



PRÉFET  
DE LA SAVOIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



SAVOIE

LE DÉPARTEMENT



**Document de travail**

**Schéma  
départemental  
d'amélioration  
de l'accessibilité  
des services  
au public**

**Bilan  
2018  
2023**



# Sommaire

## **Introduction**

### **Synthèse globale**

Le SDAASP, un cadre d'action pour les acteurs locaux

Un réceptacle territorial pour les politiques nationales

Un espace d'échange transversal et constructif entre territoires et institutions

Un creuset et un accélérateur des projets d'inclusion numérique en Savoie

### **Bilan par axe**

Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

Porter une dynamique départementale sur la question des services au public



# Introduction

Sous la responsabilité conjointe de l'État et du Département, le Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics (SDAASP) de la Savoie instauré par la loi Notre de 2015, a été arrêté en septembre 2018 après un large travail d'échange entre les acteurs locaux et une validation du Département et des intercommunalités de Savoie.

Il aborde la question de l'accès des services au public des secteurs marchands et non marchands, des besoins des usagers face au retrait des services au public sur les territoires dans un contexte de généralisation de la dématérialisation et de l'usage grandissant du numérique.

Dans le contexte de la dématérialisation, l'accès des services au public est un facteur fondamental du bien vivre sur les territoires au sein des espaces ruraux et de montagne, mais aussi en milieu urbain.

En effet, un développement durable et équitable des territoires savoyards nécessite de penser la présence territoriale et l'accès des services au public pour tous. Cette thématique de l'accès des services au cœur de l'actualité de ces dernières années est apparue encore plus indispensable à bon nombre de nos concitoyens dans la période qui s'est ouverte depuis la crise sanitaire.

S'agissant d'un schéma de portée départementale, dans un souci d'efficacité et d'opérationnalité, le choix a été fait de privilégier les enjeux qui concernent l'ensemble du territoire départemental de manière homogène et qui peuvent être travaillés collectivement à cette échelle.

Il n'a pas été donné vocation au SDAASP de traiter de toutes les problématiques, notamment des politiques faisant déjà l'objet de stratégies spécifiques, de règles nationales, de schémas départementaux ou de dispositifs thématiques dédiés.

Le schéma ne prétend pas être exhaustif, mais de manière pragmatique, il s'est attaché préférentiellement aux enjeux jugés prioritaires et pertinents, et sur lesquels la capacité d'agir au niveau local et savoyard pouvait être mobilisée.

Le SDAASP est organisé autour de trois grandes orientations : l'accès « direct et physique » aux services sur les territoires, l'accessibilité numérique et

la gouvernance autour de l'accessibilité.

Un cadre de référence est ainsi donné à l'ensemble des acteurs : opérateurs nationaux de services (CAF, CPAM...), acteurs locaux, collectivités territoriales, Département et État.

Le SDAASP présente donc un caractère stratégique au niveau départemental, tout en restant non opposable et non prescriptif.

Fort de son rôle sur les solidarités humaines et territoriales, le Département a pris toute sa part dans la mise en œuvre concrète des actions. À travers le SDAASP, il s'est progressivement positionné comme chef de file de l'inclusion numérique, en s'appuyant sur l'Agence alpine des territoires (AGATE) en tant qu'opérateur départemental sur cette thématique.

Depuis 2018, la participation stratégique et opérationnelle des services de l'État s'est concrétisée autour de différents programmes nationaux déclinés à la maille territoriale savoyarde, notamment Conseillers numériques, France services et Transformation numérique des collectivités (France relance).

Dans le cadre de France Numérique Ensemble (FNE), l'État et le Département ont décidé de rédiger ensemble une feuille de route pour l'inclusion numérique 2024-2027 en impliquant le plus largement possible l'ensemble des acteurs savoyards.

Cette nouvelle politique s'inscrit dans la continuité du SDAASP en s'appuyant largement sur la gouvernance existante et en élaborant, avec l'appui d'Agate, une méthode inclusive spécifique avec des objectifs partagés en termes de cohérence, d'équité d'accès et de structuration du territoire.

Martine BERTHET,  
Conseillère départementale  
en charge du SDAASP

Laurence TUR,  
Sénatrice de la Savoie  
et Secrétaire Générale  
de la Préfecture



# Synthèse globale

## Ce que le SDAASP a permis :

**Un cadre d'action pour les acteurs locaux**

**Un réceptacle territorial pour les politiques nationales**

**Un espace d'échange transversal et constructif entre territoires et institutions**

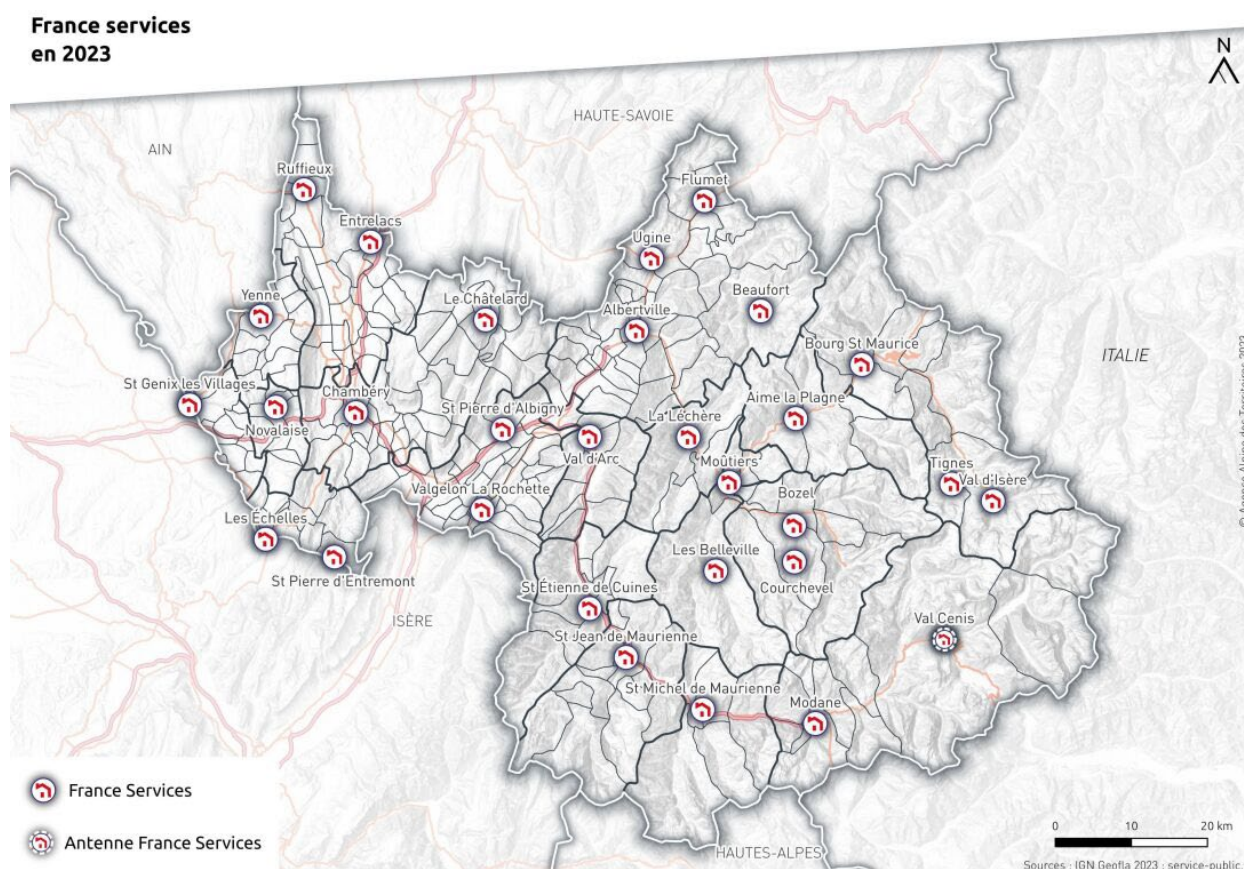
**Un creuset et un accélérateur des projets d'inclusion numérique en Savoie**

# Le SDAASP, un cadre d'action pour les acteurs locaux

Depuis sa mise en œuvre en 2018, le SDAASP a permis d'offrir un cadre d'action aux acteurs locaux - notamment les collectivités territoriales - en matière de services aux publics. A ce titre, les principaux impacts du schéma auront été :

- **d'aider au passage des Maisons de Services au Public (MSAP) aux France Services, et d'organiser le développement et l'ouverture de nouvelles France Services** à travers deux éléments :
  - L'identification des zones "blanches" non couvertes en France Services (à l'époque MSAP) sur lesquelles concentrer les efforts et les partenariats pour faire émerger de nouveaux projets
  - le choix de placer les EPCI en position centrale pour le déploiement des France Services de leur territoire
- D'initier une série d'actions pour l'inclusion numérique à l'échelle départementale.

De plus, différents territoires ont mené durant le SDAASP une démarche de schéma de services territoriaux, actant ainsi un plan d'action local.



“ Maillage du territoire, part significative du public des opérateurs accueillis en proximité ”

Un responsable d'opérateur de service public ”

# Le SDAASP, un réceptacle territorial pour les politiques nationales

De par son approche transversale et territoriale le SDAASP a permis aux acteurs savoyards de s'emparer d'un certain nombre de dispositifs et de politiques publiques, en les adaptant aux besoins des territoires, comme pour le passage des MSAP aux Frances Services, ou l'arrivée des Conseillers numériques.

Autre exemple, sur la question des derniers commerces et plus généralement la question des commerces de proximité dans l'aménagement du territoire savoyard, le SDAASP a permis (non pas à lui seul) de légitimer une action proactive du Département en complément du programme Petites Villes de Demain de l'Etat. Cette action s'est traduite par la sélection complémentaire de communes ou groupement en complément des communes retenues par la Préfecture. Cette logique de cohérence territoriale, si elle ne lui est pas propre et très fortement portée par le SDAASP, qui offre un espace de dialogue acteurs locaux / département / préfecture propice à l'émergence de projets.

