

## DECISION COMMUNAUTAIRE DC021-2025

L'an deux mille vingt-cinq le 29 avril

### **OBJET : SCHEMA DEPARTEMENTAL DES SERVICES AU PUBLIC EN VAUCLUSE 2024/2029**

La loi NOTRe a instauré le Schéma Départemental d'Amélioration des Services au Public, élaboré conjointement par l'Etat et le Département, qui vise à assurer un égal accès aux services jugés essentiels pour les habitants à travers des dynamiques partenariales et territoriales. Le premier schéma étant arrivé à échéance, un second est proposé, centré autour de 3 thématiques, à savoir le numérique, la santé et la mobilité, afin d'assurer sur l'ensemble du département, l'accès aux services jugés essentiels par les habitants pour leur vie quotidienne, ainsi que l'accès à certains services à enjeux.

Aussi,

**VU** les statuts de la Communauté de Communes Vaison Ventoux

**CONSIDERANT** le premier schéma de services du Vaucluse sur la période 2018/2023

**CONSIDERANT** le nouveau schéma de services du Vaucluse 2024-2029 tel que ci-annexé

**CONSIDERANT** que la Communauté de Communes Vaison Ventoux est concernée directement par les thématiques développées dans ce schéma, notamment au travers du volet numérique et développement mobilité

**CONSIDERANT** qu'afin de pouvoir bénéficier du dispositif de ce nouveau Schéma il convient de signer la Charte ci-annexée

**Le Président**

**APPROUVE** le Schéma Département des Services au Public en Vaucluse 2024/2029

**DECIDE** de signer la CHARTE s'y rapportant

**PRECISE** que cette décision sera présentée aux conseillers lors d'un prochain Conseil Communautaire

**Le Président,  
Jean François PERILHOU**

# SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AU PUBLIC EN VAUCLUSE

## Numérique Santé Mobilité

### 2024 - 2029

# SOMMAIRE

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

1. BILAN SYNTHETIQUE DU SCHEMA DE SERVICES 2018-2023 page 4
2. SCHEMA DE SERVICES AU PUBLIC EN VAUCLUSE 2024-2029 page 18
3. ORIENTATION 1 : NUMERIQUE  
FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE page 21
4. ORIENTATION 2 : SANTE  
ACCES AUX SOINS DE SANTE ET DE SOINS DE PROXIMITE page 43
5. ORIENTATION 3 : MOBILITES SOLIDAIRES ET INCLUSIVES page 60
6. ANNEXE 1 : FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE  
LUBERON MONTS DE VAUCLUSE page 66



La loi NOTRe a instauré le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, élaboré conjointement par l'Etat et le Département, qui vise à assurer un égal accès aux services jugés essentiels pour les habitants à travers des dynamiques partenariales et territoriales.

Le premier Schéma de services du Vaucluse sur la période 2018-2023 a été exemplaire en la matière, en réunissant 25 partenaires dont la mobilisation a permis de favoriser l'accès aux services dans des domaines majeurs que sont l'accès aux droits sociaux, le numérique, la santé ou la mobilité.

Sept ans après le premier Schéma, l'accessibilité des services au public demeure une préoccupation chez nos concitoyens et dans tous les territoires, qu'ils soient urbains ou ruraux. Le renouvellement du Schéma était donc une évidence pour poursuivre et renforcer les démarches partenariales en faveur de la réduction des déséquilibres territoriaux et sociaux, au bénéfice des Vauclusiens et en particulier des publics les plus fragiles.

Véritable projet de territoire, le nouveau schéma 2024-2029 est centré autour de 3 thématiques à enjeux, le numérique, la santé et la mobilité.

Le numérique, au cœur du schéma, est porté par la feuille de route France Numérique Ensemble du Vaucluse, destinée à lutter contre la fracture numérique et lever les freins importants vécus par de nombreux publics confrontés à la dématérialisation massive des services.

Le déploiement des Maisons France Services, des conseillers numériques et du réseau départemental des acteurs de l'inclusion numérique, témoignent de l'implication de l'Etat, du Département et de leurs partenaires publics et privés associés à ces dispositifs.

De même, l'accès aux soins de proximité est un enjeu majeur en Vaucluse, face à la baisse de la démographie médicale. Le département bénéficie sur le volet santé d'une forte dynamique de développement des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles et du Plan Santé du Département avec l'ouverture de 3 centres de santé.

Enfin, un Plan d'actions pour la mobilité solidaire sera mené en copilotage Région- Département et en associant les autorités organisatrices de la mobilité et les acteurs au contact des publics éprouvant des difficultés, afin de permettre le développement de solutions de mobilité adaptées.

Ce nouveau Schéma de Services, élaboré en concertation avec les acteurs du territoire et basé sur un large partenariat réunissant les grands opérateurs de services, la Région, l'ARS, les intercommunalités et les acteurs du numérique en Vaucluse, mettra donc en œuvre des actions concrètes, innovantes et adaptées aux besoins des territoires, pour améliorer l'accès des services au public sur le Vaucluse.



**Dominique SANTONI**  
Présidente du Conseil  
départemental de Vaucluse



**Thierry SUQUET**  
Préfet de Vaucluse

# BILAN SYNTHETIQUE DU SCHEMA DE SERVICES 2018-2023

Les Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP), copilotés Etat-Département, ont été instaurés par la loi NOTRe. Ils visent à assurer, sur l'ensemble d'un département, l'accès aux services jugés essentiels par les habitants pour leur vie quotidienne ainsi que l'accès à certains services à enjeux.

Le Schéma de Services du Vaucluse, adopté pour la période 2018-2023, rassemble aux côtés de la Préfecture et du Département 25 partenaires, signataires le 28 février 2019 d'une convention-cadre : Région, intercommunalités, ARS, DDFIP, grands opérateurs de services et chambres consulaires.

Le diagnostic réalisé en 2017 a révélé un **maillage dense de pôles de services sur le Vaucluse**, qui dispose ainsi d'un **accès physique satisfaisant à une large gamme de services**.

Toutefois, le diagnostic a révélé également **d'autres difficultés d'accès aux services**, liées notamment à la dématérialisation des services (en particulier les démarches administratives), aux difficultés de mobilité, de lisibilité des offres de services ou de délais d'attente pour l'accès au service.

Ce diagnostic a permis de faire émerger 4 orientations porteuses d'enjeux pour le Schéma :

1. Renforcer l'accès aux services et aux droits pour les publics fragiles,
2. Assurer une couverture numérique adaptée aux usages et garantir l'accès de tous les publics aux services en ligne,
3. Améliorer et structurer une offre de mobilité sur l'ensemble du territoire et pour tous les usagers,
4. Assurer le maintien et le renouvellement des services de santé et de proximité.

Le bilan du Schéma 2018-2023 est l'aboutissement de 6 ans de travail partenarial qui ont permis l'émergence de nouvelles actions permettant de maintenir ou renforcer l'accès aux services sur les territoires.

Le bilan détaillé fait état des nombreuses actions des partenaires du Schéma qui contribuent à l'échelle de leur territoire à l'évolution de l'accessibilité des services au public pour les Vauclusiens, et participent à la dynamique globale de l'amélioration de l'accès des services au public.

**Cette synthèse du bilan présente les grandes tendances d'évolution sur la période et valorise principalement les actions impactant l'ensemble du Vaucluse, dont celles portées par l'Etat, le Département et les grands opérateurs de services.**



## Maillage des pôles de services en Vaucluse 2015-2021

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

### Maillage des pôles de services

#### Pôle de services supérieurs

- Rang 1 (au moins 90% de la gamme)
- Rang 2 (au moins 70%)
- Rang 3 (au moins 50%)

#### Pôle de services intermédiaires

- Rang 1
- Rang 2
- Rang 3

#### Pôle de services de proximité

- Rang 1
- Rang 2
- Rang 3
- Rang 4 (au moins 25%)

○ Communes qui montent de niveau de pôle entre 2015 et 2021

● Communes qui descendent de niveau de pôle entre 2015 et 2021

■ Commune possédant moins de 50% de la gamme supérieure ou intermédiaire ou moins de 25% de la gamme de proximité

■ Commune hors Vaucluse, au sein d'un EPCI vauclusien

Source : BPE 2021  
Réalisation AURAV 2023

0 10 km

Les pôles sont classés en 3 gammes en fonction du niveau d'équipements dont ils disposent :

- Supérieure,
- Intermédiaire,
- △ Proximité.

Au sein des gammes les pôles de services sont classés selon le % de services présents dans la gamme :

**Rang 1 : 90% des équipements de la gamme,**

**Rang 2 : 70% des équipements de la gamme,**

**Rang 3 : 50% des équipements de la gamme.**

Cette carte, actualisée en 2023 et qui illustre l'armature des pôles de services en Vaucluse, montre le **maintien du maillage des pôles de services**, avec 7 nouveaux pôles de proximité identifiés. Ce constat est toutefois nuancé par une baisse de niveau de gamme de certains pôles (supérieurs ou intermédiaires).

(Base BPE INSEE)	2015	2021
Pôles supérieurs	12	10
Pôles intermédiaires	14	16
Pôles de proximité	61	65
Pôles de grande proximité	30	33
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>124</b>

Par rapport à 2015, les temps d'accès aux pôles de services de proximité et de grande proximité ne changent pas : **85% des communes sont à moins de 7 minutes d'un pôle de proximité.**



# RENFORCER L'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DROITS POUR LES PUBLICS FRAGILES

## VAUCLUSE

- Evolution de la population (2013-2019) : + 0,35% / an,
- Evolution du vieillissement de la population (2013-2019) : +2,4% de personnes de + de 65 ans,
- Evolution du Taux de pauvreté (2015-2023) : - 0,5%,
- Evolution Taux de chômage (2<sup>ème</sup> trim 2018-2023) : - 2,4%,
- Taux de pauvreté 2023 : 19,7%,
- Taux de chômage (4<sup>ème</sup> trim 2023) : 9,5%.

Le Vaucluse présente des enjeux importants vis-à-vis de l'accès aux services et aux droits sociaux en raison des fragilités socio-économiques, socio-culturelles ou liées à l'âge qui touchent un large public et restent à des niveaux élevés de 2017 à 2022.

Jusqu'à fin 2023, le Vaucluse comptait 22 Quartiers Politique de la Ville (QPV), qui de par leurs caractéristiques, sont des territoires à enjeux pour l'accès aux services et bénéficient d'une approche spécifique dans le cadre du Schéma.

Evolution de la population en QPV (2013-2018 pour 22 QPV en Vaucluse). : + 0,9%/an.

