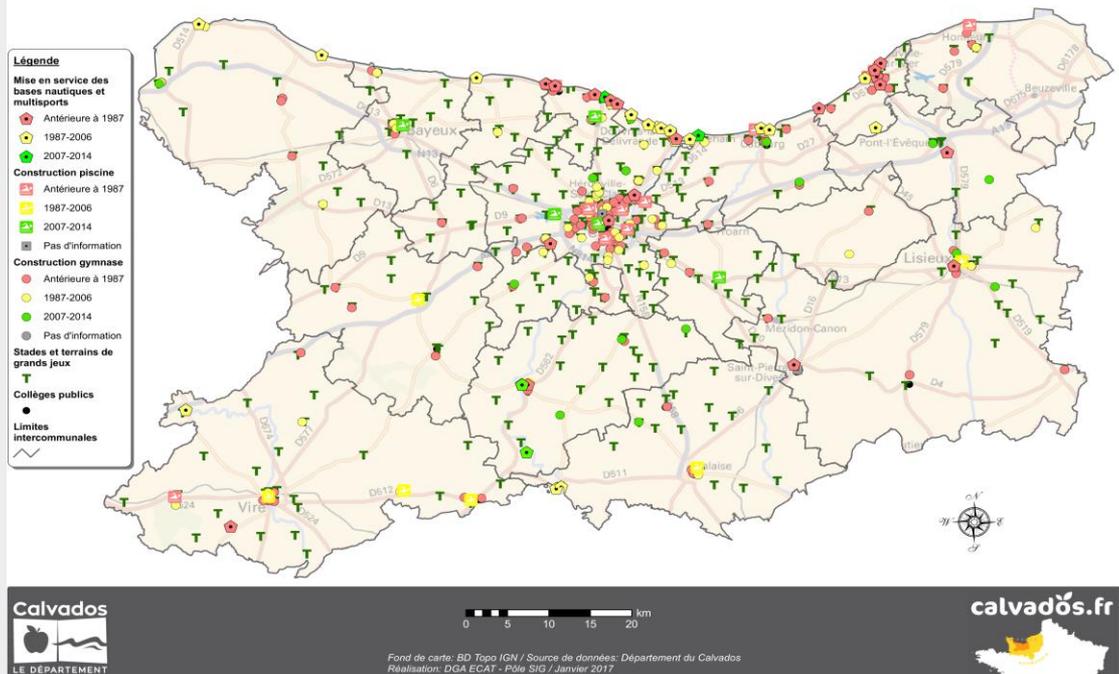
Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
		...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux (questionnaires EPCI)	... Des entretiens partenaires
<b>Développer et diversifier l'offre d'accueil jeunes enfants (adaptation aux modes de vie des usagers)</b>	CC Blangy-Pont-l'Evêque CA Lisieux Normandie CC Vire au Noireau CC Cambremer CC Normandie Cabourg Pays d'Auge Isigny-Omaha-Intercom CC Seullès-Terre-et-Mer CC Pays Honfleur Beuzeville CC Bayeux Intercom	X	X	X	
<b>Suivre l'évolution de la carte scolaire afin de modérer ses impacts en matière d'accessibilité</b>	Calvados	X			



## L'ACCES AUX LOISIRS (SPORT, CULTURE...)



## Équipements de sport dans le Calvados



Concernant les principaux équipements sportifs structurants (gymnases, stades et terrains de grands jeux), on observe peu de zones blanches sur le Calvados. Le département est bien couvert en équipements sportifs en particulier en stades et terrains de grands jeux. Toutefois on constate un nombre relativement important d'équipements construits avant les années 1990 qui ont vocation à être modernisés.

Il convient désormais d'accompagner les intercommunalités dans une réflexion à l'échelle de leur nouveau territoire, afin qu'elles puissent construire un réseau d'équipements sportifs cohérent, avec des installations modernes et complémentaires.



Une concentration des équipements principalement sur la CU de Caen la Mer.