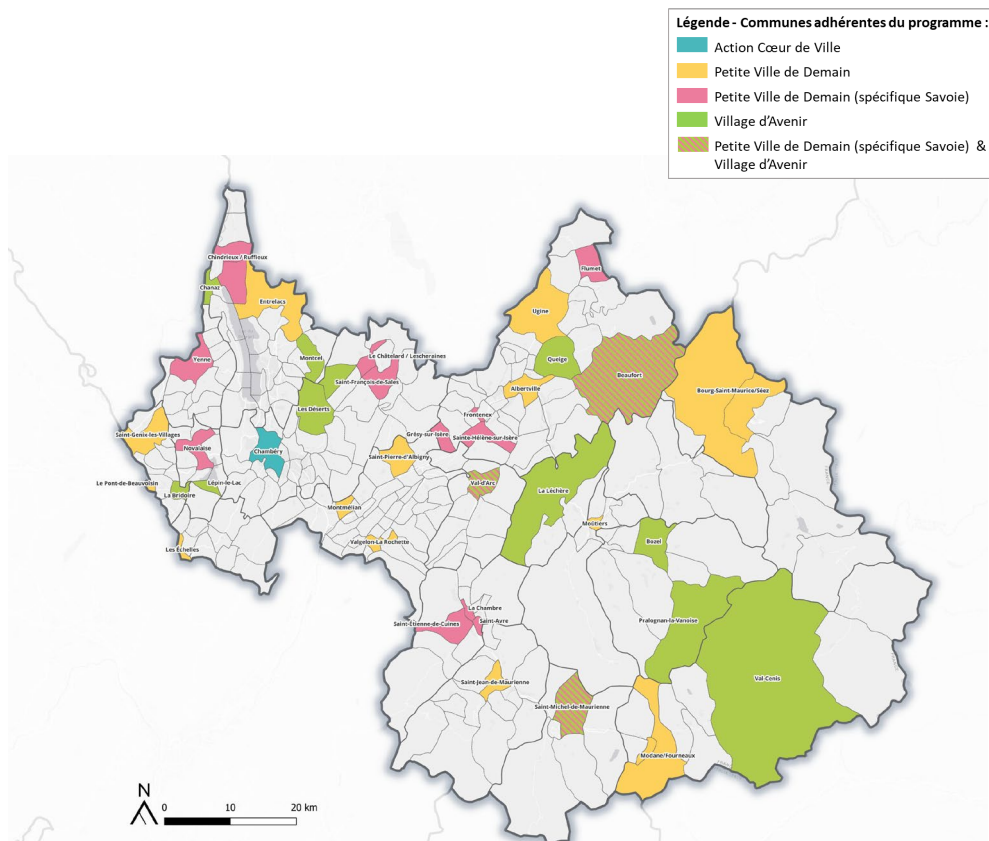
## RECOMMANDATIONS

Requestionner et mettre à jour les thématiques d'importance pour le territoire savoyards en termes de services au public afin de garder cet effet réceptacle pour les futurs politiques publiques : logement, culture, enfance-jeunesse, mobilité

## LES COMMUNES CHOISIES EN COMPLÉMENT PAR LE DÉPARTEMENT DE LA SAVOIE

Aime-La-Plagne, Bozel, Le Châtelard – Lescheraines, La Chambre – Saint-Avre – Saint-Etienne-de-Cuines, Saint-Michel-de-Maurienne, Yenne, Novalaise, Chindrieux – Ruffieux, Flumet, Beaufort-sur-Doron, Frontenex – Grésy-sur-Isère – Sainte-Hélène sur-Isère, Val d'Arc

## LES COMMUNES LAURÉATES DU PROGRAMME PETITES VILLES DE DEMAIN – SAVOIE



“ Ouvrir le champ des services au public (mobilité – formation – culture – famille). Creuser la spécificité des services en territoires de montagne ”

Une chargée de projet d'une association de développement local

# Le SDAASP, un espace d'échange transversal et constructif entre territoires et institutions

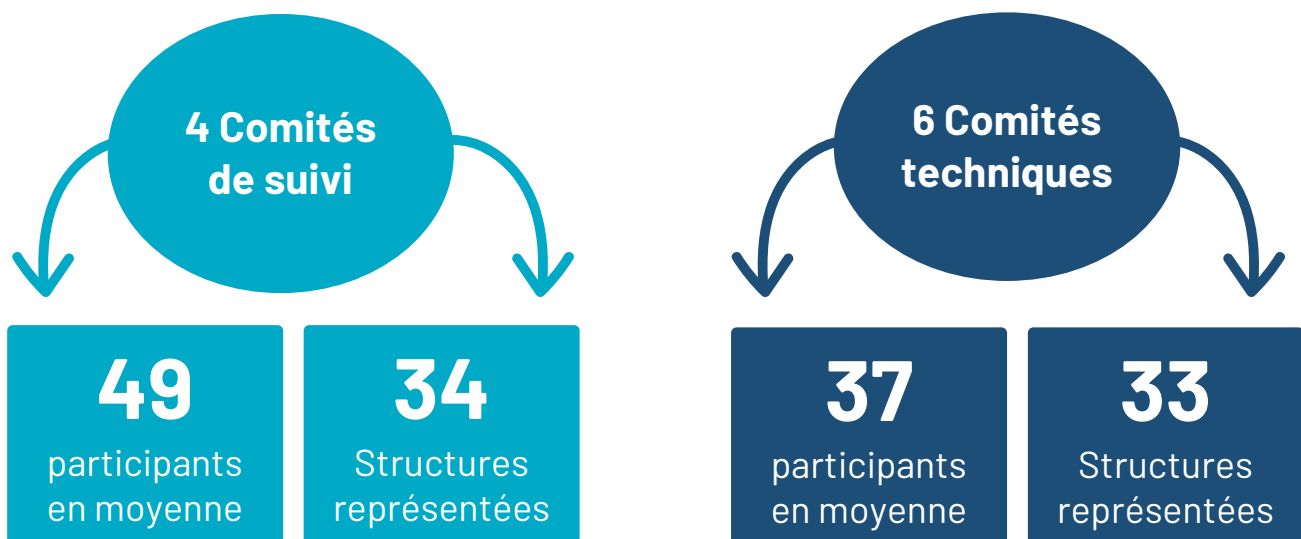
La gouvernance du schéma, à travers le pilotage en partenariat par le Département (Direction des Politiques Territoriales) et la Préfecture (Service des Politiques Interministérielles) et les instances adossées -Comité de suivi et Comité technique a permis d'offrir aux différents acteurs concernés un espace :

- d'information et d'échanges,
- de partage d'expériences,
- d'émergence de nouveaux projets.

**A ce titre, le SDAASP a favorisé l'interconnaissance et la reconnaissance des acteurs locaux** œuvrant à la présence et l'accueil des usagers dans les territoires. Cette interconnaissance mérite d'être renforcée au niveau du Comité de Suivi avec un effort de mobilisation à poursuivre. De même la coopération entre opérateurs pourrait aller plus loin en développant les relations coordonnées auprès des acteurs locaux.

## RECOMMANDATIONS

Conserver une dynamique départementale sous l'égide du Département et de la Préfecture afin de préserver un espace de discussion départemental sur les questions de services au public, notamment dans le cadre de politiques publiques nationales, probablement à articuler avec les autres instances départementales (Comité de pilotage France Services, Copil Très Haut débit...)



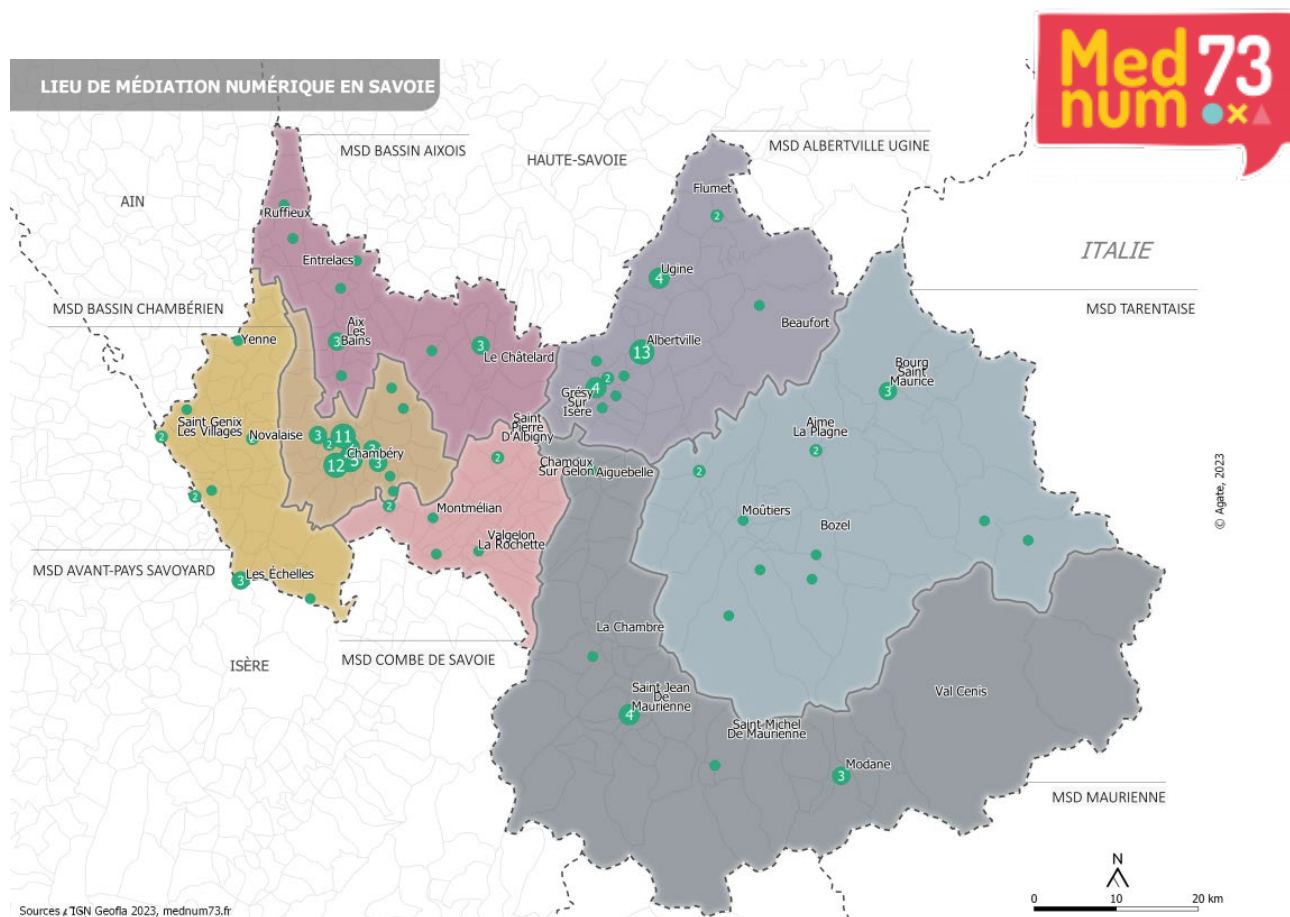
“ Augmentation de la visibilité sur le territoire, plus de reconnaissance par certains partenaires locaux (mairies, com com) ”

Une directrice de centre socio-culturel rural, porteur d'une France Services

# Le SDAASP, un creuset et un accélérateur des projets d'inclusion numérique en Savoie

La question de l'impact du numérique sur l'accès aux services publics, notamment du fait de la numérisation des démarches administratives qui n'a eu de cesse de progresser depuis 2017 a été identifiée dès le diagnostic préalable au SDAASP. Cette seconde orientation, «Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services» a permis aux acteurs savoyards de développer des lieux, des actions et des projets visant à accompagner les savoyards dans cette évolution numérique.