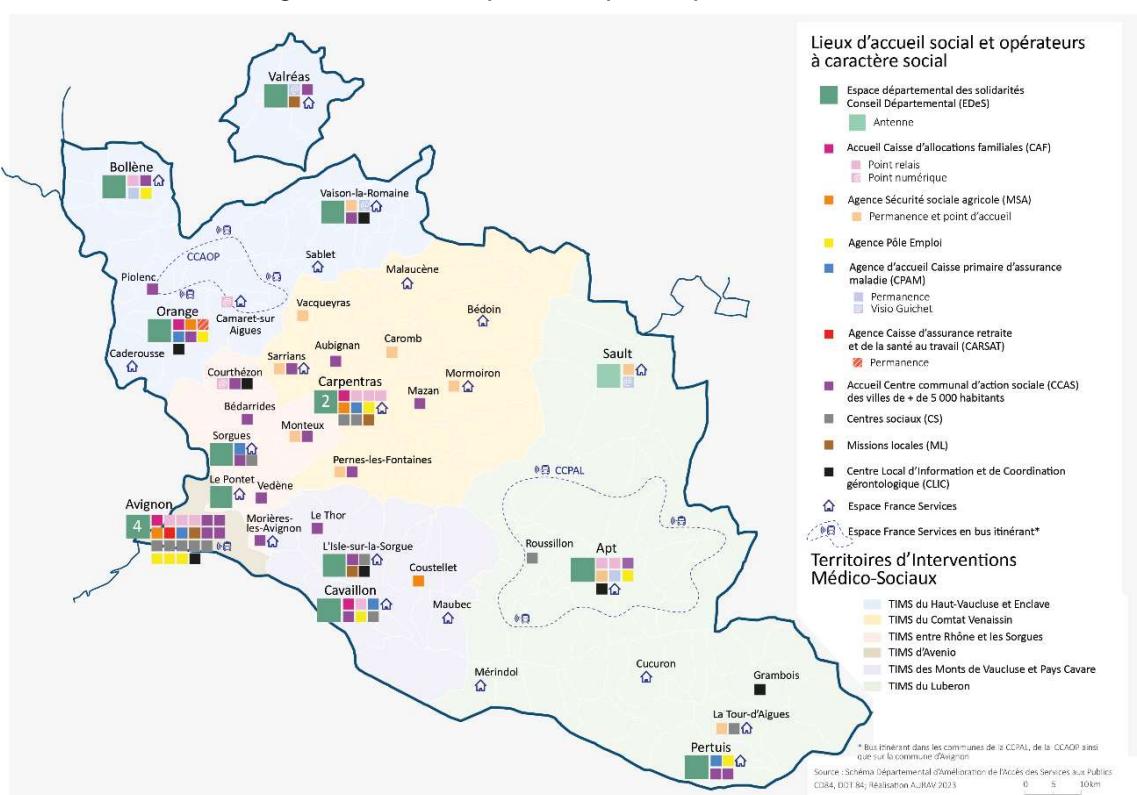
En 2024, le Vaucluse compte 23 QPV qui représentent 12,5% de la population.

Ces problématiques se traduisent par une augmentation des demandes d'accompagnement social et des difficultés croissantes de certains publics sur la période 2017-2022, avec une évolution importante du nombre d'usagers accueillis dans les Espaces Départementaux de Solidarités (+ 40%) et du nombre d'allocataires de la CAF (+ 7%). Par ailleurs, l'évolution des personnes inscrites à Pôle Emploi est en baisse : - 7,3% (2017-2023).

## Lieux d'accueil social et opérateurs à caractère social en Vaucluse (2024) :

Depuis 2017, on note principalement :

- Un déploiement important du maillage des Espaces France Services (24 EFS),
- Le maintien et le renforcement des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) avec le développement de démarches partenariales à l'échelle des Territoires d'Interventions Médico-Sociaux (TIMS),
- Le maintien de la présence directe des Agences Pôle Emploi, complétée par le réseau EFS,
- Une diminution des accueils directs de la CAF et de la CARSAT, compensés par le développement des EFS et de permanences, points relais ou points numériques basés sur des partenariats locaux.



## FAMILLE

La CAF déploie également depuis 2020 des **Conventions Territoriales Globales** et mobilise de nombreux partenaires, afin de construire un projet social destiné à faciliter le développement des services aux familles sur un territoire.

## EMPLOI et INSERTION

**Le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE)** porte l'ambition d'un accompagnement vers l'emploi personnalisé et harmonisé sur l'ensemble du territoire, afin de permettre une sortie durable de la pauvreté. Depuis 2022, le Département de Vaucluse déploie activement le SPIE qui constitue, avec France Travail, une passerelle vers les perspectives de la loi « pour le plein emploi ». La réforme France Travail en cours, destinée à instituer un guichet unique pour les demandeurs d'emploi dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024, vise à optimiser l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi via une coordination de tous les acteurs de l'emploi.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, le Département fait évoluer son accompagnement des Bénéficiaires du RSA : l'objectif est une prise en charge plus rapide des nouveaux entrants et un accompagnement plus soutenu et axé sur le retour à l'emploi de l'ensemble des bRSA. Le dispositif s'appuie sur une dynamique de parcours d'insertion visant à assurer la mobilisation des allocataires tout en mettant à leur disposition des moyens permettant de lever les freins périphériques au retour à l'emploi (mobilité, garde d'enfant, santé, ...).

## PERSONNES AGEES et PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Département de Vaucluse met en œuvre une politique en faveur de l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) assure des permanences administratives et sociales au sein des EDÉS en parallèle de l'accueil à la MDPH.

Le décret du 13 juillet 2023 transforme les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) en Services Autonomie à Domicile (SAD) avec comme objectif une meilleure coordination entre aide (SAD) et soins (SSIAD) et un interlocuteur unique pour l'usager. Ces services contribuent au maintien à domicile, favorisent l'autonomie au quotidien et le lien avec l'entourage des personnes. Le diagnostic 2017 recensait 80 SAAD et 14 SSIAD.

En octobre 2023, le Vaucluse comptabilisait 68 SAD et 15 Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD). La diminution du nombre de SAD peut s'expliquer notamment par des fusions de services, de rachats ou de liquidations.

Afin d'améliorer l'accès aux services et aux droits pour les publics cibles, le Département travaille en partenariat étroit avec les caisses de retraite avec notamment la **mise en œuvre du dossier unique d'aide à l'autonomie** (depuis mai 2022) et un travail sur la reconnaissance mutuelle des évaluations.



**Via Trajectoire** : lancée en avril 2023, cette plateforme vise à faciliter la lecture de l'offre d'hébergement et de soins : [www.viatrajectoire.fr](http://www.viatrajectoire.fr). Le module « Grand Âge » de cette plateforme propose une aide personnalisée pour l'admission des personnes âgées en structure d'hébergement : EHPAD, résidence autonomie, Unités de Soins de Longue Durée, accueils de jour.



## ORIENTATION 2

# ASSURER UNE COUVERTURE NUMÉRIQUE ADAPTEE AUX USAGES ET GARANTIR L'ACCÈS DE TOUS LES PUBLICS AUX SERVICES EN LIGNE

Face au déploiement massif de la dématérialisation pour l'accès aux services, plusieurs dispositifs se sont progressivement mis en place pour accompagner les publics sur des aides à la réalisation de démarches administratives et à la maîtrise des outils numériques.

### DISPOSITIFS PILOTES PAR LA PREFECTURE DE VAUCLUSE

- Espaces France Services (EFS)**



Lancé en 2017, le dispositif national France Services, à l'origine Maisons de Services Au Public, a pour ambition de faciliter l'accès aux services publics pour tous en proposant un point d'accueil à moins de 30 minutes de chaque habitant.

Cette offre, en moyenne de 5 opérateurs par France Services en 2017, s'est progressivement étoffée avec **9 services socles sur l'ensemble des EFS** en 2023. D'autres services sont proposés suivant les EFS en fonction des spécificités territoriales ou du profil des porteurs des EFS.



En Vaucluse,  
l'objectif d'1 EFS

par canton a été atteint dès juillet 2022 avec 24 EFS (dont 3 itinérants) couvrant les

17 cantons, des territoires ruraux et des territoires urbains dont 19 QPV sur 22.

La répartition du portage des EFS est diversifiée avec une dominance de portage par des collectivités :

La fréquentation des EFS est en augmentation continue, les financements issus du Fonds inter-opérateurs et de l'Etat ont été renforcés et les opérateurs sont impliqués sur la formation des personnels d'accueil. De plus, une animation départementale a été mise en œuvre afin de structurer une dynamique de réseau et d'harmonisation des pratiques et de la qualité d'accueil.

**En 2023, le réseau des EFS de Vaucluse a traité en moyenne 271 demandes/jour.**

Les demandes traitées en EFS sur 2020-2023 concernent principalement :

- ANTS (21%),
- CAF (19%),
- CARSAT (17%),
- CPAM (14%),
- DDFIP (10%),
- Pôle Emploi (7%).

Avril 2017	8 MSAP, dont 6 MSAP portées par La Poste
Janvier 2020	5 Espaces France Services et 8 MSAP
Juillet 2022	24 Espaces France Services <ul style="list-style-type: none"> <li>5 EFS portés par des EPCI,</li> <li>9 EFS portés par des communes,</li> <li>5 EFS portés par des associations,</li> <li>5 EFS portés par la Poste.</li> </ul>

- Conseillers Numériques (CN) : médiation numérique**

Dispositif national lancé en 2021, les Conseillers Numériques proposent un accompagnement gratuit, collectif ou individuel, pour l'appropriation des usages numériques quotidiens : prise en main d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, utiliser le numérique au quotidien, approfondir la culture numérique...

**Au 1<sup>er</sup> décembre 2023, 55 postes de Conseillers Numériques ont été attribués pour 44 structures en Vaucluse.**



## DISPOSITIFS PILOTES PAR LE DEPARTEMENT DE VAUCLUSE

Au cours du Schéma 2018-2023, 2 dispositifs ont été déployés afin de pourvoir accompagner les usagers des EDÉS en difficultés pour leur accès aux droits sociaux via le numérique : les Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN), localisés au sein des EDÉS, et le Réseau Départemental des Acteurs de l'Inclusion Numérique, qui constituent un réseau de partenaires locaux cofinancés par la CAF et la MSA, bénéficiant d'une animation dédiée, et sur lequel on constate une très forte hausse de fréquentation.

- Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN)**

	2018	2022
<b>Nombre d'ADAN</b>	4	4
<b>Nombre de personnes accompagnées</b>	230	2 490

- Réseau départemental d'Inclusion Numérique**

	2020	2022
<b>Nombre de structures partenaires</b>	9	10
<b>Nombre de personnes accompagnées</b>	1 463	11 710
<b>Nombre de dossiers</b>	1 330	14 324

- Ateliers de médiation numérique**

Ce dispositif de médiation numérique, basé sur des partenaires locaux, permet de compléter l'accompagnement numérique, en proposant sur de nombreux territoires des ateliers destinés à favoriser l'autonomie numérique.

Ateliers médiation Numérique	2020	2023
<b>Nombre de structures subventionnées par le Département</b>	14	14
<b>Nombre d'ateliers organisés</b>	643	1 300

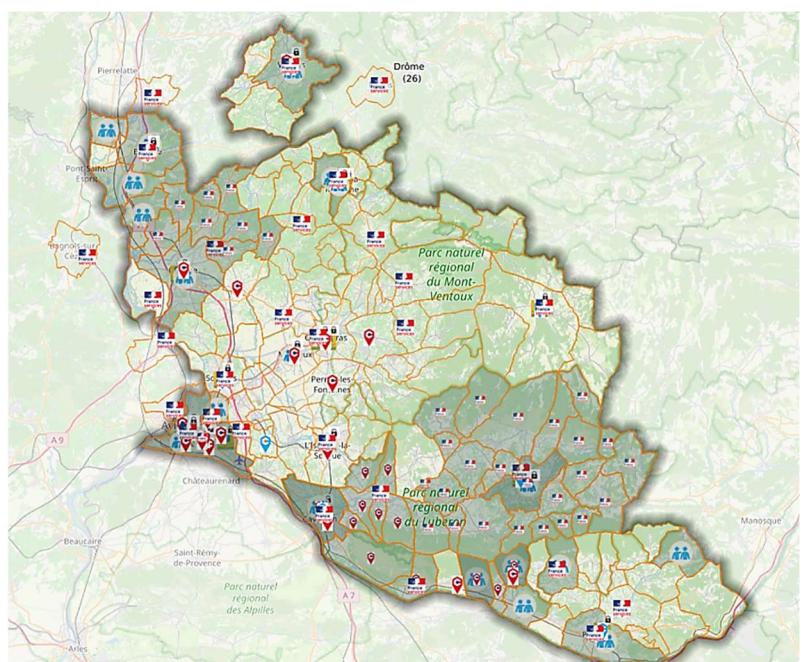
- Cartographie départementale**

Une carte interactive, en accès libre, met en lisibilité les principales offres d'accompagnement aux usages du numérique par les différents acteurs du territoire et en fonction de l'autonomie numérique de chacun. Ces acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques assurent un maillage qui couvre l'ensemble du Vaucluse. D'autres acteurs locaux sont également présents et contribuent à proposer une offre complémentaire de proximité pour les habitants.