Plusieurs territoires cumulent à la fois un faible nombre d'équipements par rapport au reste du département et des équipements vieillissants : **CC Isigny-Omaha-Intercom, CC Pré-Bocage, Limites nord de la CC Vire-au-Noireau, CC Blangy-Pont-l'Évêque et CA Lisieux Normandie.**

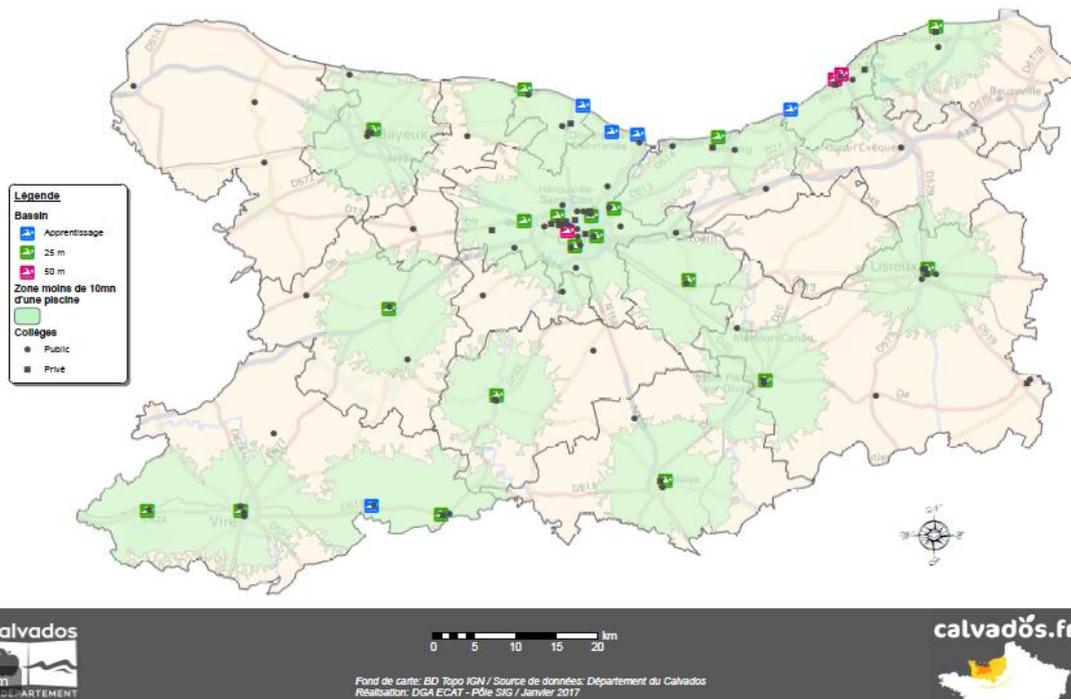
Toutefois, ces territoires concentrent des densités de populations plus faibles. Les équipements sportifs y sont concentrés autour des pôles de services, et notamment des villes moyennes..

**Accès sport handicap :** Dynamisme constaté en matière d'amélioration de l'accès aux services. Plusieurs conventions avec des partenaires du milieu sportif : conventions pour la promotion, sensibilisation, communication des sports, structuration de l'offre, aides aux associations accueillant ou souhaitant accueillir des personnes en situation de handicap, partages d'objectifs, rencontres pluriannuelles entre certains partenaires.

Acteurs associés : comité Handisport, Comité Sport adaptés, Conseil Départemental, Comité Départemental Olympique et Sportif (CDOS), union nationale du sport scolaire (UNSS), Ministère, Centre national pour le développement du sport (CNDS).



## Piscines et temps d'accès dans le Calvados



Concernant les piscines, on observe encore plusieurs zones blanches sur le Calvados :

- CC Isigny Omaha Intercom,
- Nord de la CC Intercom de la Vire au Noireau,
- Sud de la CA Lisieux Normandie,
- CC de Cambremer...

Toutefois le département dispose d'un maillage suffisant en piscines sur de nombreux autres territoires.

Le Département indemnise les collectivités pour la mise à disposition de leurs installations sportives à destination des collégiens, ainsi que pour l'apprentissage de la natation en 6ème.