A travers l'émergence du réseau et de la plateforme Mednum73, l'expérimentation des Pass numériques et plus récemment l'arrivée des Conseillers numériques, le SDAASP a permis de favoriser un contexte départemental propice à l'émergence d'une feuille de route sur l'inclusion numérique telle que proposée par France Numérique Ensemble.



“ Augmentation du nombre de lieux d'accès à la MedNum, meilleure prise en compte des besoins individuels sur la question numérique ”

*Une médiatrice numérique en médiathèque*





# Bilan par axe

## **AXE 1**

Mailler le territoire en lieux  
d'accueil physique

## **AXE 2**

Assurer la complémentarité et la  
continuité entre l'accès physique  
et numérique aux services

## **AXE 3**

Porter une dynamique  
départementale sur la question  
des services au public

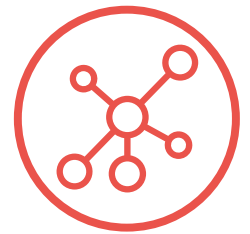


# Bilan Axe 1

**Mailler le territoire  
en lieux d'accueil  
physique**

# AXE 1

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique



### Ce qu'il s'est passé

2017

2020

**Santé :**  
crise sanitaire



**Appel à projet** du  
Département soutenir les  
FS et lieux de médiation  
numérique

2022

**Nouveaux Contrats  
Départementaux :**  
soutien aux initiatives  
locales : France  
Services, Maisons de  
santé,...

2019



Politique de l'Etat  
avec **passage des  
MSAP en France  
Services (FS)**

2021



**Commerces :**  
Mise en place de  
Petites Villes de demain  
(Etat et Département)



**Mobilité :** transfert  
de la compétence  
mobilité des EPCI  
vers la Région (sauf  
4 EPCI en Savoie)

2023



**Commerces :**  
Mise en place de  
Villages d'Avenir

# AXE 1

## Mailler le territoire en lieux d'accueil physique



### 9 objectifs



OBJECTIF  
ATTEINT  
OU EN COURS

5/9

**1.2** Mailler le territoire en MSAP/ France services

**1.3** Favoriser le décroisement et l'évolution des lieux d'accueil

**1.4** Organiser l'accueil et l'orientation dans la proximité (PASIP / Mairie)

**1.5** Assurer une couverture territoriale en lieux de médiation numérique

**1.7** Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne



OBJECTIF  
PARTIELLEMENT  
ATTEINT

3/9

**1.1** Maintenir et développer la présence des opérateurs sur les territoires

**1.6** Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

**1.8** Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de service adaptée (bourg centre / derniers commerces)



OBJECTIF  
NON  
ATTEINT

1/9

**1.9** Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public (mobilité)



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.1

# Assurer la présence des opérateurs sur les territoires de Savoie

## Contexte

L'élaboration du SDAASP s'est fait dans un contexte national de retrait de la présence physique des services sur les territoires : fermetures d'antennes, de permanences, dématérialisation, diminution des horaires d'accueil....

Pour cette raison, le Département et l'État ont associé les principaux opérateurs de services au sein d'une gouvernance élargie, afin de nouer des relations de travail transversales indispensables à l'identification des enjeux, puis à l'émergence de solutions concrètes pour l'amélioration de l'accès aux services.

Réunis au sein du comité de pilotage et du comité technique pendant la phase d'élaboration du SDAASP, ils ont été appelés à poursuivre les discussions dans le cadre du Comité de suivi (voir action 3-1-1) sur la durée du schéma (2018-2024), afin de continuer à travailler collectivement à l'amélioration de l'accessibilité des services au public.

**Chef de file :** État et Département

**Maître d'ouvrage :** État, Département et opérateurs

## En chiffres

**35** institutions (6 opérateurs historiques des FS, Chambres consulaires, Association des Maires, ...), ensemble des EPCI de Savoie signataires de la convention proposée par le Département et l'Etat pour :

- participer aux instances et aux travaux du SDAASP
- développer la médiation numérique
- informer des évolutions quant à l'accessibilité de services au public sur les territoires
- améliorer l'accessibilité des services au public et mobiliser leurs moyens pour atteindre cet objectif.

## 1 action

**1.1.1** Maintenir et développer les services sur les territoires



## En bref

- Une convention proposée et validée par l'ensemble des partenaires du SDAASP qui a pour objet de formaliser l'engagement des partenaires autour d'objectifs de travail et d'amélioration de l'accès des services
- Une participation des partenaires au sein de la gouvernance du SDAASP (voir 3.1)
- Un retrait physique des opérateurs sur les territoires, mais compensé partiellement par un renforcement des partenariats locaux via les France services



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.2

# Mailler le territoire en MSAP/ France services

## Contexte

En 2018, les Msap sont l'outil central du SDAASP pour favoriser l'accès des services au public sur les territoires. Il pré-existait un certain nombre de lieux d'accueil du public sur les territoires ruraux, portés par des associations locales ou des collectivités (et notamment en station avec des espaces saisonniers). Une majorité de ces lieux est devenue Msap (entre 2012 et 2018), sans pour autant que la dimension territoriale ait toujours été prise en compte (centralité du lieu, insertion dans le bassin de vie et le tissu local, mobilité des habitants, ...) et sans «obliger» la couverture des zones blanches.

Ainsi, il existait 23 Msap en 2018 en Savoie. Cependant, certains bassins de vie ne disposaient pas encore de Msap ou de lieux d'accueil répondant aux besoins des habitants (voir carte de zone blanche ci-après). Parallèlement se posait aussi la question de l'accessibilité de certains services en milieu urbain.

Les objectifs étaient alors de :

- Couvrir la Savoie en Msap de manière optimale en prenant en considération les fonctionnements des bassins de vie, et adapter l'accessibilité des services pour répondre aux besoins de tous les Savoyards,
- Rechercher la pérennité du maillage et le développement de la qualité de service
- Développer de nouveaux partenariats avec les acteurs locaux des services à la population (associations généralistes, aide à domicile, culture, emploi, insertion, etc..), étaient également à l'ordre du jour.

Avec la création du label France Services en 2019, La majorité des Msap s'est transformée en France Services. Des nouvelles ont été créés dans les zones blanches, mais également dans les secteurs urbains et péri-urbains, couvrant quasi intégralement le territoire savoyard et répondant ainsi aux objectifs identifiés.

**Chef de file :** État et Département

**Maître d'ouvrage :** État, Département, opérateurs, collectivités locales et associations

## 2 actions

**1.2.1** Assurer un maillage du territoire en Msap correspondant aux besoins des habitants et au fonctionnement territoriale

**1.2.2** Développer de nouveaux partenariats entre opérateurs et Msap/FS



## En bref

- La création du label «France Services» en 2019 par l'Etat, dont l'objectif est d'améliorer le dispositif existant des maisons de services au public (MSAP). L'idée était d'harmoniser leur niveau général avec un panier commun de services pour garantir une qualité équivalente de services aux citoyens. Ce guichet unique rassemble 6 partenaires historiques aux côtés de 3 ministères de l'État (ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances Publiques) :
  - Caisse d'allocations familiales,
  - Caisse nationale d'Assurance maladie,
  - Caisse nationale d'Assurance vieillesse,
  - Mutualité sociale agricole,
  - Pôle emploi,
  - La Poste.
- La couverture des zones blanches identifiées en 2017/2018
- Le soutien par le Département des Msap, FS et lieux de médiation numérique dans le cadre de l'appel à projet 2020-2022 et des Contrats Départementaux
- L'implantation des France Services en milieu urbain pour répondre à un besoin fort des habitants et au souhait des collectivités locales de trouver une réponse appropriée.
- La création et l'animation d'un réseau départemental des FS



# AXE 1

Mailler le territoire en lieux d'accueil physique

# FICHE OBJECTIF

1.2

## Mailler le territoire en MSAP/ France services

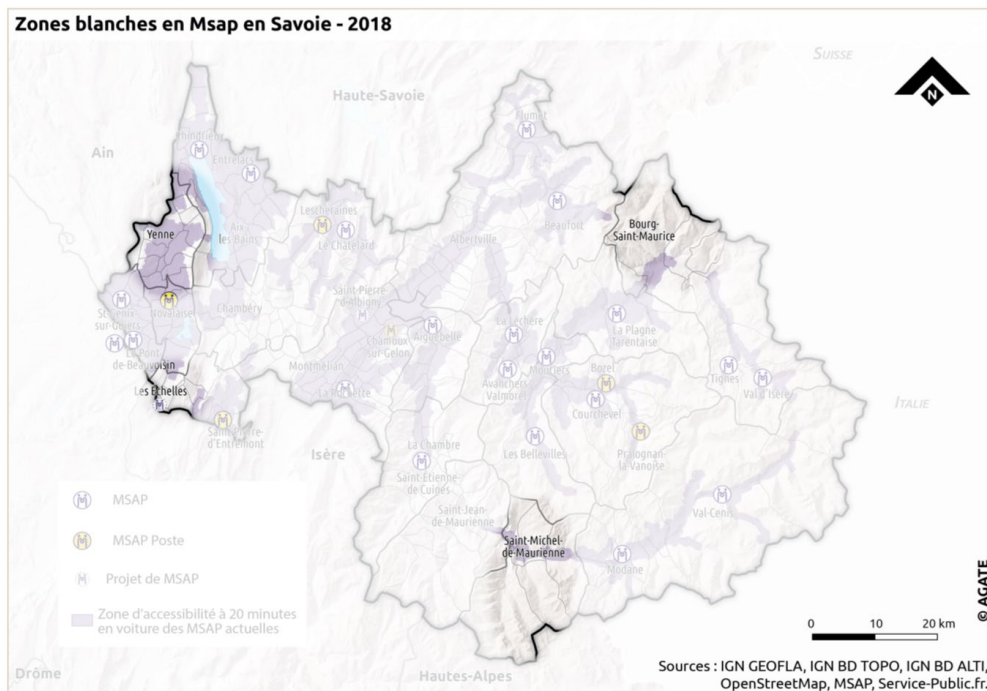
### Contexte

#### 23 Msap en 2017/2018

Les territoires savoyards non pourvus en Msap sont plutôt des territoires ruraux et de montagne, Ce sont les bassins de :

- Bourg-Saint-Maurice,
- Yenne,
- Les Echelles,
- St Michel de Maurienne.