- Assurer une couverture numérique du territoire**

Le déploiement de l'infrastructure numérique est primordial pour le développement des usages et l'accès aux services via le numérique.

Le Vaucluse a été l'un des 5 Départements à avoir déployé le THD le plus rapidement. Sur les 105 communes situées dans la zone publique, 123 000 foyers étaient raccordés dès le dernier trimestre 2021.

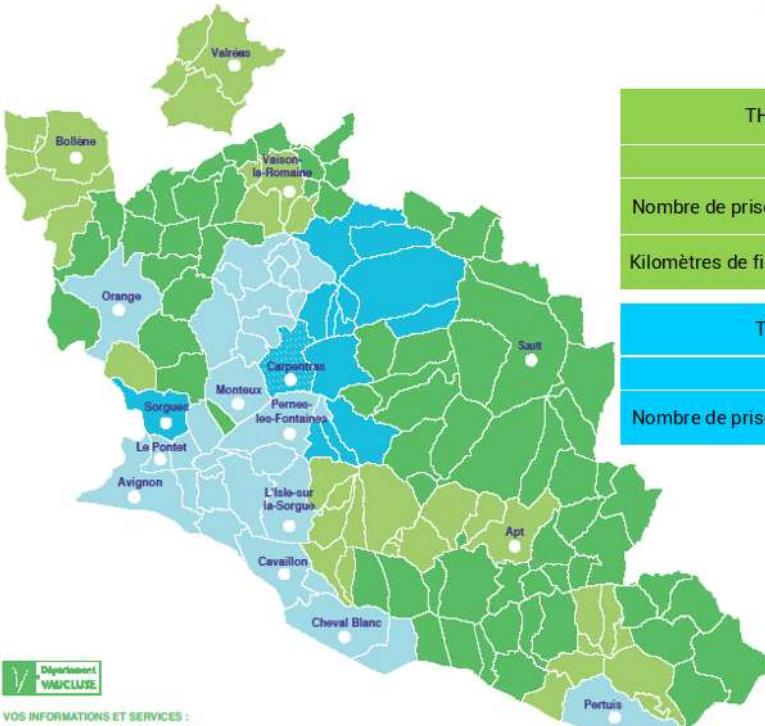


[Lieux d'inclusion et de médiation numériques](#)  
[Cartothèque du Département de Vaucluse](#)

# Déploiement THD

— Très Haut Débit —

## en Vaucluse



### THD zone publique (105 communes)

	2017	2020	2022
Nombre de prises	77 000	113 000	123 000
Kilomètres de fibre	698	8 500	

### THD zone privée (46 communes)

	2017	2020	2022
Nombre de prises	NC	123 000	223 000

### Zone d'intervention publique

- Communes dans lesquelles Vaucluse lumiérite, délégataire du Conseil départemental, déploie la fibre optique jusqu'en septembre 2018
- Communes dans lesquelles Vaucluse lumiérite, délégataire du Conseil départemental, déploie la fibre optique de septembre 2019 à mi-2021

### Zone d'intervention privée

- Communes dans lesquelles l'opérateur Orange déploie le réseau THD jusqu'en 2022
- Communes dans lesquelles l'opérateur SFR déploie le réseau THD jusqu'en 2022
- Commune dans laquelle les opérateurs Orange et SFR déplient le réseau THD jusqu'en 2022



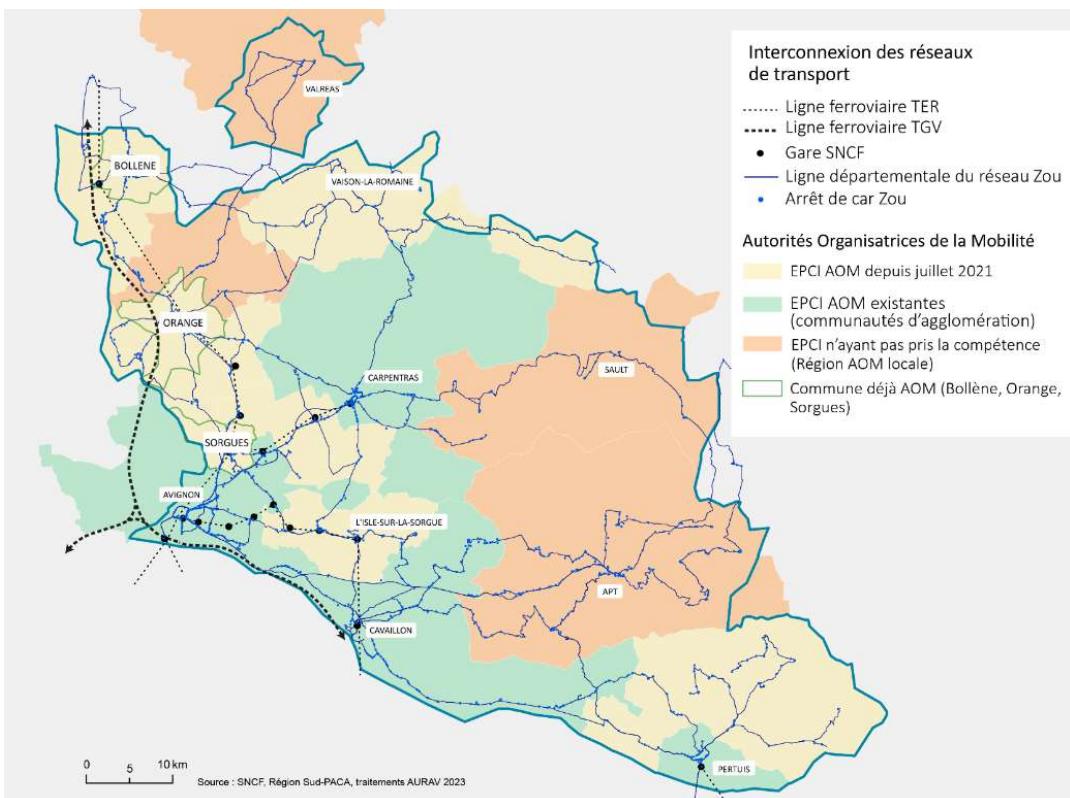
VOS INFORMATIONS ET SERVICES :  
Département de Vaucluse - Hôtel du Département  
Rue Viala - 84000 Avignon cedex 9 - Tél: 04 90 18 15 00  
[www.vaucluse.fr](http://www.vaucluse.fr)

Source : Recensement des réseaux THD au 31/12/2020

# ORIENTATION 3

## AMELIORER ET STRUCTURER UNE OFFRE DE MOBILITE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE ET POUR TOUS LES USAGERS

### RESEAU DE TRANSPORT REGIONAL ET EVOLUTION DU ZONAGE DES AUTORITES ORGANISATRICES DE LA MOBILITE (AOM)



En 2018, seules la Région et les 2 agglomérations de Vaucluse (Le Grand Avignon et la COVE) étaient Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM).

En 2022, suite à l'application de la loi LOM et la transformation de 2 Communautés de communes en Communautés d'agglomérations, **7 nouvelles AOM sont présentes en Vaucluse** : Les Sorgues du Comtat, Luberon Monts de Vaucluse, Vaison Ventoux, Rhône Lez Provence, Pays d'Orange en Provence, Pays des Sorgues Monts de Vaucluse et COTELUB.

Sur la période du schéma, le Plan de Déplacement Urbain du Grand Avignon a mis en œuvre de nombreuses actions (Bus à haut niveau de service, tramway, parkings relais, tarifs d'abonnement, ...).

Plusieurs intercommunalités et quelques communes ont élaboré des études ou plans d'actions liés à la mobilité dans le cadre du dispositif national « Petites Villes de Demain ».

De plus, des Pôle d'Echanges Multimodaux se sont structurés sur le territoire (Avignon, Carpentras, Cavaillon), des réseaux de transports en commun se sont densifiés ou élargis et de nouvelles lignes ont été créées (ex : Mobily sur Apt).

A noter également une hausse de la fréquentation des TER sur certaines lignes du Vaucluse entre 2018-2022 :

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| - Avignon centre : +17%,       | - Cavaillon : +22%, |
| - L'Isle sur la Sorgue : +18%, | - Sorgues : +9%.    |

(Montées descente/gare - SNCF open data)

La Région est en cours d'élaboration des **Contrats opérationnels de mobilité** qui s'appliqueront à l'échelle de bassin de mobilités et constitueront le cadre de mise en œuvre des actions liées notamment à l'intermodalité, la billettique, la lisibilité de l'offre de transport en commun,...



## Covoiturage

Le covoiturage apparaît comme une offre de mobilité complémentaire intéressante et accessible au plus grand nombre, afin de répondre aux différents besoins et contraintes de mobilités des Vauclusiens, notamment les habitants des zones rurales ou périurbaines.

- **Plateforme de covoiturage**



L'expérimentation de la plateforme de covoiturage Klaxit (BlaBlaCarDaily) s'est mise en place progressivement à partir de 2020 sur les territoires de :

- La COVE (mars 2020),
- Le Grand Avignon (novembre 2021),
- Les Sorgues du Comtat (mars 2022).

Ces agglomérations ont conventionné avec l'opérateur KLAXIT et subventionné les trajets pour favoriser l'émergence d'un réseau de covoitureurs.



### Chiffres 2023 pour l'ensemble de ces 3 territoires :

- 8 524 inscrits sur KLAXIT, dont plus de la moitié sont actifs,
- 47 000 trajets effectués représentant 1 million de kms,
- 12,3 tCO<sub>2</sub> économisés,
- Trajets : 25% moins de 10 kms et 40 % entre 10 et 25 kms.

- **Aires de covoiturage**

Le Département de Vaucluse pilote le Schéma départemental des aires de covoiturage qui structure le déploiement d'aires aménagées par le Département ou par des collectivités partenaires du réseau.

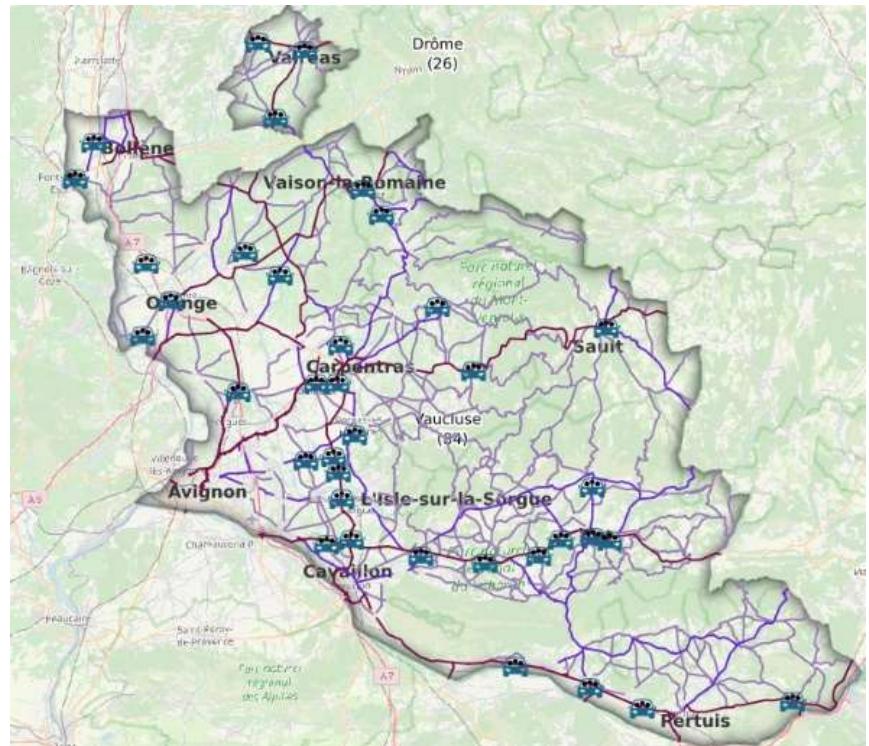
Le réseau des aires s'est bien développé sur la période du schéma, il assure un maillage, une lisibilité, une sécurisation de la pratique et favorise ainsi son développement.