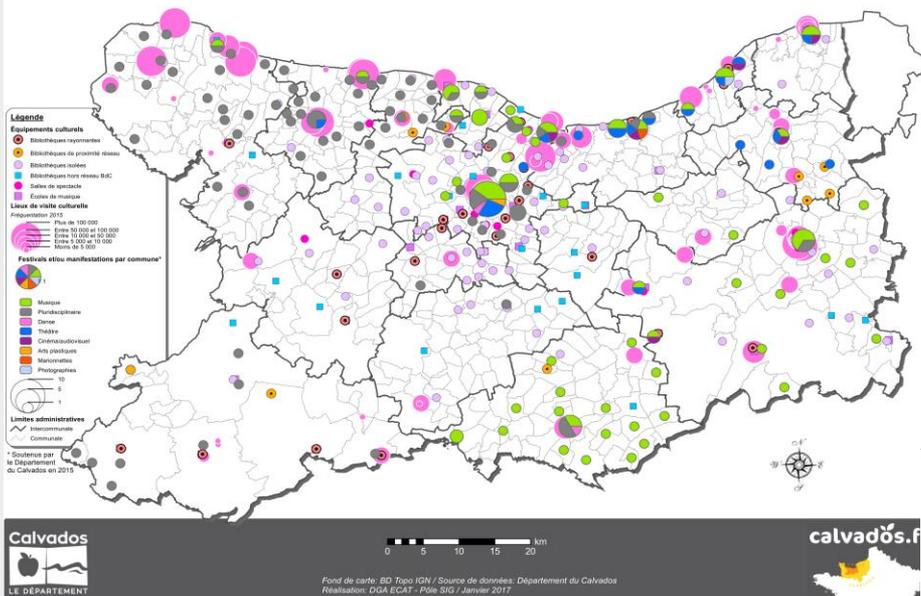


### Les enjeux en matière d'équipements sportifs :

- accompagner les intercommunalités et/ou communes dans la création ou la modernisation de leurs équipements aquatiques mais également encourager les mutualisation sur les équipements existants entre les différentes collectivités, afin de permettre un accès à la natation, en particulier pour les jeunes et les scolaires,
- Accompagner les territoires dans un maillage d'équipements cohérent au sein de chaque intercommunalité, en privilégiant la modernisation des installations existantes,
- Privilégier les équipements sportifs à destination de la jeunesse,
- Poursuivre les démarches engagées pour l'accès des personnes handicapées et des personnes éloignées de la pratique sportive.

**L'objectif du Département n'est pas obligatoirement d'équiper chaque territoire intercommunal d'un équipement aquatique structurant mais de permettre à chaque usager d'accéder à une piscine en moins de 15/20 minutes de son domicile.**

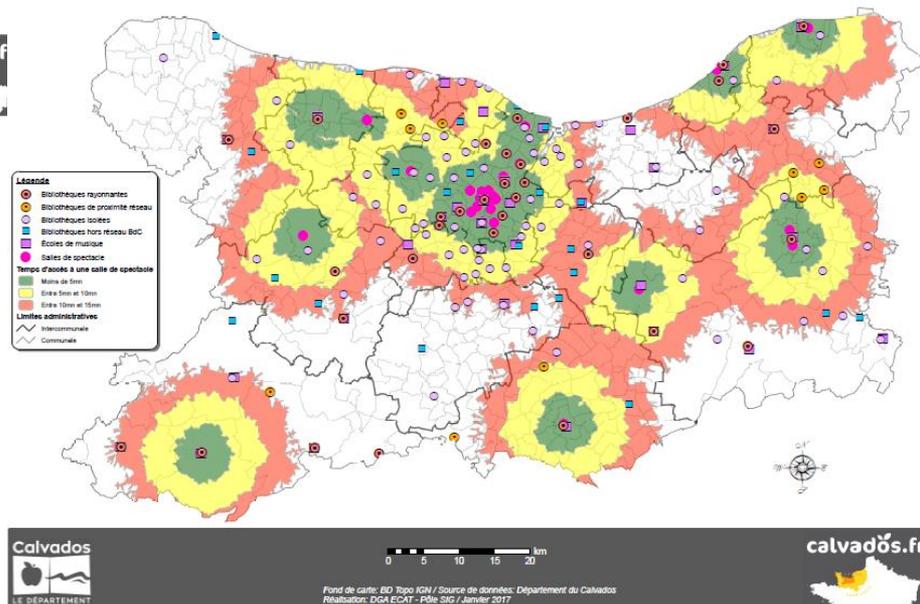
## Lieux culturels dans le Calvados



Concernant les principaux équipements culturels structurants, on observe encore quelques zones blanches sur le Calvados.

Le département est bien couvert en équipements culturels (médiathèques, salles de spectacles...) dans les grandes agglomérations. A ce titre, la CU de Caen la Mer concentre la plus grande partie des équipements culturels (3 théâtres, studio de travail, Halle aux grange, 2 salles de concerts, 1 centre chorégraphique, 1 artothèque), ainsi que les villes de Lisieux, Bayeux ou encore Vire.

## Bibliothèques, écoles de musique et temps d'accès à une salle de spectacle dans le Calvados



En milieu rural, des salles d'exposition sont présentes dans les plus petites communes (salles polyvalentes, ...) et des bibliothèques viennent compléter ce maillage. Ces territoires concentrent des densités de populations plus faibles. Leurs équipements culturels de proximité s'inscrivent ainsi en complément des grands équipements structurants concentrés dans les pôles de services, et notamment des villes moyennes.