### Focus sur...



### France Services

Ces espaces permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien (impôts, famille, retraite, l'emploi...). Elles sont à l'initiative des acteurs locaux, en lien avec l'Etat et ses partenaires qui contribuent au fonctionnement de chaque maison à hauteur de 35 000 euros par an. L'objectif est que chaque Français puisse accéder à une maison France Service à moins de 30 minutes de son domicile. Elles sont ouvertes au moins cinq jours par semaine et doivent disposer de 2 personnes formées à l'accueil du public et capables d'apporter une réponse pour les démarches du quotidien.

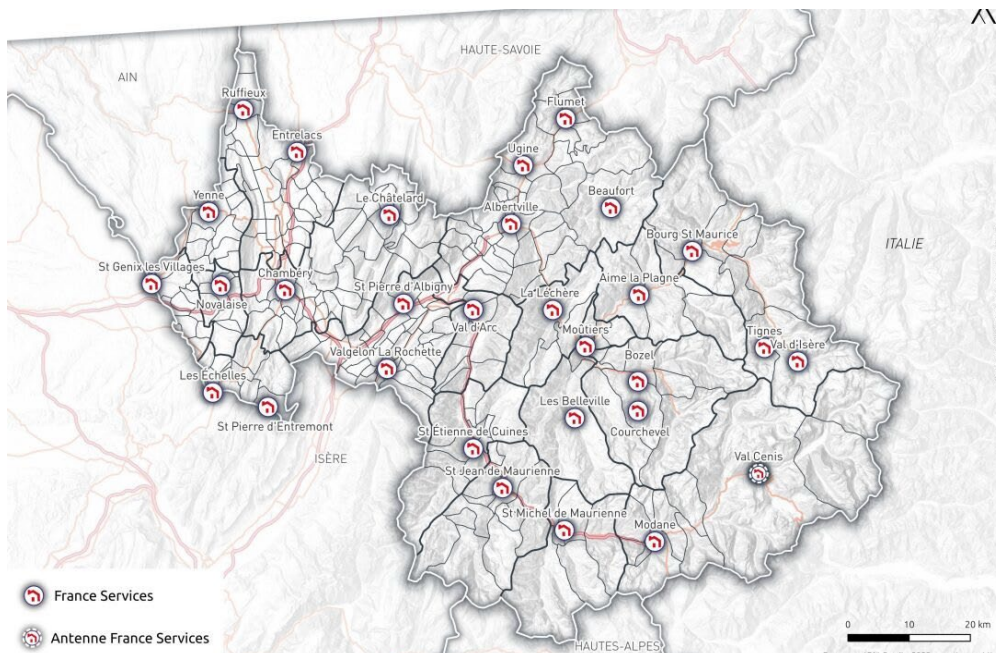
### France Services en 2023/2024

### En chiffres

31 France Services en 2024. La plupart des Msap qui existait ont été labélisées France Services entre 2020 et 2023.

Les France services les plus récentes sont urbaines. Identifié au début du SDAASP, l'enjeu de la présence dans l'urbain est devenu prégnant au fil des années : Chambéry, Albertville, Saint-Jean de Maurienne (2023) et La Motte-Servolex (2024).

La Savoie présente une des densités les plus fortes de France.





## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.3

# Favoriser le décroissement et l'évolution des lieux d'accueil

## Contexte

En 2018, les partenariats nationaux et locaux des Msap étaient différents en fonction du contexte local.

Dans certains territoires, le champ des services portés par la Msap tendait à se diversifier notamment en abordant la question du lien aux services commerciaux de première nécessité dont certains territoires se retrouvent parfois dépourvus. La création des France Services en 2019 est venue uniformiser le partenariat avec les 9 opérateurs nationaux. En même temps, au niveau local et départemental, les partenariats ont continué à se développer (entre 2 et 15 partenariats selon les FS) : avec notamment les Missions Locales Jeunes, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de la Savoie, l'ADDCAES ( Association Départementale pour le Développement et la Coordination des Actions auprès des Étrangers de la Savoie), l'ASDER (Energie), L'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL 73) ...

En 2018, il était envisagé que certaines Msap accueillent un « tiers-lieu » ou un espace de travail partagé (co-working), afin d'être en lien avec le tissu économique local (indépendants, télétravailleurs, ...). Etant donné l'élargissement des missions et des partenariats des France Services, celles-ci se sont développées indépendamment des tiers-lieux.

En 2018, L'itinérance, le fonctionnement en « antenne » ou avec des permanences (par exemple en mairies) étaient encouragés pour une plus grande proximité. En 2024, 2 FS disposent d'une antenne (Haute-Maurienne Vanoise et Albertville). Plus des 2/3 des FS assurent des permanences ou sont itinérantes sur leur territoire.

**Chef de file :** État

**Maître d'ouvrage :** porteurs de Msap / France Services, Collectivités

## En chiffres

En 2020

15 000

Accompagnements  
d'utilisateurs par les France  
Services en Savoie



En 2023

77 600

Accompagnements  
d'utilisateurs par les France  
Services en Savoie

## 2 actions

**1.3.1** Ouvrir les lieux d'accueil à de nouveaux fonctionnements

**1.3.2** Encourager l'itinérance et la mobilité des lieux d'accueil des services au public

## Bilan



## En bref

- Une diversification importante des partenariats locaux centrée sur les services aux usagers
- Un nombre d'accompagnements des usagers qui explose (+300% entre 2020 et 2023)
- Des France Services avec des effectifs qui augmentent pour faire face aux besoins des usagers
- Des France Services qui interviennent au plus près des usagers





## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.4

# Organiser l'accueil et l'orientation dans la proximité (PASIP / Mairie)

## Contexte

Les Etats Généraux du Travail Social de 2015 avait mis en exergue les nécessités de mieux coordonner et structurer les réponses apportées aux personnes et de rendre plus lisible et accessible l'accueil social de premier niveau déjà existant. Reprenant ces constats, le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social est venu poser le principe du premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP). Il a pour objectif que toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social puisse être accueillie. Il permet de poser un premier état de la situation de la personne, de s'assurer de l'ouverture de ses droits, de l'orienter ou d'engager un accompagnement adapté à sa situation. Le SDAASP de la Savoie devait suivre la mise en place de cette démarche de PASIP. En lien avec la mission Accès aux droits et la création du service « appui à l'action sociale de proximité », le Département a engagé la mise en place d'un cadre de référence de l'intervention sociale de proximité en Savoie pour rappeler les fondements incontournables de l'intervention sociale et apporter des repères pour l'exercice des professionnels. Un travail étroit a également été mené entre les services sociaux du Département et les France Services pour consolider les liens et faciliter le parcours de l'utilisateur.

## Focus sur...

### Le rapprochement Mairies/ France Services

Plusieurs travaux ont été engagés dans ce sens sur différents territoires (Arllysère, Val Guiers, Haute Tarentaise, ...). En effet, les mairies sont souvent la porte d'entrée pertinente et de proximité des usagers. L'objectif de ces rapprochements :

- faire découvrir les services rendus par les FS (notamment les plus récentes) aux mairies, et inversement,
- identifier les possibilités d'orientation des usagers vers le bon service.

**Chef de file** Département (PASIP) / Association des Maires de Savoie et Collectivités (lien Mairies)

## 2 actions

**1.4.1** Structurer le premier accueil social inconditionnel de proximité

**1.4.2** Confirmer le rôle des Mairies en tant que lieux de première proximité

## Bilan



## En bref

- Vers la mise en place d'un cadre de référence de l'intervention sociale de proximité par le Département en Savoie (en cours)
- La rédaction du guide des « bonnes pratiques » ou « charte partenaire » entre les France Services et les Centres Sociaux du Département
- Le rapprochement des mairies et des Frances services pour mieux orienter les usagers



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.5

# Assurer une couverture territoriale en lieux de médiation numérique

## Contexte

En 2017, le besoin de recensement des lieux de médiation numérique dans leur diversité est exprimé par les professionnels qui accueillent des publics en difficulté. Tous les territoires ne sont pas dotés d'une offre de médiation numérique suffisante et adaptée aux besoins des habitants. Ce déficit entraîne une inégalité territoriale et soulève des questions sur l'accompagnement des personnes en difficulté et l'accès aux droits.

En 2020, un appel à projet du Département finançant l'investissement pour aménager ou ouvrir des lieux, couplé au déploiement des Conseillers Numériques a permis de disposer d'un réseau aujourd'hui conséquent, bien qu'encore inégal.