Le Département a réalisé une [carte interactive des aires de covoiturage du réseau départemental](#) accessible au grand public et partage les données des aires sur les sites DataSud et Data.gouv.

**2017** : 5 aires sur le foncier départemental, 64 places.

**2023** : **39 aires, 481 places** (11 aires aménagées par le Département et 28 par des collectivités).

Le déploiement du covoiturage se poursuit avec l'élargissement du périmètre BlablaCarDaily en 2024 sur 5 intercommunalités de Vaucluse et l'aménagement de nouvelles aires de covoiturage.



## ORIENTATION 4

# ASSURER LE MAINTIEN ET LE RENOUVELLEMENT DES SERVICES DE SANTÉ ET DE PROXIMITÉ

## SANTÉ

La thématique « santé » est prégnante au cours du Schéma de services 2018-2023 et a connu une évolution importante, en lien avec le renforcement d'un contexte difficile pour l'accès à l'offre de soins de proximité en Vaucluse, et également sous l'effet de la crise sanitaire COVID en 2020. Ainsi une mobilisation importante des acteurs de santé et des acteurs locaux s'est développée et des démarches partenariales se sont fortement structurées avec notamment le **déploiement des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) et des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)**.

### Médecins Généralistes (MG) :

	31/12/2017	31/12/2022
Nombre total de MG	522	477
Densité pour 10 000 habitants	9,7	8,5

(Source : FNPS 2017 et 2022)

En 2021, 62 communes du Vaucluse sont dépourvues de Médecins généralistes et 78 communes dépourvues de pharmacies (Source BPE 2021).

L'Accessibilité Potentielle Localisée (APL) à un médecin est un indicateur de référence qui mesure l'offre médicale disponible en tenant compte de l'offre et de la demande sur un territoire.

Pour le Vaucluse, la moyenne APL des communes en 2018 était à 4 consultations accessibles par an et par habitant.

L'ARS accompagne les territoires pour structurer et faciliter les démarches de création des **Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) et des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)** :

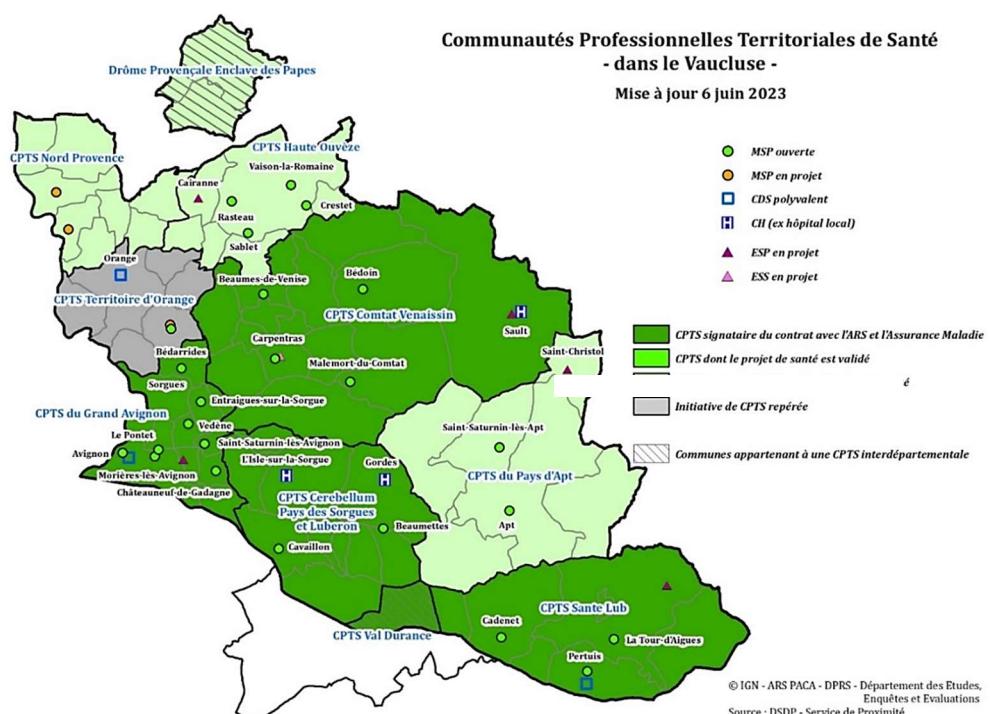
Une **MSP** rassemble des professionnels de santé de 1<sup>er</sup> recours (médecins généralistes, infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens, ...) qui font le choix d'exercer de façon coordonnée, que ce soit au sein d'une même structure ou en multi-sites, sur la base d'une organisation pluriprofessionnelle traduite au sein d'un projet de santé.

En 2018, le Vaucluse comptabilisait 5 MSP (Avignon, Carpentras, Sablet, Sorgues, Le Pontet).

En septembre 2023, le Vaucluse comptabilise 26 MSP dont une majorité de projets mobilisant des communes.

Les **CPTS** sont des structures créées à l'initiative des professionnels de santé qui ont pour ambition de répondre aux problématiques de santé sur un territoire. Une CPTS regroupe l'ensemble des acteurs de santé d'un territoire qui souhaitent s'organiser autour d'un projet de santé commun.

Le Vaucluse s'est progressivement et entièrement couvert par 10 CPTS qui portent des projets de santé facilitant le parcours de soins des patients, améliorent les conditions d'exercice des praticiens et développent des projets adaptés aux spécificités de leurs territoires.



## Protection Maternelle et Infantile (PMI) :

Envoyé en préfecture le 12/05/2025  
Reçu en préfecture le 12/05/2025  
Publié le  
ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

NOMBRE DE CONSULTATIONS PMI ET ACTES NOURISSONS	ANNEE 2017	ANNEE 2022
Nombre de médecins PMI	27	14
Nombre de séances de consultations médicales PMI	1688	1916

## Réseau départemental de santé (données 31/12/2023) :



En 2023, le Département de Vaucluse s'est également engagé fortement pour favoriser l'accès aux soins de proximité en déployant 3 centres de santé sur des secteurs en tension.

Communes	Date ouverture	Nombre de MG	Nombre de patients suivis au 31/12/2023
Avignon	Février 2023	2 MG	1 016
Cadenet	Mai 2023	3 MG	202
Apt	Décembre 2023	1 MG	15

## Mission d'accompagnement en Santé :



**La lutte contre le renoncement aux droits et aux soins est une priorité de la CPAM.** Lancée en 2017, la plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins a développé de nombreux partenariats qui permettent d'optimiser la détection et l'accompagnement des personnes fragiles et joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des assurés.

Les partenaires sont à la fois des détecteurs qui signalent des ruptures de droits ou de soins mais également des leviers pour aider à résoudre des problématiques multiples.

Désormais, nommée **Mission d'Accompagnement en Santé**, elle regroupe une centaine de partenaires détecteurs.

Mission d'accompagnement à la Santé	2017	2022
Nombre d'accompagnement avec soins réalisés	124	575
Nombre de détections par les partenaires	7	107



## SERVICES DE PROXIMITE : LA POSTE et LES COMMERCES

Dans l'ensemble, les pôles de services en Vaucluse se sont maintenus sur la période du Schéma et les principaux services de proximité dont il dispose sont globalement toujours présents sur les territoires.

### Services de proximité : évolution 2016-2021

	2016	2021
 <b>La Poste</b>	<b>132</b> Bureaux de Poste : 101 Relais Postaux : 6 Agences Postales : 25	<b>133</b> Bureaux de Poste : 80 Relais Postaux : 15 Agences Postales : 38
 <b>Boulangeries</b>	<b>464</b>	<b>453</b>
 <b>Stations-services</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
 <b>Epiceries-alimentations</b>	<b>330</b>	<b>309</b>
 <b>Bibliothèques</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
 <b>Ecoles élémentaires publiques et privées</b>	<b>250</b>	<b>251</b>
 <b>Pharmacies</b>	<b>231</b>	<b>199</b>
<b>EVOLUTION TOTALE</b>	<b>1 621</b>	<b>1 565</b>

(Source INSEE BPE)

On peut noter l'évolution importante de la présence postale territoriale avec le développement de partenariats via les agences postales gérées par les communes et les Relais postaux. On constate également une baisse du nombre de pharmacies sur le Vaucluse (-14%), baisse constatée au niveau national, avec un niveau d'accessibilité qui reste correct en comparaison des moyennes régionales et nationales.

### Bibliothèques :

**Les 112 bibliothèques du réseau départemental maillent uniformément le territoire** et assurent un service de proximité au plus près des citoyens. Si leur nombre n'a pas évolué sur la durée du Schéma, leurs missions et services évoluent dans un souci d'accessibilité pour tous aux services éducatifs et culturels.

Les bibliothèques ont un rôle d'inclusion et d'accès à la culture pour tous à l'heure du « tout numérique ». Elles sont spontanément identifiées par les usagers comme des lieux ressources pour l'accès à la culture et au numérique.

[Lien vers la cartographie des 112 bibliothèques du réseau départemental en Vaucluse.](#)



# CONCLUSION

Ce bilan dresse le constat d'une évolution contrastée de l'accessibilité aux services jugés essentiels par les habitants sur leur territoire en fonction des thématiques sur la période du Schéma.

- **L'accès aux services via le numérique**

L'accompagnement numérique est le volet qui a le plus évolué avec la structuration progressive de plusieurs réseaux à l'échelle du département impliqués dans la médiation ou l'inclusion numérique. Cependant, les besoins d'accompagnement sont très importants face à une dématérialisation massive des services et de nombreux usagers en difficultés voire très éloignés du numérique.

L'articulation des ces différents réseaux d'accompagnement au numérique est à renforcer afin d'optimiser les orientations des publics et favoriser leur autonomie face au numérique.

**De plus, la perspective de la nouvelle feuille de route de l'inclusion numérique qui doit être déclinée sur chaque département correspond aux enjeux identifiés dans le cadre de la poursuite du Schéma de services en Vaucluse.**

- **L'accès à la mobilité**

La mobilité reste une contrainte forte pour de nombreux publics éloignés des transports en commun, ne disposant pas de voiture, n'étant pas en capacité de conduire ou éprouvant des difficultés financières liées au coût des transports (carburants ou transport en commun). Ces difficultés de mobilité engendrent des problématiques d'accès aux services en particulier en milieu périurbain ou rural. Les initiatives des territoires en matière de transports en commun, covoiturage et vélo, et les évolutions importantes des compétences mobilités sur les territoires inscrivent de nouvelles dynamiques plus partenariales en matière de mobilité.

**La thématique mobilité constitue donc désormais un enjeu plus transversal et partagé qui implique de nombreux partenaires contribuant à l'amélioration de l'offre de mobilité sur le Vaucluse.**

- **L'accès à une offre de santé de proximité**

Dans un contexte de diminution du nombre de médecins et de difficultés avérées d'accès à une offre de soins de proximité, le déploiement des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles, la couverture territoriale par des CPTS, le dispositif de lutte contre le renoncement aux soins de la CPAM et la mise en œuvre du Plan Santé départemental apportent des réponses concrètes aux attentes des usagers. **L'articulation et l'interconnaissance de ces démarches restent à renforcer et ancrer dans un contexte local à l'échelle des territoires.**

- **L'accès aux services de proximité**

Ce volet n'a pas suscité de dynamique partenariale dans le cadre du Schéma de services et montre une évolution globale relativement limitée de la présence de ces services sur les 6 dernières années. Ces services, jugés essentiels par les habitants, sont traités à une échelle locale et seul le suivi du maillage des pôles de services à l'échelle Vaucluse est pertinent dans le cadre du Schéma.