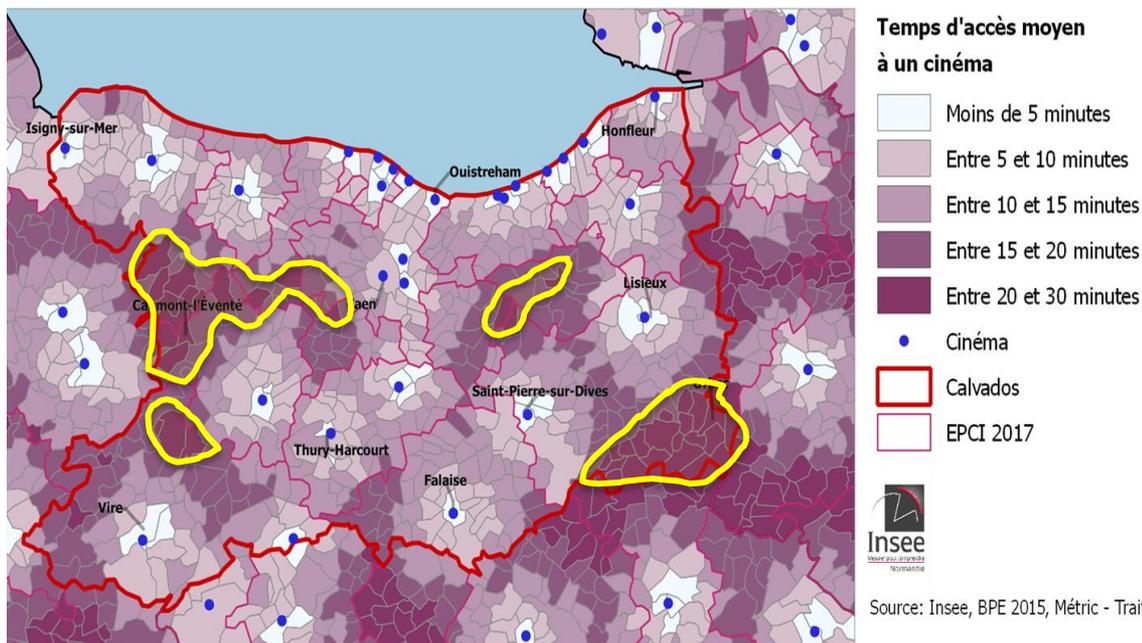
**En zone rurale, plusieurs secteurs sont situés à plus de 15 minutes d'une salle de spectacle structurante (cf. carte ci-contre).**

**Quelques chiffres clés :**

- 32 écoles de musique
- 110 bibliothèques accompagnées par la Bibliothèque du Calvados
- 61 festivals ou manifestations culturelles
- 2 000 inscrits à la boîte numérique (dispositif proposant des ressources multimédias en ligne aux abonnés de 64 bibliothèques du département)
- 22 musées labellisés « Musée de France »
- Vire : 1 centre dramatique régional
- Un pôle des arts de la marionnette en Normandie (Le Sablier, à Dives-sur-Mer et Iffs)

**Objectif :** favoriser la diversité culturelle ainsi que l'accès aux pratiques culturelles pour le plus grand nombre.

L'enjeu est désormais d'accompagner les intercommunalités dans une réflexion à l'échelle de leur nouveau territoire, afin qu'elles puissent construire un réseau d'équipements culturels cohérent, avec des installations complémentaires et permettant un accès facile par la population.



- 4 principaux secteurs sont situés entre 15 et 30 minutes d'un cinéma :
- Limites Isigny-Omaha intercom et Pré-Bocage Intercom
  - Nord de Vire-au-Noireau Intercom
  - Limites CC Cambremer/CA Lisieux-Normandie/CC Val es Dunes
  - Sud-est CA Lisieux-Normandie



### La vision de la population et des élus locaux

- L'accès aux équipements sportifs et culturels est jugé satisfaisant pour la population (70% de répondants satisfaits en moyenne pour les deux types de services).
- Les élus sont légèrement moins satisfaits que le population sur ce point.
- Les répondants résidants en dehors de Caen la Mer sont plus insatisfait que ceux résidants sur Caen la Mer .