**Chef de file :** Département

**Maître d'ouvrage :** Collectivités et acteurs locaux porteurs de lieu de médiation numérique, ...

## En chiffres

En 2019

58

lieux de  
médiation  
numérique  
recensés



En 2023

115

lieux de  
médiation  
numérique  
recensés

## Focus sur...



Le réseau Mednum73 a été impulsé en 2018 et est co-animé par Agate, la FOL73 et l'ADRETS. En lien avec la dynamique régionale (Hinaura) et nationale (notamment NEC - les événements Numérique en Commun portés par l'ANCT). Le réseau se traduit par une plateforme web (<https://mednum73.fr>) et des rencontres (physiques - [journées départementales](#) - ou en visio - [semaine de la médiation numérique](#))

## 2 actions

1.5.1 Organiser et structurer un réseau de lieux de médiation numérique

1.5.2 Ouvrir et aménager de nouveaux lieux de médiation numérique

## Bilan



## En bref

- Un réseau départemental de la médiation numérique dynamique
- Une articulation avec l'animation départementale France Services et Conseillers Numériques
- L'ouverture de nombreux lieux
- Un appel à projet du Département pour soutenir l'ouverture ou l'aménagement de lieux



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.6

# Maintenir qualité et proximité pour l'offre de santé et paramédicale

## Contexte

En 2018, si la densité médicale était globalement satisfaisante en Savoie, certains territoires connaissaient déjà des difficultés, rendant l'accès aux soins parfois difficile. Les acteurs locaux manifestaient un besoin de coordination afin d'assurer au patient un parcours simple et cohérent. Par ailleurs, le Contrat Local de Santé (CLS) était l'outil préconisé par l'Agence Régionale de Santé et porté conjointement avec une collectivité territoriale, à partir d'un diagnostic établi de façon concertée, pour réduire les inégalités territoriales et sociales de santé.

En 2018, la Savoie comptait 20 maisons de santé pluri-professionnelles (MSP), dont le développement était prioritaire pour l'ARS, notamment pour combler des zones blanches en médecin généraliste, contre **25 MSP** en 2024. En outre, une réflexion sur l'attractivité de la Savoie pour faciliter l'implantation de professionnels de santé (dont les médecins généralistes) devait être engagée.

La crise sanitaire de 2020 a fait évoluer les priorités dans l'accès aux soins; l'enjeu est aujourd'hui de concilier l'accessibilité et la qualité des soins tout en améliorant les conditions d'exercice des professionnels de santé; Pour cela, l'ARS et la CPAM promeuvent et accompagnent désormais les CPTS (voir ci-dessous).

**Chef de file** : Agence Régionale de Santé,  
Ordre des médecins

## Focus sur...

### Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

Elles regroupent les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser – à leur initiative – autour d'un projet de santé pour répondre à des problématiques communes. Elles ont pour objectifs de faciliter l'accès aux soins des patients et d'optimiser la coordination entre professionnels de santé et structures de soins, mais également de préparer une réponse aux crises sanitaires. La Savoie comprend **8 CPTS** (Chambéry aggro, Grand Aix -les-Bains, Arlysère, Tarentaise, Haute-Tarentaise, Coeur de Savoie, Yenne, Coeur des Bauges), qui couvrent **90 %** de la population savoyarde.

## 4 actions

- 1.6.1** Développer une approche globale de la santé
- 1.6.2** Encourager l'implantation de nouveaux professionnels de santé
- 1.6.3** Favoriser un exercice coordonné entre professionnels
- 1.6.4** Favoriser le développement de la télémédecine

## Bilan



## En bref

- La crise sanitaire de 2020 liée à l'épidémie de COVID-19 a modifié les priorités liées à l'accès aux soins
- Le déploiement des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), structure d'exercice coordonné des soins de proximité dans un territoire donné
- La mise place de dispositifs transverses : Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC), Services d'Accès Aux Soins (SAS)



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.7

# Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne

## Contexte

En 2017, la Savoie comptait plus de **150** centenaires; **9,2** % de la population était âgée de **plus de 75 ans**. Le vieillissement de la population demeure une tendance lourde, tant au niveau national que local. Les territoires de montagne sont particulièrement impactés.

Parce que la grande majorité des personnes âgées souhaitent vieillir chez elles, et que le nombre de places en structure collective (EHPAD, résidence autonomie) est limité, le soutien et l'aide à domicile demeurent un défi prioritaire. Celui-ci est d'autant plus prégnant dans les territoires de montagne les plus isolés. Dans ce contexte, les services à la personne au sens large et notamment le Service d'Aide à Domicile (SAAD) répondent en partie aux enjeux de dépendance et de maintien à domicile.

Pour autant, le modèle économique de ces services est soumis à un délicat équilibre entre financement public et financement par l'utilisateur dans les zones rurales.

Par ailleurs, les difficultés de recrutement dans ce domaine d'activité rendent encore plus fragile la pérennité de ces services. Celles-ci ont été exacerbées par la crise sanitaire de 2020.

En 2018, l'action consistait donc à :

- lancer une réflexion sur l'offre de services à la personne et sa pérennité en lien avec le schéma départemental PA/PH.
- identifier les expériences innovantes sur les territoires savoyards et au-delà et faciliter les expérimentations.

Si l'offre de service à domicile est toujours dense et couvre bien la Savoie, celle-ci reste fragmentée, notamment entre l'aide et le soin à domicile. L'offre n'est pas toujours lisible pour l'utilisateur et les démarches administratives peuvent être complexes.

**Chef de file** Département

**Maître d'ouvrage** : Département, Etablissements et services sociaux et médico-sociaux, CCAS, CIAS

## En chiffres

**9,8** % de la population savoyarde âgée de **plus de 75 ans aujourd'hui**

## 1 action

**1.7.1** Favoriser le développement et la structuration de l'offre de services à la personne



## En bref

- Des difficultés de recrutement toujours importantes dans le SAAD
- Un travail mené en Savoie pour promouvoir et rendre attractif les métiers de l'aide à domicile
- Une réforme nationale en cours qui vise à créer de nouveaux services autonomie à domicile (SAD) pour faciliter la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide (SAAD) et de soins (SSIAD)
- La simplification pour les usagers de la demande d'aides à l'autonomie à domicile (un formulaire unique entre le Département et les Caisses de retraites)
- Une cartographie des SAAD en ligne en cours de création



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.8

# Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de service adaptée (bourg centre / derniers commerces)

## Contexte

En 2018, un certain nombre de bourgs-centres (les anciens chefs-lieux de cantons notamment) connaissaient des difficultés dans leur dynamique commerciale et le maintien des services à la population. Si le SDAASP n'avait pas pour vocation première de traiter les questions économiques et commerciales, il était néanmoins apparu nécessaire de réaffirmer l'importance de la vitalité de cette armature pour fonder un développement pérenne des territoires.

De plus, l'élaboration du SDAASP avait mis en évidence l'importance du dernier commerce dans les secteurs ruraux et les impacts des carences commerciales qui concernent principalement, et selon diverses échelles territoriales : la boulangerie, la station-service (pompe à essence), le distributeur automatique de billets et l'épicerie.

Tout en mesurant les difficiles équilibres économiques, la disparition du « dernier commerce » dans une commune pose des questions en termes de lien social, de qualité de vie et plus largement d'aménagement du territoire.

L'objectif visait à s'assurer que le développement des services à la population se fasse en cohérence avec les autres dynamiques et dispositifs de développement territorial (commerces, ...) portés par l'Etat, le Département et les territoires, visant à redonner un rôle moteur à ces petites villes, qui occupent une place essentielle au sein de l'armature territoriale identifiée dans les SCoT.

La mise en place des programmes action Cœur de ville en 2017, Petites Villes de Demain en 2020, puis Village d'Avenir fin 2023 visait à soutenir les fonctions de centralité (commerciales et de services) à différentes échelles. Le Département a, de son côté, déployé son propre programme Petites Villes de Demain en Savoie pour d'autres Bourgs Centres non retenus dans le programme PVD Etat.

L'anticipation des éventuelles fermetures et arrêts du dernier commerce nécessitait une observation fine et partagée pour suivre la carence commerciale en mettant en place un système d'alerte. Cette action n'a pu être engagée en raison d'une mise en œuvre difficile sur les plans techniques et financiers.

## 2 actions

**1.8.1** Maintenir la vitalité des bourg-centres

**1.8.2** Répondre aux besoins de première nécessité en matière commerciale



## En bref

- La mise en place d'un réseau des Petites Villes de Demain animé par l'Etat et Agate, portant sur l'accompagnement des chefs de projets PVD et des éclairages thématiques (financement, Opération de Revitalisation de Territoire -ORT-, Participation citoyenne, revitalisation commerciale, nouvelles formes d'habitat, patrimoine et rénovation énergétique, outils juridiques et fiscaux, stratégie foncière...)
- 11 conventions PVD Etat signées
- 12 poles ruraux soutenus par PVD Savoie (Département)