- **L'accès aux droits pour les publics fragiles**

Enfin, ce service, objet d'une orientation spécifique dans le Schéma, est développé également dans chaque axe thématique, en particulier le numérique et la santé, et reste un objectif essentiel au cœur du schéma de services au public.



## PERSPECTIVES

Le Schéma 2018-2023 a démontré la pertinence de l'échelle départementale pour coordonner et mettre en lisibilité, dans une dynamique transversale et partenariale, des actions qui contribuent à favoriser l'accessibilité des services au public.

**Le bilan montre que les usages numériques, la santé et la mobilité, qui concentrent de nombreux enjeux d'accessibilité, ont particulièrement évolué et nécessitent une approche partenariale renforcée.**

Le renouvellement du Schéma de services se recentre donc sur ces 3 thématiques, avec une entrée préférentielle sur les publics fragiles : Inclusion et médiation numériques, Accès aux soins de proximité et lutte contre le renoncement aux soins, Mobilité solidaire et inclusive.



# SCHÉMA DE SERVICES AU PUBLIC EN VAUCLUSE 2024-2029

## INTRODUCTION

Le bilan du Schéma 2018-2023 a permis de dresser un constat des évolutions de l'accessibilité aux services jugés essentiels par les habitants pour leur vie quotidienne ainsi que l'accès à certains services à enjeux.

Il a mis en évidence 3 orientations particulièrement porteuses d'enjeux d'accès aux services avec des évolutions importantes de certains services, notamment pour les publics fragiles. Il a ainsi été proposé de renouveler ce Schéma de services au public en Vaucluse pour une nouvelle période de 6 ans (2024-2029) et de le recentrer sur ces 3 orientations stratégiques :

- **L'inclusion et la médiation numériques :**

- **Enjeux** : la poursuite de la dématérialisation massive des services, dont l'accès aux droits sociaux, et la fracture numérique qui excluent une part importante de la population,
- **Perspectives** : la déclinaison de la feuille de route France Numérique Ensemble pour laquelle le Département s'est positionné en tant que copilote aux côtés de l'Etat, dans la continuité des actions mises en œuvre au cours du précédent schéma de services qui nécessitent désormais une coordination renforcée : Espaces France Services, Conseillers Numériques, Réseau des partenaires de l'inclusion numérique, ADAN.

- **L'accès aux services de santé et de soins de proximité :**

- **Enjeux** : les difficultés importantes et les enjeux essentiels de l'accès aux soins en Vaucluse,
- **Perspectives** : la coordination par l'Agence Régionale de Santé des initiatives portées par les territoires de Vaucluse (Maisons de Santé et Communautés Territoriales de Santé), et le déploiement du Réseau Départemental de Santé porté par le Département.

- **Les mobilités solidaires et inclusives :**

- **Enjeux** : les difficultés persistantes de mobilités pour certains publics en situation de précarité sociale ou économique, ainsi que pour les personnes en situation de handicap ou dont la mobilité est réduite,
- **Perspectives** : la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) qui a profondément modifié le déploiement de la prise de compétence mobilité, avec 7 nouvelles Autorités Organisatrices de la Mobilité en Vaucluse, et développé une nouvelle approche de la mobilité solidaire qui doit être copilotée Région-Département (article 18).

Ces orientations stratégiques et le plan d'actions qui en découle ont été définis en concertation avec l'ensemble des partenaires du Schéma.



## Orientation 1 : INCLUSION & MEDIATION NUMERIQUES - Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse -

Objectif 1	ACCES AUX DROITS VIA LE NUMERIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES	Action 1.1	Interconnaissance des acteurs et coordination des réseaux
		Action 1.2	Mieux identifier les profils et les besoins des usagers
		Action 1.3	Sécuriser et renforcer l'accompagnement dans l'accès aux droits
Objectif 2	ELABORER UN « PARCOURS NUMERIQUE USAGER »	Action 2.1	Structurer / Animer / Coordonner
		Action 2.2	Construire un « Parcours numérique usager »
		Action 2.3	Renforcer et coordonner la communication sur la médiation numérique
Objectif 3	STRUCTURER UNE FILIERE DE COLLECTE/RECONDITIONNEMENT- RECYCLAGE/DISTRIBUTION DE MATERIEL	Action 3.1	Diagnostic de la filière
Objectif 4	FEUILLES DES ROUTES INFRADEPARTEMENTALES	Action 4.1	Feuille de route Luberon Monts de Vaucluse
Objectif 5	RECHERCHE DE FINANCEMENTS	Action 5.1.	Assurer une veille sur les financements

## Orientation 2 : SANTE

Objectif 6	RENFORCER ET COORDONNER L'OFFRE DE SANTE DE PROXIMITE	Action 6. 1	Volet stratégique : déclinaison départementale de la stratégie régionale d'accès aux soins de proximité : mobilisation des acteurs du territoire (CCOPd), comité des financeurs (MSP), coordination et articulation des acteurs au service des parcours de santé
		Action 6. 2	Volet opérationnel : - Repérage et suivi des projets d'exercice coordonné (MSP, ESP, CPTS) : organisation territoriale des soins de proximité - Accès aux soins pédiatriques et parcours santé pour les enfants confiés à l'ASE - Renforcer les coopération des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) et des accueillants familiaux avec le secteur médical
		Action 6. 3	Développer l'attractivité pour l'installation et le maintien des médecins sur le territoire
Objectif 7	DEPLOYER LE RESEAU DEPARTEMENTAL DE SANTE	Action 7. 1	Mise en œuvre du plan départemental santé
		Action 7. 2	Favoriser les partenariats à l'échelle départementale et locale
Objectif 8	LUTTER CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS	Action 8.1	Animation du réseau des détecteurs de renoncement aux droits et aux soins de la MAS
		Action 8.2	Interconnaissance des acteurs et développement des partenariats

## Orientation 3 : MOBILITES SOLIDAIRES et INCLUSIVES

Objectif 9	ELABORER UN PLAN D'ACTIONS DES MOBILITES SOLIDAIRES (PAMS) AVEC LA REGION	Action 9.1	Elaborer un Plan d'Actions des Mobilités Solidaires
	APPROCHE TERRITORIALE DE LA MOBILITE SOLIDAIRE	Action 9.2	Développer une approche territoriale de la mobilité solidaire et inclusive sur des Territoires pilotes



## MAILLAGE DES PÔLES DE SERVICES 2024

La carte du maillage des pôles de services constitue une carte socle du Schéma et illustre l'accès physique aux différentes gammes de services sur le territoire pour l'ensemble des Vauclusiens. L'évolution de ce maillage sera suivie au cours du nouveau Schéma de services.

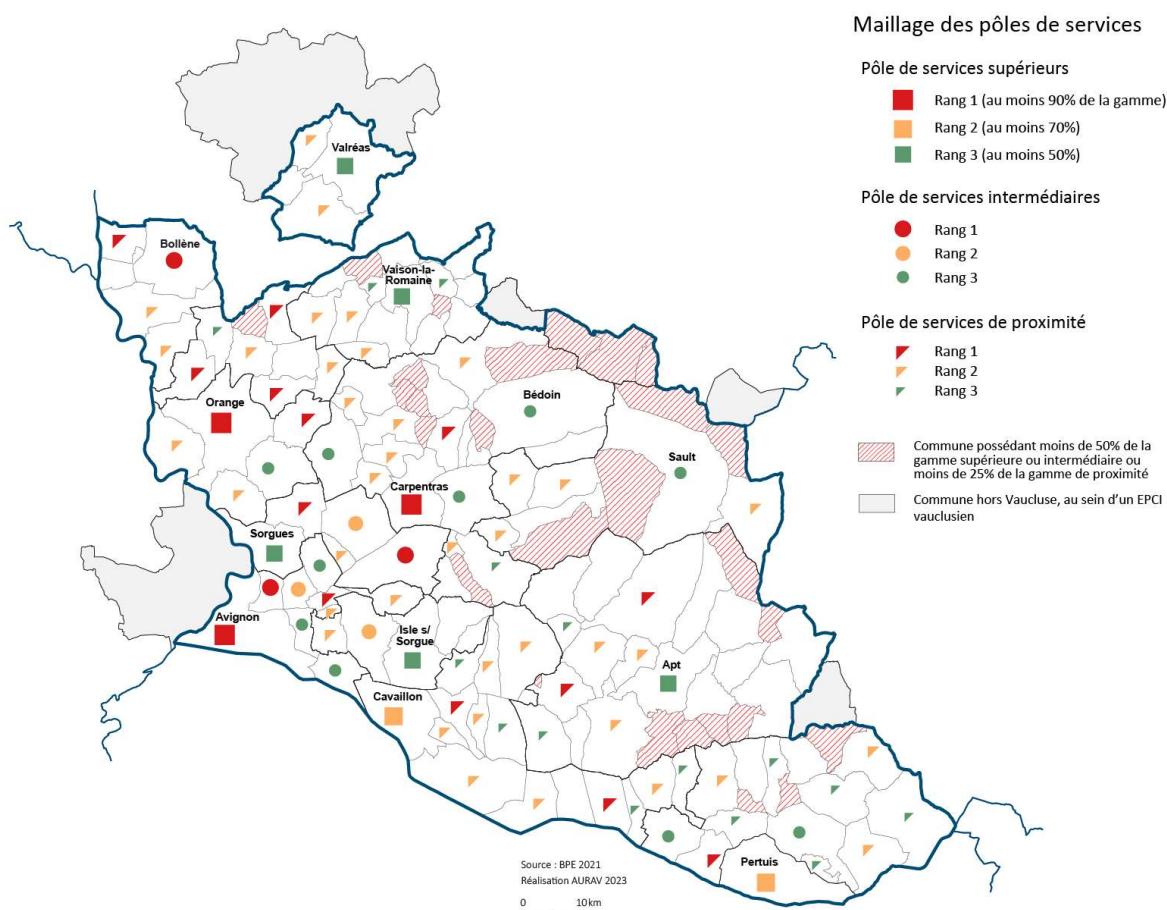
En Vaucluse en 2024 (données INSEE BPE 2021) : - 10 communes pôles de services supérieurs,  
 - 16 communes pôles de services intermédiaires,  
 - 65 communes pôles de services de proximité.

Une commune est classée suivant 3 catégories de pôles de services :

- Pôle de services supérieurs** : présence d'au moins 50 % des services de la gamme supérieure (47 services dont hypermarché, lycée, cardiologue...),
- Pôle de services intermédiaires** : présence d'au moins 50 % des services de la gamme intermédiaire (37 services dont supermarché, collège, opticien...),
- Pôle de services de proximité** : présence d'au moins 50 % des services de la gamme de proximité (28 services dont école, supérette, médecin généraliste...).

Au sein d'une gamme, on distingue 3 rangs :

**En rang 1, 90% des équipements** de la gamme sont présents. **En rang 2 : 70%** et **en rang 3 : 50%**.



## FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE



# ORIENTATION 1 :

## FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE

### Inclusion et médiation numériques

*Le présent volet numérique du Schéma de Services au Public en Vaucluse 2024-2029 constitue la déclinaison départementale de la Feuille de route France Numérique Ensemble, cosignée par la Préfecture et le Département une fois adoptée. Ce volet numérique peut ainsi être extrait dans sa globalité pour transmission à l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires.*



Cinq ans après le lancement de la première Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de 4 axes et 16 engagements, dont le premier concerne la « *Territorialisation de la politique d'inclusion numérique et l'accompagnement des acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié* ». Dans le cadre de cet axe 1, les Préfectures ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route qui déclinent les engagements nationaux. Le Département de Vaucluse s'est positionné en tant que copilote de cette politique d'inclusion numérique aux côtés de l'Etat, dans la continuité des actions mises en œuvre au cours du précédent Schéma de Services au Public par l'Etat, le Département de Vaucluse et les opérateurs de services (Espaces France Services, Conseillers Numériques, Réseau des partenaires de l'inclusion numérique, Assistants en Démarches Administratives et Numériques en EDéS, ateliers médiation).