#### LES PISTES D'AMÉLIORATION...

- **Au global :**
  - Nombre de site ; jours et horaires d'ouverture ; coût du service
- **Pour Caen la Mer :**
  - Nombre de site
- **Hors Caen la Mer :**
  - Nombre de site ; jours et horaires d'ouverture

#### Vision CU Caen la Mer

Equipements sportifs



Equipements culturels



#### Vision hors CU Caen la Mer

Equipements sportifs



Equipements culturels



	Les enjeux relevés...	Les territoires particulièrement concernés...	Enjeux issus...			
			...De l'état des lieux initial	...Du questionnaire habitant	... De la vision des acteurs locaux (questionnaires EPCI)	... Des entretiens partenaires
	<b>Accompagner la modernisation des équipements sportifs existants</b>	Calvados	X			
	<b>Faciliter l'accès à la culture pour l'ensemble de la population</b>	Calvados	X			

# SYNTHESE DES ENJEUX

<b>Services publics</b>	1	Finaliser le maillage des Points Info 14/MSAP
	2	Informier/communiquer autour du dispositif des Points Info 14/MSAP auprès de la population
	3	Améliorer l'accès aux services de l'emploi
	4	Adapter les services aux usages du public (horaires, jours d'ouverture...)
	5	Faciliter l'accès aux démarches administratives pour la population (simplification des démarches, accompagnement des usagers, jours/horaires d'ouverture...)
	6	Harmoniser le fonctionnement des Points Info 14/MSAP
<b>Services marchands</b>	1	Maintenir l'offre de services marchands (banques, commerces alimentaires, stations services)
	2	Adapter l'offre de services marchands aux modes de vie des usagers (jours, horaires d'ouverture, livraison à domicile...)
<b>Services de la santé et du médico social</b>	1	Améliorer l'accès à l'offre de soins en médecine générale en particulier à destination des populations vieillissantes
	2	Maintenir l'offre de services de soins de premier recours
	3	Améliorer l'accès aux services de santé spécialisés (dentistes, ophtalmo...) – délais d'attente
	4	Garantir l'accès aux soins urgents pour l'ensemble de la population
	5	Faciliter l'accès à l'offre de prévention-promotion de la santé pour la population (addictologie...)
	6	Diversifier l'offre de services aux séniors (modes alternatifs d'hébergement, solutions de répit, prise en charge des maladies neuro-dégénératives, coût des services)
	7	Améliorer l'accès aux services d'accompagnement des familles (accès physique, horaires d'ouverture, communication sur l'existence des lieux d'accueil)
<b>Réseaux et accès au numérique</b>	1	Améliorer l'usage des outils numériques par la population (accompagnement à l'utilisation et aux démarches en ligne...)
	2	Poursuivre la mise en œuvre du Schéma directeur d'aménagement numérique (déploiement de la fibre)
	3	Poursuivre la réalisation du Programme de Résorption des Zones Blanches centre-bourg et du « programme sites prioritaires » en matière de téléphonie
	4	Optimiser le fonctionnement des points d'accès au numérique – EPN et PI14/MASP (missions des animateurs/référents, coordination ...)
	5	Améliorer l'accès aux outils numériques pour la population
	6	Faciliter le déploiement des Espaces Publics Numériques (EPN)
<b>Accès la mobilité</b>	1	Adapter le réseau de transport local aux usages de la population (solutions alternatives de déplacement, mobilité à la demande, horaires...)
	2	Améliorer l'accès aux pôles de services en transport collectif
	3	Favoriser la mobilité des personnes à mobilité réduite – PMR (transports, aménagement...)
	4	Informier/communiquer sur les moyens de mobilité auprès de la population
<b>Enfance et scolarité</b>	1	Développer et diversifier l'offre d'accueil jeunes enfants (adaptation aux modes de vie des usagers)
	2	Suivre l'évolution de la carte scolaire afin de modérer ses impacts en matière d'accessibilité
<b>Accès aux loisirs ( culture et sport)</b>	1	Accompagner la modernisation des équipements sportifs existants
	2	Faciliter l'accès à la culture pour l'ensemble de la population

# ANNEXES


**Quels services à la population demain ? Donnez-nous votre avis !**



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

**Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité du service) :**

	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services
Services administratifs (mairies, services fiscaux, préfecture...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'accompagnement à l'emploi (pôle emploi, mission locale, intérim...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'assistance/prestations sociales (CAF, CRAM, CCAS...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services postaux (bureaux de poste, agences communales...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'urgence (médecin de garde, pompiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de sécurité (gendarmerie, police, services de la justice...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services urgences (médecin de garde, pompiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commerces alimentaires (épiceries, supérettes, supermarchés...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services bancaires (agences bancaires, distributeurs de billets...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médecin généraliste, pharmacie...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé spécialisés (dentiste, opticien...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services « familles » (sage-femme, pédiatre, maternité...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services « seniors » (EHPAD, services d'aide et/ou soins infirmiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Librairies/papeteries/bureaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stations services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médecin généraliste, pharmacie...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé spécialisés (dentiste, opticien...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services familles (sage-femme, pédiatre, maternité...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services seniors (EHPAD, services d'aide et/ou soins infirmiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# ENQUETE POPULATION



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS



En 2017, le Département et les services de l'État du Calvados travaillent à l'élaboration d'un **schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public**.