**Chef de file** : Etat / Agence Auvergne-Rhône-Alpes Entreprises - Antenne de Savoie



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

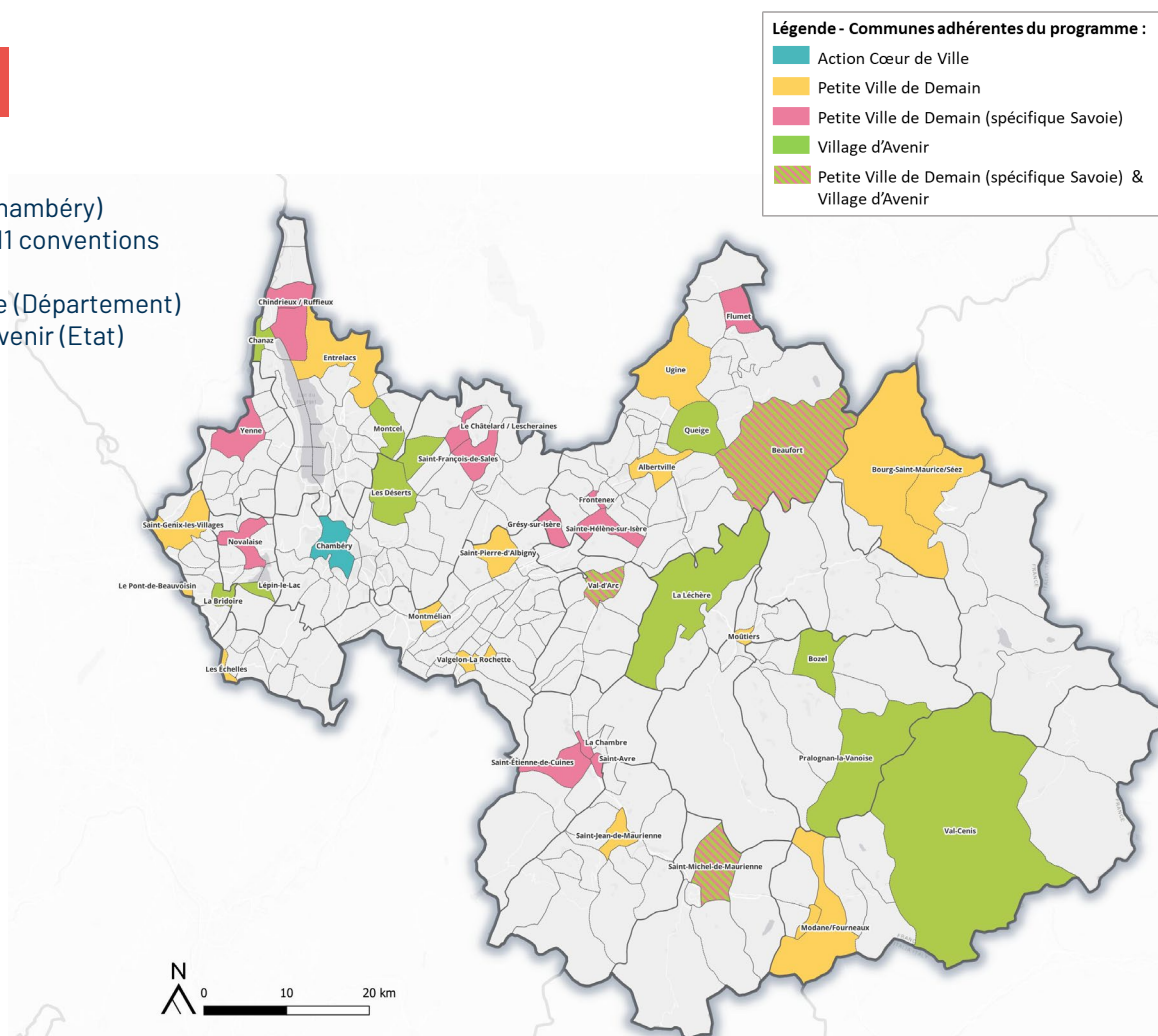
FICHE  
OBJECTIF

1.8

# Rechercher le maintien à chaque échelon territorial d'une présence commerciale et de service adaptée (bourg centre / derniers commerces)

## En chiffres

- 1 action Coeur de Ville (Chambéry)
- 14 communes PVD Etat (11 conventions signées)
- 16 communes PVD Savoie (Département)
- 14 communes Village d'Avenir (Etat)



## Focus sur...

### Petites Villes de Demain (Etat)

Le programme PVD, lancé en octobre 2020, accompagne les démarches de revitalisation de villes et leurs intercommunalités (de moins de 20 000 habitants), assurant des fonctions de centralité pour leur territoire. en permettant aux communes de répondre aux enjeux d'amélioration de l'habitat et du cadre de vie, de développement des services et des activités et de valorisation du patrimoine bâti et paysager (ingénierie, investissement, ...).

### Petites Villes de Demain (spécifique Savoie)

Dans la continuité et en complément de PVD (Etat), le Département a souhaité soutenir 12 pôles ruraux (16 communes). L'objectif : conforter l'attractivité et le rayonnement de ces petites villes sur leur territoire et d'améliorer les conditions de vie des habitants. Les 3 millions d'euros mobilisés par le Département ont été fléchés pour assurer le financement de projets d'investissement : aménagement et renouvellement urbain, santé, équipements sportifs, culturels et associatifs, logement, cadre de vie, mise en valeur patrimoniale, numérique, mobilité et mobilités douces.



## AXE 1

Mailler le territoire  
en lieux d'accueil physique

FICHE  
OBJECTIF

1.9

# Faciliter l'accès physique aux lieux d'accueil des services au public (mobilité)

## Contexte

L'accessibilité aux services dans les territoires passe par la présence de lieux, de permanences ou de l'itinérance, mais doit également s'appuyer sur des offres de services de mobilité qui permettent aux usagers de se rendre facilement dans ces lieux. Le SDAASP entendait contribuer à ce que les questions de mobilité soient traitées de manière transversale et en faveur des différents types de public, afin de répondre aux enjeux d'accessibilité. Il s'agissait de suivre les politiques de mobilité en lien avec les compétences des collectivités autorités organisatrices de la mobilité (EPCI, Département, Région) en veillant à la prise en compte des enjeux de services à la population (plates-formes de mobilité, transport social, plans de mobilité rurale...). La loi d'orientation des mobilités (LOM) du 24 décembre 2019 a renforcé le schéma de la gouvernance de **la mobilité en France autour du couple Intercommunalité/Région**. En Savoie, à côté des trois agglomérations qui ont la compétence obligatoire sur la mobilité, seule la CC Cœur de Savoie a fait le choix de la conserver, les autres EPCI laissant la Région exercer cette compétence sur leur territoire « en substitution ».

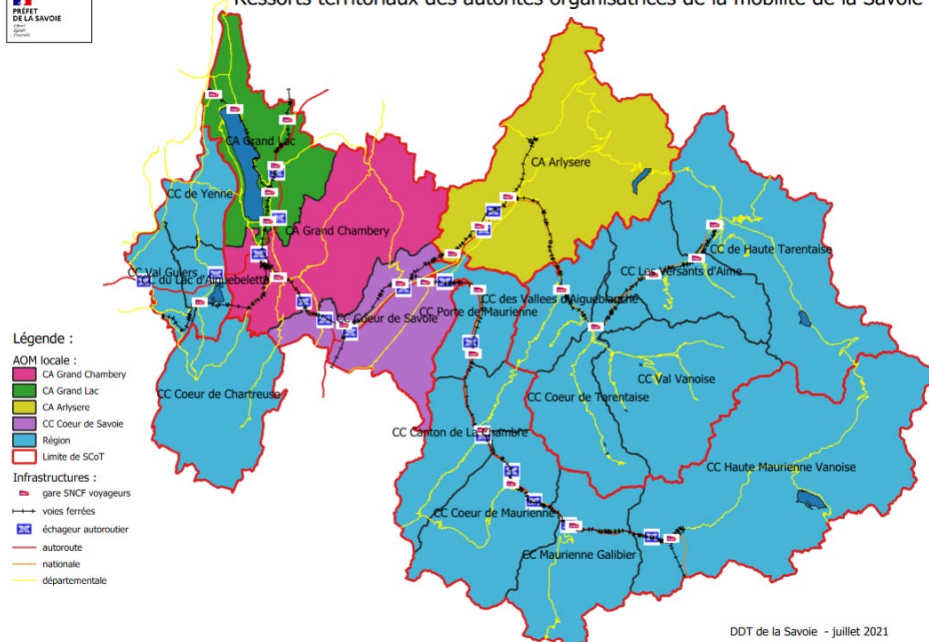
## 1 action

1.9.1 Appuyer une politique de mobilité adaptée aux différents publics et territoires

## Bilan



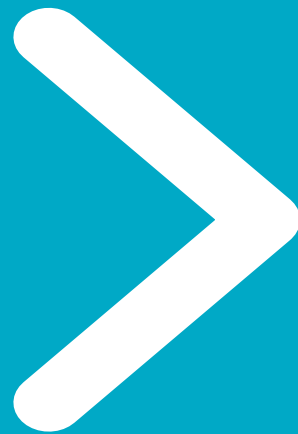
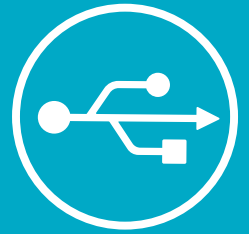
Ressorts territoriaux des autorités organisatrices de la mobilité de la Savoie



## En bref

- Transfert de la compétence mobilité vers la Région (sauf 4 EPCI en Savoie)
- Compétence du Département sur la construction la gestion et l'entretien des routes et actions en faveur des déplacements alternatifs à la voiture individuelle : mise en place d'un plan vélo en 2023 et d'une plateforme de covoiturage (blabla Daily), poursuite des aménagements cyclables, création de parkings de covoiturage
- La mobilité n'a pas été traitée ou suivie spécifiquement par le SDAASP

**Chef de file** : Etat et Région  
**Maître d'ouvrage** : EPCI et Région

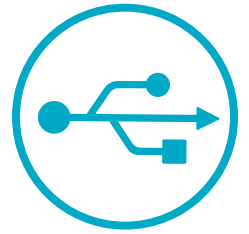


# Bilan Axe 2

**Assurer la  
complémentarité  
et la continuité entre  
l'accès physique et  
numérique aux services**



# AXE 2



## Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

### Ce qu'il s'est passé

2017

2020

**Accélération de la dématérialisation** (et des usages) liée à la crise sanitaire  
Lancement des divers politiques France relance



2019

Convention Département/ Agate sur la création du pôle numérique pour l'accompagnement de l'inclusion numérique

Développement des Hubs régionaux : Hinaura en AURA (dont la Savoie)

Expérimentation des pass numériques

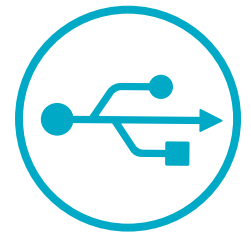
2021

Politique des Conseillers Numériques France Services

2023

Définition de la politique France Numérique Ensemble, en cours de déclinaison en Savoie

# AXE 2



## Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

### 6 objectifs



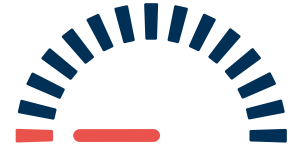
OBJECTIF  
ATTEINT  
OU EN COURS

4/6



OBJECTIF  
PARTIELLEMENT  
ATTEINT

1/6



OBJECTIF  
NON  
ATTEINT

1/6

**2.1** Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

**2.2** Accompagner les professionnels des services aux enjeux du numérique

**2.5** Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

**2.6** Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

**2.3** Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

**2.4** Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE  
OBJECTIF

2.1

# Accompagner les usagers aux enjeux du numérique

## Contexte

Un nombre croissant de français accèdent aux démarches administratives par Internet ; 76% des français en 2023. Pour autant, la dématérialisation a pour effet de laisser un grand nombre de citoyens en difficulté dans l'accès à leurs droits.

Déjà en 2017 le SDAASP pointait que *"l'enjeu autour des compétences numériques de base pour tout citoyen dépasse la question de la dématérialisation des services, il intègre la culture numérique, la compréhension générale des contenus, etc."*

Au-delà des lieux existants à l'époque, le déploiement des Conseillers Numériques (4000 en France, 20 en Savoie) par l'ANCT aura permis de renforcer ce maillage.