La feuille de route départementale est le fruit d'un travail collaboratif entre la Préfecture, le Département de Vaucluse et tous les partenaires associés à cette démarche.

#### ELEMENTS DE CONTEXTE :

Le Vaucluse est bien doté en termes d'infrastructures à Très Haut Débit, notamment grâce à l'action volontariste du Département sur la zone publique :

[100% du Vaucluse connecté dans la zone d'intervention publique - Vaucluse](#)

[Fibre optique très Haut Débit dans la région du Vaucluse \(vaucluse-numerique.fr\)](#)

Pouvoir accéder à un réseau haut débit de qualité est un préalable déterminant pour développer les usages numériques. Cependant, la maîtrise des usages numériques représente une véritable problématique d'accès aux services pour de nombreux publics. Une étude de l'INSEE PACA<sup>1</sup>, publiée en mars 2023, pointe la situation sur l'illectronisme en région. L'étude indique que près de 600 000 habitants de PACA n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année (données 2019) ou ne possèdent aucune compétence dans l'utilisation des outils numériques. Cela représente 16% des habitants de 15 ans ou plus, soit la même proportion qu'au niveau national. En revanche, c'est en PACA que les habitants utilisent le moins souvent Internet de manière quotidienne. Ils possèdent aussi moins fréquemment une maîtrise forte des outils numériques. L'étude montre que ce sont les territoires les plus ruraux qui souffrent le plus d'illectronisme.

La dématérialisation, qui s'est amplifiée depuis la crise sanitaire, a accentué une forme d'exclusion numérique qui a des répercussions sociales importantes. Les outils numériques sont de plus en plus indispensables à la vie quotidienne (démarches administratives, achats, télétravail, mobilité, santé...). Les publics les plus touchés sont les seniors et les moins diplômés, susceptibles de présenter plus de fragilités sociales et économiques.

**La lutte contre l'illectronisme est ainsi un enjeu d'égalité, d'accès aux droits et d'insertion économique et sociale, auquel les acteurs du territoire apportent des réponses par des actions ciblées.** Le numérique est au cœur du Schéma de Services au Public, l'accessibilité et la maîtrise des usages numériques représentant un frein

<sup>1</sup> [Près d'une personne sur six en situation d'illectronisme](#)  
[Insee Flash Provence-Alpes-Côte d'Azur - 88](#)



important à l'accès aux services en lien avec la dématérialisation des services. La fracture numérique est également une préoccupation vis-à-vis de la précarité de certains publics identifiés. ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DEsignés par les EDÉS de Vaucluse.

A travers le Schéma de Services au Public, le volet numérique a fortement évolué avec la structuration progressive de plusieurs réseaux à l'échelle du département, impliqués dans la médiation ou l'inclusion numériques. Cependant, les besoins d'accompagnement restent importants face à une dématérialisation des services qui s'intensifie et la persistance de nombreux usagers en difficulté voire très éloignés du numérique.

**La déclinaison départementale de la Feuille de route France Numérique Ensemble répond aux enjeux identifiés dans le cadre de la poursuite du Schéma de Services au Public en Vaucluse :** proposer des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et les amener vers le plus d'autonomie possible. En lien avec son Schéma de Services au Public, le Vaucluse a fait le choix de concentrer ses actions sur les publics les plus fragiles et de valoriser et renforcer les actions partenariales, indispensables pour apporter des réponses adaptées à ces publics.

## LE NUMERIQUE EN VAUCLUSE :

Ces dernières années, des initiatives liées à l'accompagnement numérique se sont développées sur le Vaucluse. Différents réseaux de médiation et d'inclusion numériques, à l'initiative de l'Etat, du Département ou des grands opérateurs de services, mènent des actions complémentaires (médiation tout public, accompagnement individuel, accès aux droits) permettant de proposer une offre globale d'accompagnement numérique adaptée aux besoins des usagers en fonction de leur degré d'autonomie numérique.

Afin de mettre en lisibilité les principales offres d'accompagnement aux usages du numérique proposées par les différents acteurs sur l'ensemble du territoire Vauclusien, une cartographie a été réalisée, en concertation avec les principaux partenaires. Partagées avec tous les acteurs publics et privés impliqués, ces informations contribuent à garantir l'accès aux usages numériques pour tous les publics et en particulier les publics fragiles ou les plus éloignés du numérique :

### Lieux d'inclusion et de médiation numériques - Cartothèque du Département de Vaucluse

Cette carte comporte un accès restreint « partenaires » pour les lieux d'inclusion numérique accessibles sur prescription des acteurs sociaux. Elle recense les dispositifs suivants :

#### - RESEAU DEPARTEMENTAL D'INCLUSION NUMERIQUE :

Lancé en 2020, ce réseau est le fruit d'un partenariat entre le Département, l'Etat, la CAF et la MSA. Il propose un accompagnement gratuit et individuel, réservé à un public très en difficulté avec le numérique et uniquement sur prescription du Département ou des partenaires du réseau pour l'accès aux droits (aides sociales, famille, logement...). Il s'agit d'un service d'écriture publique numérique : l'opérateur fait la démarche à la place du bénéficiaire. En 2023, ce réseau compte 11 structures partenaires, qui ont accompagné près de 12 000 usagers.

#### - ASSISTANTS EN DEMARCHE ADMINISTRATIVES ET NUMERIQUES (ADAN) :

Les 4 ADAN du Département assurent depuis 2018 des permanences au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDÉS) : ils facilitent l'accès aux droits des personnes en difficulté sociale et économique, en permettant l'accès à un poste informatique pour effectuer des démarches administratives ainsi qu'en proposant un accompagnement dans la rédaction de courriers administratifs et le suivi de dossiers. Les ADAN reçoivent sur rendez-vous et sur orientation par les professionnels des EDÉS. En 2022, les ADAN ont accompagné 2 490 personnes.

#### - CONSEILLERS NUMERIQUES :

Depuis 2021, l'Etat a déployé le dispositif « Conseillers Numériques » qui a pour but de former 4 000 personnes pour des missions d'accompagnement gratuit, collectif ou individuel, dans l'appropriation des usages numériques quotidiens : prise en main d'un smartphone, une tablette, un ordinateur, utiliser le numérique au quotidien, approfondir la culture numérique.



A mi 2024, le Comité national de sélection avait validé 55 postes de Conseillers Numériques sont en poste au sein de 34 structures. Un Coordinateur de Vaucluse a pris ses fonctions en 2024.

### - ESPACES FRANCE SERVICES (EFS) :

Le réseau d'EFS, financé par l'Etat et le Fonds inter-opérateurs, offre un véritable maillage de proximité qui permet de répondre aux objectifs d'accessibilité de plusieurs services essentiels.

Juin 2024 : 25 EFS dont 3 itinérants, couvrant les 17 cantons et 20 des 23 QPV.

5 EFS sont portés par des EPCI, 9 par des communes, 6 par des associations et 5 par La Poste.

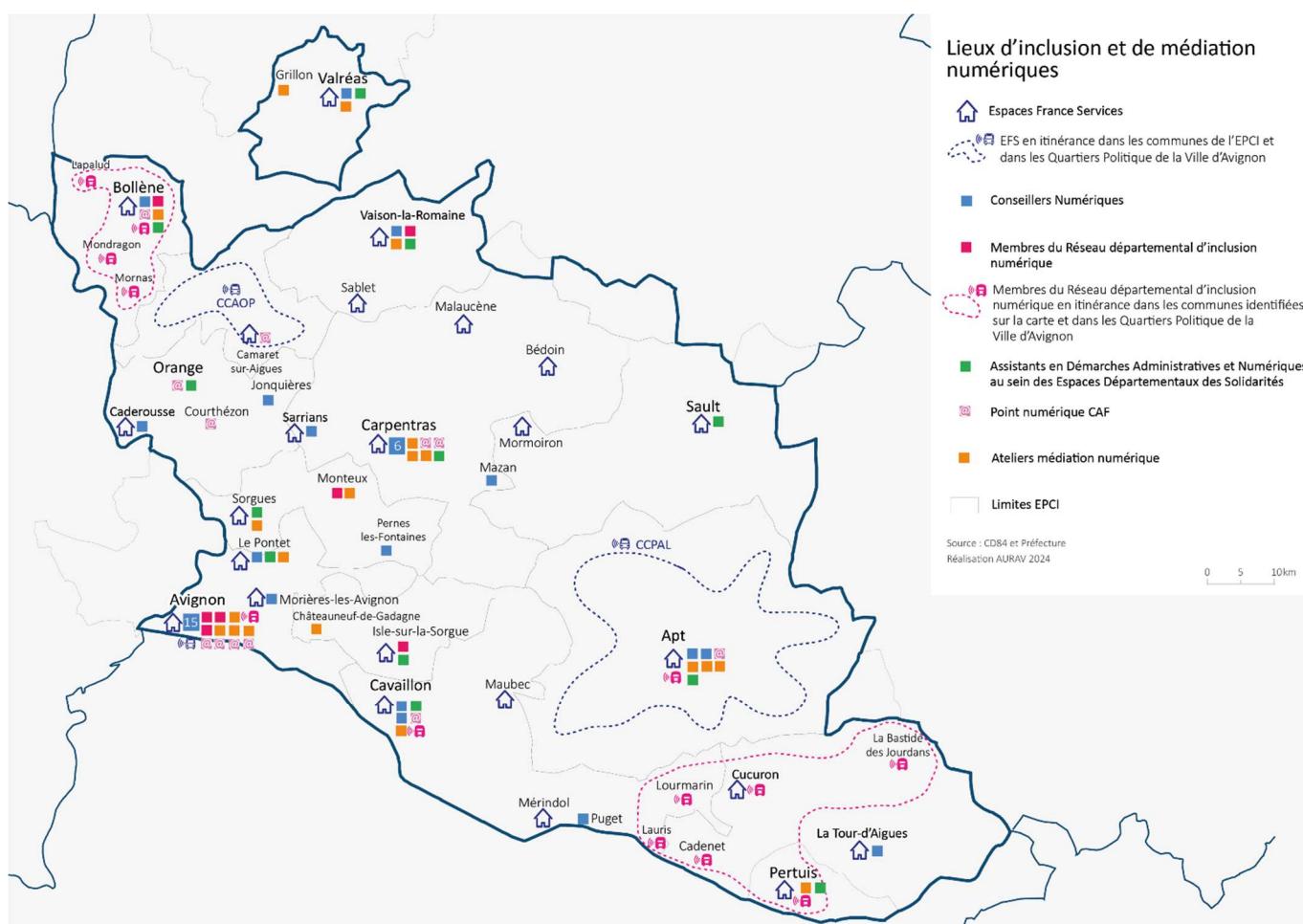
### - ATELIERS DE MEDIATION NUMERIQUE :

Dans le cadre du Dispositif Départemental en faveur des Usages et Services Numériques, le Département apporte depuis 2020 un soutien financier aux acteurs mettant en œuvre des ateliers collectifs de médiation numérique. Ces ateliers sont ouverts à tous et organisés par des structures subventionnées par le Département. Il s'agit d'ateliers aux thématiques variées qui concernent tous les publics et tous les usages du numérique : prise en main de matériels ou logiciels, découverte d'Internet, démarches en ligne... En 2024, 19 structures bénéficient de ce dispositif.

### - POINTS CAF :

Les points CAF sont des points d'accueil et d'accompagnement numérique pour les démarches CAF des allocataires. Ils prennent la forme de points relais, points numériques ou antennes CAF. En 2023, en complément des EFS, la CAF dispose de 4 sites d'accueil et 11 espaces numériques.