Ce schéma devra permettre de mettre en œuvre des actions en faveur d'un meilleur accès, pour la population, aux services publics et marchands du territoire (administrations, santé, services sociaux, commerces, enseignement, loisirs....),

## Les objectifs :

- Assurer une proximité des services à la population,
- Simplifier les démarches,

Afin de **connaître au mieux les services qui vous sont utiles et vos besoins en matière d'accès à ces services**, nous vous invitons à répondre à ce questionnaire.

Vos réponses sont anonymes et nous permettront de comprendre :

- Les services qui vous sont indispensables
- Les difficultés que vous rencontrez pour accéder à certains services (horaires/jours d'ouverture, accès en transport public, délais d'attente, éloignement géographique....)
- Vos demandes d'amélioration



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

## 1. Dans quelle commune habitez-vous :

## 2. Vous êtes :

- homme
- femme

## 3. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous :

- Moins de 20 ans
- 20-39 ans
- 40-54 ans
- 55-64 ans
- Plus de 65 ans

## 4. Votre situation :

- Actif
- Sans emploi
- Étudiant
- Retraité
- Autre

## Si vous êtes actif, quelle est votre catégorie socio-professionnelle :

- Agriculteurs exploitants,
- Employés,
- Ouvriers,
- Retraités,
- Artisans, commerçants, chefs d'entreprise
- Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Professions intermédiaires

## 5. Quelle est votre situation familiale au sein de votre domicile ?

(cocher la ou les réponses correspondantes)

- Seul(e)
- Famille monoparentale
- En couple sans enfants
- En couple avec enfants
- Avec une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap

## 6. Dans votre ménage, vous utilisez :

(cocher la ou les réponses correspondantes)

- Un véhicule
- Plusieurs véhicules
- Une connexion internet
- Un ou plusieurs téléphones mobiles

## 7. Au quotidien, vous vous déplacez majoritairement :

(cocher la ou les réponses correspondantes)

- Avec votre véhicule personnel
- En covoiturage
- En transport collectif
- En vélo
- A pied

Cochez la ou les réponses correspondantes	8. Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité) :			9. Parmi les services dont vous jugez l'accès non satisfaisant – <u>que faudrait-il améliorer en priorité pour y accéder plus facilement ?</u>							
	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services	jours/horaires d'ouverture	nombre de sites	délais d'attente	Coût des services	accès par téléphone/internet	Accès en transports publics	Qualité du service rendu	Simplifier les démarches
<b>Services administratifs</b> <i>(mairies, services fiscaux, services préfectoraux....)</i>											
<b>Services d'accompagnement à l'emploi</b> <i>(pôle emploi, mission locale, agence d'interim...)</i>											
<b>Services d'assistance et de prestations sociales</b> <i>(CAF, caisses de retraite, CPAM, CCAS, RSA...)</i>											
<b>Services postaux</b> <i>(bureaux de poste, agences communales...)</i>											
<b>Services de sécurité</b> <i>(gendarmerie, police, services de la justice....)</i>											
<b>Services d'urgence</b> <i>(médecin de garde, pompiers...)</i>											
<b>Commerces alimentaires</b> <i>(épiceries, supérettes, supermarchés....)</i>											
<b>Services bancaires</b> <i>(agences bancaires, distributeurs de billets...)</i>											
<b>Librairies/papeteries/journaux</b>											
<b>Stations services</b>											
<b>Les services de santé de premier recours</b> <i>(médecin généraliste, pharmacie, infirmier...)</i>											
<b>Les services de santé spécialisés</b> <i>(dentiste, ophtalmologue, kiné, cardiologue....)</i>											