**Chef de file :** Département

## En chiffres

### Fréquentation des conseillers numériques

**15 877**

personnes accompagnées depuis 2020

**1 508**

ateliers avec 10 666 participants

## Focus sur...

### L'expérimentation des PASS Numériques

Entre 2019 et 2023 le Département de la Savoie et l'Agglomération Grand Chambéry ont expérimenté le déploiement de chèques (Pass) numériques pour l'accompagnement numérique des usagers, basé sur [des prescripteurs qui orientent vers des lieux labellisés.](#)

Après un lancement difficile pendant la pandémie de Covid, cette expérimentation a montré des difficultés juridiques et administratives dans sa mise en oeuvre, en atteignant cependant des résultats intéressants sur certains territoires.

## 1 action

**2.1.1** S'appuyer sur les lieux de médiation numérique pour accompagner les usagers dans les compétences numériques de base

## Bilan



## En bref

- Une offre de médiation qui se développe sur le territoire savoyard
- Une fréquentation des lieux en hausse, avec toutefois certains publics encore dur à atteindre
- Les données d'accompagnements numériques financés par différents dispositifs (Conseiller numérique, médiateurs numériques, conférence des financeurs, etc.) restent à harmoniser pour avoir une vision départementale



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE  
OBJECTIF

2.2

# Accompagner les professionnels des services aux enjeux du numérique

## Contexte

Il est apparu important de soutenir ces professionnels dans l'évolution de leur métier et de leur quotidien, afin d'accompagner la transformation numérique de l'accès aux services. Les besoins de coordination et de partage sont importants : les travailleurs sociaux pourraient bénéficier de l'expertise des médiateurs numériques, et inversement.

La formation continue des professionnels et bénévoles qui accompagnent les usagers dans leurs pratiques numériques a longtemps été un impensé. Toutefois depuis 2020 de nombreuses formations ont vu le jour, notamment grâce à une convention de partenariat entre le Département et Agate faisant de cette dernière l'opérateur de la médiation numérique à l'échelle départementale.

**Chef de file :** Département

## En chiffres

46

aidants numériques ont participé à la formation Et Si J'accompagnais

116

professionnelles formées à Aidants Connect en 2020 et 2023

## Focus sur...

### Les rencontres entre professionnels

Au delà des formations à proprement parler, de nombreuses rencontres ont été organisées afin de développer une culture commune et des outils partagés entre professionnels qui accompagnent les usagers au quotidien sur le numérique. De la première rencontre départementale en janvier 2020, au NEC Savoie de Janvier 2024 en passant par les semaines de la médiation numérique ou les rencontres entre agents France Services et médiateurs numérique, ce sont **près de 450 participants** qui ont pu échanger sur leurs pratiques lors de ces différentes réunions.

## 2 actions

**2.2.1** Sensibiliser aux enjeux du numérique les professionnels des services au public

**2.2.2** Former aux enjeux du numérique les professionnels au contact des usagers

Bilan



## En bref

- Une offre de formation continue à destination des professionnels aujourd'hui étoffée
- Un besoin de formation sans cesse renouvelé, notamment au regard des évolutions et innovations numériques
- Une forte fréquentation sur les rencontres ou évènements sur les questions numérique à destination des professionnels



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE  
OBJECTIF

2.3

# Accompagner la dématérialisation des services des collectivités locales

## Contexte

Au niveau national, 60 % des communes de plus de 10 000 habitants proposent des services en ligne contre 13 % pour celles de moins de 2000 habitants. Dans un contexte de transition numérique des collectivités, de qualité des services publics, mais aussi de cohésion des territoires et des populations, il est important de favoriser le partage, la cohérence et l'accompagnement des démarches de dématérialisation des services publics locaux.

Dans cet objectif, le développement d'un pôle Transition numérique à Agate a été soutenu par le Département, permettant l'émergence d'une offre mutualisée de formation et d'équipement cyber.

**Chef de file :** Département

**Maître d'ouvrage :** Opérateurs

## En chiffres

7

Collectivités ou organismes publics victimes de cyberattaques depuis 2022

## Focus sur...

### L'incubateur des territoires

Afin d'accompagner les processus de dématérialisation (tant internes qu'externes) et ne pas laisser les collectivités seules face au choix d'une solution forcément privée, l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires a développé un [Incubateur des Territoires](#) visant à développer des solutions numériques réutilisables par les collectivités locales.

## 1 action

**2.3.1** Accompagner les collectivités dans leurs besoins de dématérialisation de leurs services

Bilan



## En bref

- La dématérialisation par les collectivités locales reste très inégale
- Le domaine reste dominé par les éditeurs de solutions en ligne privées, avec des enjeux d'interopérabilité et de souveraineté
- Des formes de mutualisation entre collectivités apparaissent toutefois, notamment pour faire face au risque de cyberattaque



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE  
OBJECTIF

2.4

# Mettre en place des solutions partagées entre opérateurs de services

## Contexte

La pandémie de Covid a provoqué une brusque accélération de l'usage de la visio, en passant principalement par des outils grand public. Bien que parfois contestables en termes de gestion des données personnelles, ces plateformes ont permis aux usagers de rester en contact avec les administrations et ont freiné le développement d'outils publics mutualisés de relations-usagers.

Il existe aujourd'hui des expériences variées d'outils numériques au service de la relation aux usagers. Répondant à des demandes d'opérateurs, collectivités, entreprises ou éditeurs de logiciel, de nombreuses solutions sont testées, parfois déployées, sans que les partenaires ou co-financeurs potentiels soient toujours associés aux réflexions ou à la mise en œuvre.

Pour exemple, un grand nombre d'opérateurs réfléchissent à la mise en œuvre de visioconférence pour une meilleure relation à l'utilisateur. Pour autant, même si les expériences de système mutualisé existent, la coordination et la mutualisation des outils ne sont pas encore répandues.

En 2024 le niveau de maturité des outils et le taux d'équipements rendent moins pertinents les projets de mutualisation entre les opérateurs.

**Chef de file :** Département

**Maître d'ouvrage :** Collectivités locales

## Focus sur...

### Administration +

[Administration Plus](#) est "service qui permet de résoudre les blocages administratifs complexes ou urgents". En permettant à des agents d'accueil, par exemple des France Services, de contacter via une messagerie sécurisée différents opérateurs de services publics nationaux, Administration + est un exemple d'outil numérique mutualisé.

Son usage, pour l'instant réservé à certaines professionnelles devrait être évalué avant d'étudier un scénario de déploiement plus large.

## 1 action

2.4.1 Mutualiser des outils numériques



## En bref

- Des solutions sont testées, tant en "front office" qu'en "back office", sans mutualisation majeure à date
- Les efforts de partage de données entre systèmes d'informations des opérateurs ne sont pas forcément perceptibles pour les usagers
- A noter des initiatives de plateformes d'Etat récentes, comme DORA, qui vise à regrouper l'information et la prescription



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE  
OBJECTIF

2.5

# Assurer la qualité de la couverture numérique sur l'ensemble du territoire

## Contexte

Conscient des enjeux économiques et sociaux que représente le déploiement du très haut débit pour le territoire, le Département de la Savoie s'est porté chef de file de cette politique afin d'équiper tous les Savoyards au plus vite. Pour cela, il est prévu, à compter de mai 2018 sur le périmètre hors zone AMII, de mettre en œuvre :

- 235 000 prises FTTH, y compris en stations, soit un objectif de raccordement de 100 % des Savoyards
- Une desserte des TPE, PME et sites publics par du FTTH « professionnel ».

Ce nouveau réseau de fibre optique jusqu'à l'abonné conduira à terme à éteindre le réseau téléphonique traditionnel en cuivre.

**Chef de file :** Département

## En chiffres

**+ de 62 %**  
des locaux éligibles  
à la fibre ont été raccordés  
au 31/12/2023  
(Source Arcep)

## Focus sur...

## 1 action

2.5.1 Déployer le Très Haut Débit en Savoie



## En bref

- Un déploiement de la fibre dans le cadre de l'AMEL qui suit son cours



## AXE 2

Assurer la complémentarité et la continuité entre l'accès physique et numérique aux services

FICHE OBJECTIF

2.6

# Assurer la qualité de la couverture de la téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire

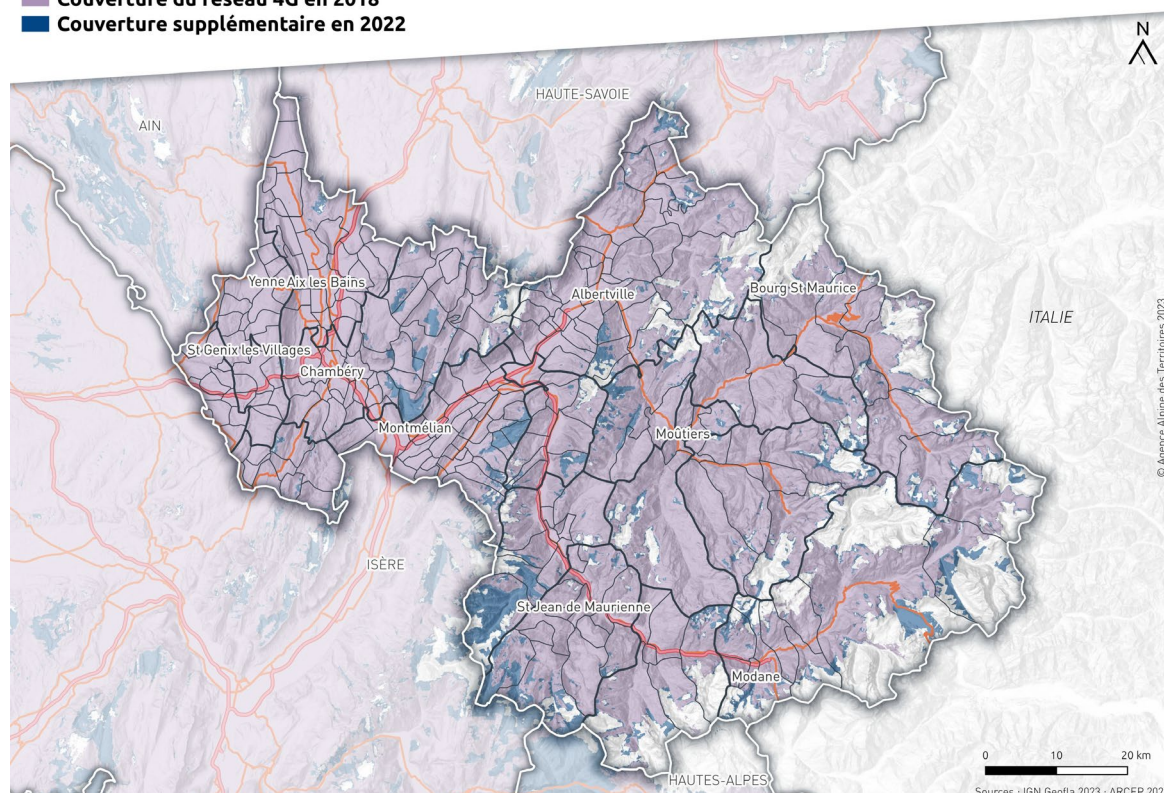
## Contexte

Début 2018, le nouvel objectif national pour la couverture mobile des territoires est de généraliser une couverture mobile de qualité d'ici 2020 permettant l'ensemble des usages de la 4G. Un accord a été signé en ce sens avec les opérateurs pour relancer l'implantation des relais.