## ETAT DES LIEUX D'INCLUSION ET MEDIATION NUMERIQUES – AOÛT 2024 :



<sup>2</sup> Conseiller numérique France Services ([conseiller-numerique.gouv.fr](http://conseiller-numerique.gouv.fr))

## GRANDES ETAPES DE L'ELABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE :

- 25/09/2023 : le Département se positionne comme copilote de la FDR84 aux côtés de la Préfecture,
- 15/11/2023 : large consultation des acteurs du territoire pour inscription dans la démarche FDR84,
- 08/12/2023 : réunion technique d'information des partenaires,
- 18/01/2024 : réunion spécifique à destination des EPCI,
- 29/03/2024 : rencontre avec les principaux réseaux d'inclusion et de médiation en Vaucluse,
- 29/03/2024 : rencontre avec la Communauté d'agglomération Luberon Monts de Vaucluse pour la déclinaison infra-départementale de la FDR84,
- avril 2024 : organisation de 3 groupes de travail sur chacune des thématiques priorisées par les partenaires,
- 4 septembre 2024 : Comité de pilotage FNE/Schéma de services au public.

## FINANCEMENTS FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE :

L'axe 1 de la feuille de route nationale ambitionne de « *territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié* ». Dans ce cadre, l'ANCT mobilise différents crédits :

Quoi	Pour qui	Pour quoi	Date limite de demande
Crédits d'ingénierie FNE	Co-porteur Feuilles de route	Dotation attribuée sur critères socio-démographiques, mise à disposition de chaque Département pour élaborer ou mettre en œuvre la feuille de route	31/10/2024
Crédits de formation	Professionnels non conseillers numériques	Former les professionnels du territoire à l'inclusion numérique et/ou à Aidant Connect.	31/10/2024
Marché à bons de commandes	EPCI et communes	Elaborer une feuille de route infra-départementale, en cohérence avec la feuille de route départementale	31/10/2024

Le Département de Vaucluse, en tant que copilote de la feuille de route départementale, pourra mobiliser les crédits d'ingénierie, notamment pour la mise en œuvre d'actions de la Feuille de route départementale : étude, animation, structuration de réseau...

## GOUVERNANCE ET PILOTAGE :

La Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse rassemble, aux côtés de l'Etat et du Département de Vaucluse, les collectivités impliquées dont les intercommunalités, les grands opérateurs de services, les acteurs de la médiation et inclusion numériques, des acteurs de l'accompagnement social.

Dans un souci d'efficacité, il a été fait le choix de fusionner les comitologies de la Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse et du nouveau Schéma de Services au Public en Vaucluse.

En effet, la Feuille de route constitue le volet numérique du nouveau Schéma de Services au public, dans la continuité du précédent Schéma, et les principaux partenaires impliqués dans la Feuille de route sont également mobilisés dans le nouveau Schéma de Services au Public. De plus, il existe des liens entre le volet numérique et les 2 autres volets du nouveau Schéma : la santé et la mobilité. Ce partenariat élargi permettra ainsi une approche plus globale des problématiques d'accès aux services via le numérique.



# SIGNATAIRES FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

Fait à Avignon, le

Pour la Préfecture,  
Le Préfet,



Thierry SUQUET  
préfet de Vaucluse



Signé électroniquement par  
Thierry SUQUET  
le 22 oct. 2024 06:28:00 GMT

Pour le Département,  
La Présidente,



Dominique SANTONI  
présidente du Conseil départemental de Vaucluse

Signé électroniquement le 31/10/2024

Dominique SANTONI



# OBJECTIF 1 : ACCES AUX DROITS VIA LE NUMÉRIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES

**Objectif :** Accompagner les publics fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits avec une réponse adaptée à leurs besoins et compétences numériques ; Prévenir la rupture dans l'accès aux droits.

## 1. Contexte

Les outils numériques sont de plus en plus indispensables à la vie quotidienne et conditionnent l'accès à de nombreux services et aux droits sociaux. La dématérialisation, massive et croissante, accentue les difficultés de nombreux usagers dont les plus fragiles. Face à ce constat, les acteurs du territoire ont mis en place des actions ciblées en réponse à des enjeux d'égalité pour l'accès aux droits :

- Les Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN) au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) (pilotage Département),
- Le Réseau départemental d'inclusion numérique (pilotage Etat-Département-CAF-MSA),
- Les Espaces France Services (EFS) : CAF, DGFiP, CPAM, Ministères de l'Intérieur et de la Justice, France Travail, CARSAT, MSA, La Poste, ANAH, DGEC (pilotage Etat).

Chaque opérateur et partenaire a ses propres périmètres d'action et limites d'intervention. Il peut en résulter un manque de lisibilité pour l'usager, mais aussi pour les professionnels accompagnant les publics fragiles afin de les orienter efficacement lorsque la demande ne peut être effectuée par la structure. Il s'agit donc de renforcer la coordination et l'articulation des réseaux existants (**action 1.1**).

Dans le domaine de l'accès aux droits via le numérique, il existe des situations complexes liées aux difficultés multiples de certains usagers. De même, l'autonomie numérique des usagers est difficile à cerner, un usager pouvant être à l'aise avec une démarche et beaucoup moins avec une autre.

Afin de faciliter les accompagnements de ces publics, des profils d'usagers et des démarches types pourraient être identifiés et partagés entre les différents partenaires, permettant une prise en charge plus efficace de la demande (**action 1.2**).

Au-delà des services institutionnels d'accompagnement dans l'accès aux droits via le numérique tels que les ADAN, les EFS ou le réseau départemental d'inclusion numérique, des acteurs locaux à l'échelle des territoires accompagnent les Vauclusiens dans leur accès aux droits via le numérique. Ces accompagnements de publics en difficultés avec le numérique sont réalisés par des accompagnants dits « invisibles » qui peuvent être des bénévoles en association, des agents d'accueil, des bibliothécaires ou autres médiateurs numériques. Afin de sécuriser ces accompagnements, une information, un accompagnement et une formation adaptés pourraient être développés (**action 1.3**).

## 2. Public cible

- Tout public et plus spécifiquement les personnes en difficultés sociales et les publics fragiles,
- Acc陪agnants numériques réalisant des démarches d'accès aux droits, pour (voire à la place de) l'usager en difficulté.

## 3. Territoire couvert par l'action

L'ensemble du territoire départemental.

## 4. Lien avec d'autres programmes ou schémas

- Schéma départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de Vaucluse,
- Contrat Local des Solidarités (Pacte des Solidarités),
- Futur Schéma de l'Action Sociale,
- Dispositif départemental en faveur des usages et services numériques.



## Action 1.1 : Interconnaissance des acteurs et coordination des réseaux

### 1. Pilotes et Partenaires

- Réseau EFS : Animatrice France Services,
- Réseau départemental d'inclusion numérique : CD84 et SEP,
- ADAN : CD84,
- Réseau CAF,
- Inter réseaux : CD84 et Préfecture,
- Echelle territoire : Pilotage EPCI, partenariat Préfecture/CD84.

### 2. Description de l'action

Renforcement des dynamiques des réseaux d'inclusion numérique à une échelle départementale et à une échelle locale. Plusieurs niveaux d'animation/coordination :

#### a. Au sein de chaque réseau :

- Espaces France Services (Préfecture),
- Réseau départemental d'inclusion numérique et Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN) au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) (CD84),
- Réseau CAF : les partenaires d'accueils numériques (France Services, Points relais CAF, Points numériques CAF, réseau d'écrivains publics) sont régulièrement informés des nouveautés techniques et législatives, des évolutions des offres de services, des points d'alerte au moyen de trois types de communication :
  - Un bulletin d'information mensuel, envoyé aux partenaires numériques, qui reprend les actualités concernant l'accueil, les prestations, l'action sociale et les campagnes marketing destinées aux partenaires et aux allocataires ;
  - Des flash infos qui permettent, en cas d'évolution immédiate de l'offre d'accueil ou en cas d'évènements importants relatifs à la CAF, de transmettre immédiatement l'information aux partenaires ;
  - Un webinaire mensuel dont l'objectif est de commenter le bulletin d'information tout en approfondissant et en réalisant des démonstrations sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr). Ce temps de partage permet un échange direct et facilite la remontée d'informations.

Par ailleurs, afin d'ajuster la communication de ces informations, une enquête est réalisée une fois par an et permet à la CAF de prendre en compte les remarques et faire évoluer ses pratiques.

- En complément, 2 types de formations sont proposés :
  - Formations initiales pour les nouveaux partenaires ou nouveaux embauchés (idéalement, 2 sessions par an)
  - Formations continues en cas d'évolutions importantes : site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), réforme d'envergure...
- L'animation du partenariat se concrétise également par une visite annuelle auprès des partenaires. Interrrompue pendant la crise sanitaire, cette pratique sera relancée courant 2024 et assurée par la Coordinatrice départementale de la Relation Client CAF.
- Un comité de pilotage du réseau des partenaires numériques CAF a été réactivé fin 2023.
- Pour faciliter le traitement des dossiers et garantir une continuité de prise en charge des usagers et notamment les plus fragiles, les dispositifs suivants sont proposés :



<b>Outil « Administration + »</b>	
Partenaires concernés	France Services
Objectif du service	Ce service est dédié aux cas de blocages administratifs inextricables et d'urgence sociale. Le délai moyen de réponse est de 3 jours ouvrés.
Utilisation de l'outil	L'outil « Administration + », techniquement sécurisé, met en relation les agents d'accueils polyvalents des France services avec les organismes publics. L'agent FS recourt à la boite A+ pour signaler un blocage dans le dossier d'une personne. La demande est transmise à (ou aux) organisme(s) public(s) compétent(s). Si la situation est complexe et nécessite des échanges entre organismes (par exemple CAF-CPAM ou CAF-Pôle Emploi...), l'outil A+ permet de contacter les autres agents.

<b>Boîte mail dédiée aux urgences sociales CAF</b>	
Partenaires concernés	Points relais CAF, Partenaires numériques CAF, Ecrivains publics, autres partenaires non-membres du réseau numérique (travailleurs sociaux, associations contribuant à l'accès aux droits, etc.).
Objectif du service	Ce service est dédié aux cas de blocages administratifs inextricables et d'urgence sociale. L'engagement de service est un délai de réponse maximum de 3 jours ouvrés.
Utilisation de l'outil	Contrairement à l'outil A+, cette boîte mail n'est pas sécurisée. Par conséquent, les informations qui y transitent ne peuvent être détaillées. Un outil national sécurisé est en cours de déploiement.

<b>Boîte mail pour les relations partenariales</b>	
Partenaires concernés	Membres du réseau numérique
Objectif du service	Obtenir des informations sur le partenariat ou sur la CAF de manière générale, signalement d'une anomalie, difficultés sur le site caf.fr ; Demande de formations ou informations générales sur des prestations.

Ces éléments sont récapitulés dans une fiche contact mise à disposition des partenaires numériques.

**Objectif :** Poursuite de l'animation propre à chaque réseau pour accompagner et suivre l'activité des structures membres et en renforcer les dynamiques. Chaque réseau s'attachera à développer une approche spécifique sur l'accueil et l'accompagnement des publics fragiles.

#### b. Entre les réseaux :

- Mobilisation des animateurs de chaque réseau sur la structuration de la coordination des réseaux, le partage des freins et des difficultés, des bilans, des évolutions et des perspectives de chaque réseau,
- Contribution à l'actualisation de la cartographie départementale,
- Mise en œuvre d'un groupe de travail collaboratif sur la qualification du premier niveau d'accompagnement, regroupant à minima : la Direction de l'Action Sociale du Département de Vaucluse, l'animatrice du réseau France Services, l'animateur du Réseau des Acteurs de l'Inclusion Numérique en Vaucluse, un référent CAF, des conseillers France Services, le coordinateur départemental des Conseillers Numériques, un Point d'Accès aux Droits et à l'Egalité (PADE).

Au niveau de la CAF, des rencontres et échanges sont régulièrement organisés avec l'animatrice du réseau des EFS et l'animateur du réseau départemental d'inclusion numérique afin d'améliorer les dispositifs.