Cochez la ou les réponses correspondantes	8. Que pensez-vous de l'accès aux services suivants dans votre secteur d'habitation (quantité et/ou qualité) :			9. Parmi les services dont vous jugez l'accès non satisfaisant – <u>que faudrait-il améliorer en priorité pour y accéder plus facilement ?</u> 4 réponses maximum							
	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services	jours/horaires d'ouverture	nombre de sites	délais d'attente	Coût des services	accès par téléphone/internet	Accès en transports publics	Qualité du service rendu	Simplifier les démarches
<b>Les services « séniors »</b> (EHPAD, résidences autonomes, services d'aide et/ou soins infirmiers....)											
<b>Accès internet</b> (ADSL, fibre optique...)											
<b>Accès à la téléphonie</b> (couverture 2G, 3G, 4G...)											
<b>Les services de transports locaux</b> (bus, transports à la demande, covoiturage...)											
<b>Les services de transport régionaux ou nationaux</b> (gares TER, aéroports...)											
<b>Ecoles maternelles /primaires</b>											
<b>Collèges</b>											
<b>Lycées/Centres de formation d'apprentis</b>											
<b>Activités périscolaires et extrascolaire</b> (centres de loisirs, espaces jeunes...)											
<b>Accueil de la petite enfance</b> (crèches, garderies, assistantes maternelles, RAM...)											
<b>Les équipements sportifs</b> (terrains de sport, gymnases, piscines...)											
<b>Les équipements culturels</b>											



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

## 10. Selon vous, quelles pistes permettraient d'améliorer les services au public ?

Cocher la ou les réponses correspondantes : 3 réponses maximum

- Développer les points/accueils multi-services (maisons de service public, pôles de santé, espaces mutualisés de services ....)
- Développer l'accès aux services via les outils numériques (internet, smartphone...)
- Développer les services itinérants
- Développer les permanences ponctuelles de services publics dans les communes/communautés de communes
- Développer l'information sur les services existants auprès de la population
- Développer des services adaptés aux modes de vie des usagers (plages horaires adaptables aux actifs, déplacement des services au domicile pour la population âgée....)

## 11. D'une manière générale, que pensez-vous du service rendu dans les Points Info 14/Maisons de Services Au Public (MSAP) :

Cocher la ou les réponses correspondantes

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
<b>Accueil</b>				
<b>Qualité du service rendu</b>				
<b>Partenaires représentés</b>				
<b>Configuration des locaux</b>				


**Quels services à la population demain ? Donnez-nous votre avis !**



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité du service) :

	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services
Services administratifs (mairies, services fiscaux, préfecture...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'accompagnement à l'emploi (pôle emploi, mission locale, intérim...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'assistance/prestations sociales (CAF, CRAM, CCAS...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services postaux (bureaux de poste, agences communales...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services d'urgence (médecin de garde, pompiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de sécurité (gendarmerie, police, services de la justice...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services urgences (médecin de garde, pompiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commerces alimentaires (épiceries, supérettes, supermarchés...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services bancaires (agences bancaires, distributeurs de billets...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médecin généraliste, pharmacie...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé spécialisés (dentiste, opticien...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services « familles » (sage-femme, pédiatre, maternité...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services « seniors » (EHPAD, services d'aide et/ou soins infirmiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Librairies/papeteries/bureaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stations services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé de premier recours (médecin généraliste, pharmacie...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services de santé spécialisés (dentiste, opticien...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services familles (sage-femme, pédiatre, maternité...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services seniors (EHPAD, services d'aide et/ou soins infirmiers...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# ENQUETE ELUS LOCAUX



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS



En 2017, le Conseil départemental et les services de l'État du Calvados travaillent à l'élaboration d'un **schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public**.

Ce schéma devra permettre de mettre en œuvre des actions en faveur d'un meilleur accès, pour la population, aux services publics et marchands du territoire (administrations, santé, services sociaux, commerces, enseignement, loisirs....).

Afin de cibler les besoins sur votre territoire et d'y répondre au mieux, **nous vous remercions de nous accorder 10 minutes pour répondre à ce questionnaire**.

**Quels services à la population demain ? Donnez-nous votre avis !**



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

## 1. Vous êtes :

- Président d'EPCI
- Conseiller départemental
- Maire
- Député
- Sénateur

2. Nom de la collectivité : .....

## 3. Comment jugeriez-vous le niveau de desserte de votre territoire à l'heure actuelle :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
<b>Desserte routière</b>				
<b>Desserte en transport collectif</b>				
<b>Desserte numérique</b>				
<b>Desserte téléphonique</b>				