## 1 action

2.6.1 Traiter les défaillances en matière de téléphonie mobile

■ Couverture du réseau 4G en 2018  
■ Couverture supplémentaire en 2022



Chef de file : Etat

## Focus sur...

### New Deal Mobile

<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>

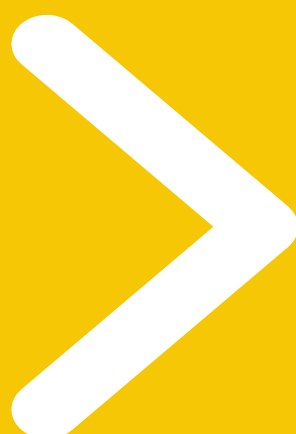
## Bilan



## En bref

- Le New deal Mobile a permis d'accélérer la couverture des zones avec difficultés
- En 2024, l'enjeu est plutôt de définir la stratégie à adopter vis à vis du déploiement de la 5G





# Bilan Axe 3

**Porter une dynamique  
départementale sur la  
question des services  
au public**

## AXE 3



# Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

## Ce qu'il s'est passé



# AXE 3



## Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

### 4 objectifs



OBJECTIF  
ATTEINT  
OU EN COURS

1/4

**3.1** Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

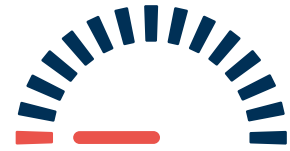


OBJECTIF  
PARTIELLEMENT  
ATTEINT

2/4

**3.2** Connaitre et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

**3.3** Développer l'information et la communication sur les services au public



OBJECTIF  
NON  
ATTEINT

1/4

**3.4** Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne



## AXE 3

Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

FICHE  
OBJECTIF

3.1

# Assurer une gouvernance autour des services au public à l'échelle départementale

## Contexte

L'élaboration du SDAASP a nécessité la mise en place d'un comité de pilotage sous la responsabilité de l'État et du Département. Il réunit l'ensemble des communautés de communes et d'agglomérations de Savoie ainsi que les différents opérateurs de services et acteurs locaux. Le temps de construction d'une stratégie départementale (comités de pilotage, réunions, ateliers participatifs, ...) a créé une dynamique entre les territoires et les acteurs des services au public répondant à un réel besoin d'échanges, de coordination, de culture commune et partagée. Cette dynamique a été animée dans la durée, tout au long de la mise en œuvre du schéma afin d'ancrer les réflexes de mutualisation, de partage d'expérience et d'approche globale de l'accessibilité des services au public.

L'instance primordiale de cette dynamique est le CoTech, qui a permis de réunir des partenaires d'horizons divers pour des échanges fructueux.

**Chef de file :** Etat et Département

## En chiffres

### 6 CoTech

49

Participants en moyenne, pour 34 structures

### 4 CoSui

37

Participants en moyenne, pour 33 structures

## Bilan



## En bref

- Un Comité Technique (CoTech) réuni régulièrement (une fois par an), pour partager et travailler sur des sujets concrets (comment accompagner les usagers, se coordonner sur son territoire...)
- Un Comité de Suivi (CoSui) réuni une fois par an et permettant de suivre l'avancement des différents sujets, en associant les maîtres d'ouvrage

## Focus sur...

### L'intégration de France Numérique Ensemble au SDAASP

La territorialisation de la politique nationale France Numérique Ensemble (FNE) a été intégrée par la Préfecture et le Département à la gouvernance du SDAASP. Au lieu de créer de nouvelles instances, les copilotes ont acté de continuer la dynamique partenariale issue du SDAASP pour élaborer la feuille de route départementale FNE.



## AXE 3

Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

FICHE  
OBJECTIF

3.2

# Connaitre et suivre dans le temps l'accessibilité des services au public

## Contexte

L'élaboration du Schéma Départemental de l'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public a nécessité un état des lieux précis de la présence des services sur l'ensemble du territoire savoyard : présence des MSAP et des opérateurs (physique, numérique, partenariats, ...), données quantitatives et qualitatives (démographie, temps d'accès, couverture mobile et numérique, démographie médicale...).

Au fil des années, des changements dans le paysage des services en Savoie peuvent s'opérer, rendant ainsi obsolètes certaines actions, ou au contraire, confirmant l'urgence d'autres. Aussi afin d'assurer la mise en œuvre et l'évolution du schéma, mais surtout de suivre l'accessibilité des services sur le département, un dispositif de suivi de la présence des services et des données qualitatives et quantitatives du diagnostic est proposé.

**Chef de file :** Etat et Département

## En chiffres

**169**

lieux recensés en 2021 sur la carte des services en Savoie

## Focus sur...

### DORA, le service d'orientation des publics

La question du suivi de l'offre de services au public est apparu comme primordiale depuis quelques années, notamment dans le cadre de l'emploi/insertion. C'est pourquoi [DORA, la plateforme de l'inclusion](#) a été développé par Beta Gouv, l'incubateur de services numériques de l'Etat, afin de répondre aux besoins de connaissance de l'offre de services territoriale et de faciliter l'orientation des usagers.

## 2 actions

- 3.2.1** Mieux suivre les offres de services au public et leurs évolutions
- 3.2.2** Mieux connaître les besoins des usagers des services au public



## En bref

- Une expérimentation de cartographie départementale, [disponible sur le site du département](#) a montré le besoin, l'outil aujourd'hui privilégié est DORA
- Le Sdaasp a permis de suivre l'évolution des France Services, des lieux de médiation numériques, et de présence des opérateurs
- Les cartographies ont été mises à jour régulièrement, et sont disponibles en fin de document, dans l'Atlas du SDAASP



## AXE 3

Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

FICHE  
OBJECTIF

3.3

# Développer l'information et la communication sur les services au public

## Contexte

La coordination entre les opérateurs s'illustre à travers la mutualisation mise en place au sein des Msap (aujourd'hui France Services). Celles-ci doivent pouvoir anticiper et suivre les évolutions, les nouveaux besoins à travers échanges et participations au sein de réseaux ouverts vers l'ensemble des opérateurs. La coordination peut s'exercer aussi à travers d'autres actions : formations communes des professionnels et usagers au numérique, outils mutualisés, financements et appels à projets communs

Par ailleurs, l'information sur les services au public est un élément essentiel qui garantit une meilleure accessibilité pour l'ensemble de la population. Cependant, les outils de communication se développent et se diversifient, sans qu'ils soient coordonnés entre partenaires, collectivités, acteurs locaux..

**Chef de file :** Etat et Département

## En chiffres

9

Rencontres entre FS par secteur géographique en 3 ans

2

Rencontres départementales entre agents FS et médiateurs numériques

6

Cotech entre 2018 et 2023

## Focus sur...

### L'animation départementale des France Services

Financée par l'Etat et portée par l'ADRETS (avec un pilotage par la Préfecture), l'animation départementale des France Services a permis de favoriser les échanges entre FS, de développer les relations partenariales et de renforcer la coordination par bassin de vie.

A travers des rencontres (départementales et territoriales), une lettre d'information et des démarches spécifiques de projets (mutualisation de postes, d'outils de communication ou de formations), cette animation a été reconduite en 2024.

## 2 actions

**3.3.1** Favoriser les échanges et la coordination entre les professionnels des services au public

**3.3.2** Développer l'information à destination du grand public



## En bref

- Le SDAASP a permis de renforcer des dynamiques partenariales déjà en place et d'en créer de nouvelles
- Les animations départementales France Services puis Conseiller Numérique ont conforté ces dynamiques
- L'articulation entre rencontres départementales et territoriales a permis de développer la culture des échanges et du partenariat



## AXE 3

Porter une dynamique départementale sur la question des services au public

FICHE  
OBJECTIF

3.4

# Prendre en compte les spécificités en matière de services liées à la montagne

## Contexte

La démographie médicale en Savoie doit prendre en compte le phénomène de la saisonnalité et les spécificités des cabinets médicaux de montagne. En effet, lors de la saison hivernale, les territoires touristiques de montagne connaissent un afflux de visiteurs qui peut venir saturer l'offre de santé, parfois au détriment des résidents. Dans ce contexte, des expérimentations ont lieu afin de garantir l'accès aux soins aux habitants et résidents des territoires de montagne tout au long de l'année.

Par ailleurs, dans un contexte de baisse démographique des scolaires qui se poursuivra au cours des cinq prochaines années, la Savoie accueille chaque hiver près de 400 élèves « saisonniers » dans les stations de montagne. Compte tenu de l'isolement en montagne, les postes de professeurs des écoles sont difficiles à pourvoir chaque année.

**Chef de file :** Education nationale / Agence Régionale de Santé

## 2 actions

**3.4.1** Suivre les spécificités des écoles de montagne

**3.4.2** Développer les expérimentations conventionnelles dans les cabinets de médecine de montagne



## En bref

- Les expérimentations ont continué, sans suivi spécifique par les maîtres d'ouvrage du SDAASP
- La spécificité des territoires de montagne est intégrée dans les différentes politiques départementales



**PRÉFET  
DE LA SAVOIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



LE DÉPARTEMENT