Cochez la ou les réponses correspondantes	4. Dans votre secteur d'habitation, que pensez-vous de l'accès aux services suivants (quantité et/ou qualité) :			5. Parmi les services dont vous jugez l'accès non satisfaisant – <u>que faudrait-il améliorer en priorité pour y accéder plus facilement ?</u>							
	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services	jours/horaires d'ouverture	nombre de sites	délais d'attente	Coût des services	accès par téléphone/internet	Accès en transports publics	Qualité du service rendu	Simplifier les démarches
<b>Services administratifs</b> <i>(mairies, services fiscaux, services préfectoraux....)</i>											
<b>Services d'accompagnement à l'emploi</b> <i>(pôle emploi, mission locale, agence d'interim...)</i>											
<b>Services d'assistance et de prestations sociales</b> <i>(CAF, caisses de retraite, CPAM, CCAS, RSA...)</i>											
<b>Services postaux</b> <i>(bureaux de poste, agences communales...)</i>											
<b>Services de sécurité</b> <i>(gendarmerie, police, services de la justice....)</i>											
<b>Services d'urgence</b> <i>(médecin de garde, pompiers...)</i>											
<b>Commerces alimentaires</b> <i>(épiceries, supérettes, supermarchés....)</i>											
<b>Services bancaires</b> <i>(agences bancaires, distributeurs de billets...)</i>											
<b>Librairies/papeteries/journaux</b>											
<b>Stations services</b>											
<b>Les services de santé de premier recours</b> <i>(médecin généraliste, pharmacie, infirmier...)</i>											
<b>Les services de santé spécialisés</b> <i>(dentiste, ophtalmologue, kiné, cardiologue....)</i>											

Cochez la ou les réponses correspondantes	4. Que pensez-vous de l'accès aux services suivants dans votre secteur d'habitation (quantité et/ou qualité) :			5. Parmi les services dont vous jugez l'accès non satisfaisant – <u>que faudrait-il améliorer en priorité pour y accéder plus facilement ?</u> 4 réponses maximum							
	Satisfait	Non satisfait	Je n'utilise pas ces services	jours/horaires d'ouverture	nombre de sites	délais d'attente	Coût des services	accès par téléphone/internet	Accès en transports publics	Qualité du service rendu	Simplifier les démarches
<b>Les services « séniors »</b> (EHPAD, résidences autonomes, services d'aide et/ou soins infirmiers....)											
<b>Accès internet</b> (ADSL, fibre optique...)											
<b>Accès à la téléphonie</b> (couverture 2G, 3G, 4G...)											
<b>Les services de transports locaux</b> (bus, transports à la demande, covoiturage...)											
<b>Les services de transport régionaux ou nationaux</b> (gares TER, aéroports...)											
<b>Ecoles maternelles /primaires</b>											
<b>Collèges</b>											
<b>Lycées/Centres de formation d'apprentis</b>											
<b>Activités périscolaires et extrascolaire</b> (centres de loisirs, espaces jeunes...)											
<b>Accueil de la petite enfance</b> (crèches, garderies, assistantes maternelles, RAM...)											
<b>Les équipements sportifs</b> (terrains de sport, gymnases, piscines...)											
<b>Les équipements culturels</b>											



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

### 6. Selon vous, quelles pistes permettraient d'améliorer les services au public ?

Cocher la ou les réponses correspondantes : 3 réponses maximum

- Développer les points/accueils multi-services (maisons de service public, pôles de santé, espaces mutualisés de services ....)
- Développer l'accès aux services via les outils numériques (internet, smartphone...)
- Développer les services itinérants
- Développer les permanences ponctuelles de services publics dans les communes/communautés de communes
- Développer l'information sur les services existants auprès de la population
- Développer des services adaptés aux modes de vie des usagers (plages horaires adaptables aux actifs, déplacement des services au domicile pour la population âgée....)

### 7. Pensez-vous que l'implantation des Points Info 14/MSAP (Maisons de Services au public) est satisfaisante sur votre territoire ?

- Oui
- Non

### 8. Etes-vous satisfait du fonctionnement des Points Info 14/MSAP (Maisons de Services au public) sur votre territoire ?

- Oui
- non



SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC DU CALVADOS

## 9. Que faudrait-il améliorer en priorité pour optimiser le fonctionnement des Points Info 14/MSAP ?

*Cocher la ou les réponses correspondantes : 3 réponses maximum*

- L'accueil des usagers
- La qualité du service rendu
- Les partenaires représentés
- La configuration des locaux
- Le matériel mis à disposition des usagers
- La formation des référents
- L'animation du réseau des référents par le Département
- Le premier contact avec l'utilisateur (ligne téléphonique directe...)
- L'information/communication autour du dispositif

## 10. Selon vous, quels partenaires pourraient venir enrichir l'offre de services dans les Points Info 14/MSAP ?

- .....



**Calvados**



Département du Calvados  
BP 20 520 - 14035 Caen Cedex 1

Mon quotidien, ma vie demain

calvados.fr