**Objectif :** classification et coordination par niveaux d'accompagnement, limité et/ou opérateurs. A l'issue de la définition du « niveau 1 », seront déterminées les interventions de chaque niveau pour le niveau 2 et plus, en s'appuyant sur les partenariats locaux ou sur les services instructeurs des partenaires du bouquet de services EFS.

### c. Intégration dans les territoires :

Articulation de ces réseaux d'inclusion numérique dans les territoires avec :

- Les acteurs locaux de l'inclusion numérique,
- Les acteurs de la médiation numérique,
- Les acteurs de l'accompagnement social.

**Objectif :** Présentation du travail des réseaux à l'échelle locale pour favoriser l'interconnaissance et mailler le partenariat sur un territoire à dimension humaine.

L'action doit permettre de clarifier et fluidifier les relations entre les opérateurs, les acteurs sociaux et les usagers pour organiser une réponse territoriale accessible à tous.

L'action favorise la compréhension et le partage des niveaux d'intervention de chaque dispositif, voire la déclinaison à une échelle locale pour faciliter le maillage territorial et le parcours usager.

Elle sera impulsée dès 2024.

### 3. Moyens financiers mobilisables

Moyens financiers propres à chaque réseau.

### 4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Nombre de membres dans chaque réseau,
- Indicateurs de suivi propres à chaque réseau (nombre de personnes accompagnées, type d'accompagnement, etc.),
- Nombre de rencontres entre les réseaux,
- Définition du niveau 1 de l'accompagnement,
- Nombre de réunions territoriales.



## Action 1.2 : Mieux identifier les profils et les besoins des usagers

### 1. Pilotes

- Animateur du Réseau départemental d'inclusion numérique,
- Animatrice France Services,
- Opérateurs en lien avec les EFS,
- CAF.

### 2. Partenaires

Tous les acteurs de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits via le numérique.

### 3. Description de l'action

L'action vise à faciliter l'identification du besoin de l'usager, les modalités de prise en charge du besoin et l'aboutissement de la démarche dématérialisée.

**- Volet a :** Mise en œuvre de groupes de travail restreints, composés d'opérateurs de services (CAF, MSA, CPAM, CARSAT) et d'accompagnants dans l'accès aux droits qui permettront de mieux cerner les contraintes et procédures des opérateurs et les difficultés des accompagnants.

Ils seront coanimés par les animateurs des réseaux EFS et du Réseau départemental d'inclusion numérique et les principaux opérateurs afin d'identifier des profils usagers et les principaux points d'amélioration sur des démarches types.

Ces groupes de travail auront vocation à travailler sur des « profils usagers » permettant d'orienter mieux et plus vite vers le bon interlocuteur, de faciliter la prise en charge et l'adaptation de la réponse et prévenir le renoncement aux droits ou les ruptures de droits.

Il s'agit de prévenir les ruptures d'accompagnement des personnes en difficulté et renforcer la coordination des opérateurs et accompagnants numériques afin de ne pas laisser l'usager sans réponses. Fortement liée à l'action 1.1, cette action doit permettre de faciliter l'identification du besoin de l'usager, les modalités de prise en charge du besoin et l'aboutissement de la démarche dématérialisée. Elle pourra être mise en œuvre dès 2024.

**- Volet b :** La CAF travaille à la mise en place d'une organisation de gestion des dossiers allocataires via une approche populationnelle visant à mettre l'allocataire au cœur de la démarche selon le concept de « parcours allocataires ». Les segments de population sont définis selon des caractéristiques socio-économiques similaires et des comportements vis-à-vis de la CAF, permettant ainsi de réduire les flux de contact, les réclamations, les ruptures de droits, les indus, et de faciliter l'accès aux droits et aux services.

A ce jour, la diversité des besoins et des usagers est intégrée au niveau national et relayée au niveau local à travers une palette de services visant à répondre aux besoins des allocataires en fonction de leur niveau d'autonomie :

- Site Internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr),
- Courrier et courriel,
- Plateforme téléphonique,
- Bornes interactives,
- Réseau numérique : EFS, Points Relais/Points Numériques, réseau départemental d'inclusion numérique,
- Rdv téléphonique et visio-contact,
- Accueil physique sur les sites CAF (Avignon, Cavaillon, Carpentras, Orange) et en permanences (Bollène, Apt et Pertuis - réouverture prévue en septembre 2024).

En complément de ces services, la CAF de Vaucluse développe une approche proactive auprès des usagers :

- Approche globale avec une vision populationnelle par le biais d'actions marketing (appels proactifs de masse, mails, sms), visant à informer, rassurer, faciliter l'accès au droit des allocataires.
- Approche individuelle par le biais d'appels proactifs personnalisés. L'objectif est ainsi d'obtenir la communication d'information par un échange téléphonique direct avec l'allocataire.

### 4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Nombre de groupes de travail et nombre de rencontres,
- Nombre de partenaires impliqués,
- Elaboration de profils usagers et du cheminement de la prise en charge de démarches type.

## • Action 1.3 : Sécuriser et renforcer l'accompagnement

### 1. Pilote

Préfecture

### 2. Partenaires

Opérateurs de services et partenaires France Services

### 3. Description de l'action

L'action doit permettre de repérer et former les accompagnants numériques non professionnels, afin de sécuriser et encadrer la pratique d'accompagnant numérique.

Il s'agit également de mutualiser les opportunités d'information et de formation proposées aux accompagnants numériques des différents réseaux.

L'objectif est de qualifier et professionnaliser la pratique d'accompagnant au numérique :

- Partager les actions concourant à la professionnalisation des acteurs de l'inclusion numérique (formations, retours d'expériences),
- Engager une concertation avec les partenaires France Services pour donner accès aux acteurs reconnus de l'inclusion numérique (ADAN, Réseau départemental d'inclusion numérique, Réseau partenaires CAF) aux dispositifs existants pour les Espaces France Services :
  - Back office des partenaires France Services,
  - Administration +,
  - Formation continue organisée par les partenaires France Services.
- Poursuivre le déploiement de l'habilitation Aidant Connect.

Le repérage, l'information voire la formation des « aidants invisibles » (secrétaires de mairie, structure d'aides à domicile...) sera également une piste de travail à l'échelle des territoires.

### 4. Moyens financiers mobilisables

Enveloppe de formation aidants numériques de l'ANCT mobilisable dans le cadre de FNE.

### 5. Indicateurs : de suivi / de résultat

Nombre et intitulé des formations

Nombre de bénéficiaires de ces formations



## OBJECTIF 2 : ELABORER UN « PARCOURS NUMÉRIQUE USAGER »

*Objectif : accompagner l'usager vers une autonomie digitale et favoriser l'acquisition de compétences numériques.*

### 1. Contexte

En 2023, le Baromètre du Numérique est venu confirmer le caractère indispensable du numérique pour beaucoup de Français, ainsi que l'augmentation du phénomène de l'exclusion numérique du fait d'une dématérialisation des services qui s'intensifie.

A l'échelle des territoires, des actions, services et dispositifs numériques se sont développés pour répondre à cette problématique. Afin de renforcer, structurer et pérenniser l'existant, la **structuration d'un réseau départemental de la médiation numérique est proposée afin d'élaborer un parcours numérique usager**.

Pour les professionnels, l'action vise à la coordination des actions de médiation numérique afin d'associer l'ensemble des acteurs, élaborer une synergie des actions et établir des partenariats.

Pour les usagers, l'enjeu est de pouvoir identifier sur le territoire les espaces d'accompagnement et de faciliter l'accès à ces espaces numériques.

L'action a pour objectif de **favoriser les convergences entre les Conseillers Numériques et les autres acteurs de la médiation** en Vaucluse : renforcer le déploiement de l'outillage de la médiation numérique, en s'appuyant sur le réseau d'animation départemental et régional.

### 2. Publics cibles

Professionnels du numérique

Usagers souhaitant acquérir un niveau d'autonomie numérique de base et/ou adapté à leurs besoins essentiels.

### 3. Territoire couvert par les actions

L'ensemble du territoire de Vaucluse.

### 4. Lien avec d'autres programmes ou schémas

- Contrat Local des Solidarités (Pacte des Solidarités),
- Dispositif départemental en faveur des usages et services numériques.



## Action 2.1 : Structurer / Animer / Coordonner

### 1. Pilotes

Préfecture, Département de Vaucluse, Hub du Sud, Avenir 84, Coordinateur des conseillers Numériques

### 2. Partenaires

Structures de médiation numérique

### 3. Description de l'action

#### a. Coordination des Conseillers Numériques

L'action consiste à structurer, animer et coordonner le réseau des Conseillers Numériques en Vaucluse en s'appuyant sur le Coordonnateur départemental et sur le réseau régional (Hub du Sud).

La diversité d'acteurs sur le département nécessite un premier inventaire des structures et actions menées sur le territoire. Cet état des lieux sera mis en œuvre par le coordinateur des Conseillers Numériques avec Avenir 84 et le Hub du Sud et consistera notamment à :

- Prise de contact avec les structures du territoire,
- Rencontre de l'ensemble des Conseillers Numériques,
- Recensement des actions des Conseillers Numériques en Vaucluse,
- Mise en œuvre d'une dynamique de réseau entre les Conseillers Numériques de Vaucluse : partage d'expériences, de supports de formations...,
- Qualification des interventions des conseillers numériques.

Le coordinateur occupe une place centrale dans la mise en œuvre des actions de médiation numérique sur les territoires avec : le développement de projet entre les Conseillers Numériques d'un territoire, de projet avec des associations, la collaboration avec le réseau des France Services (création d'événements comme une journée des Conseillers Numériques et des conseillers France Services).

Le coordinateur devra disposer d'une vision globale des autres acteurs impliqués sur l'inclusion numérique ou la diffusion de la culture numérique : EDÉS, réseau départemental d'inclusion numérique, Centres Sociaux, Tiers Lieux...

#### Objectifs :

- Structuration de la médiation numérique à l'échelle du Département,
- Cadrage des missions du coordinateur des Conseillers Numériques par la Préfecture et le Département : définir les objectifs à court et moyen terme du coordinateur, identifier des thématiques prioritaires, consolider des indicateurs de suivi....

#### b. Structuration d'un réseau de médiation numérique

Le Département souhaite réviser son dispositif de soutien aux acteurs de la médiation numérique et renforcer le cadrage des priorités identifiées par l'ensemble des partenaires de la Feuille de route.

#### Objectifs :

- Redéfinir le cadrage des actions de médiation numérique financées par le Département, en proposant le lancement d'un appel à projets en 2025,
- Qualifier l'accompagnement proposé par les structures financées,
- Développer des axes prioritaires partagés par les acteurs de la médiation numérique.

### 4. Moyens financiers mobilisables

- Pacte des Solidarités sur le volet numérique,
- Enveloppe FNE.



## 5. Indicateurs : de suivi / de résultat

Conseillers Numériques :

- Nombre de Conseillers Numériques en Vaucluse et nombre de structures qui les accueillent,
- Nombre de rencontres organisées par le Coordinateur des Conseillers Numériques,
- Thèmes des formations dispensées par les Conseillers Numériques.

Médiation numérique (CD84) :

- Nombre de structures financées par le Département au titre de la médiation numérique,
- Nombre d'ateliers organisés par chaque structure et nombre de participants,
- Thèmes des ateliers proposés.



## Action 2.2 : Construire un "Parcours Numérique Usager"

### 1. Pilote

Coordinateur des Conseillers Numériques, Préfecture, Département, Hub du Sud

### 2. Partenaires

- Espaces France Services,
- Conseillers Numériques,
- EDéS,
- Réseau départemental d'inclusion numérique,
- Opérateurs de services et acteurs du territoire : CAF, MSA, CPAM, Direction de Région Académique du Numérique pour l'Enseignement (DRANE), réseau Canopée, bailleurs, acteurs de la santé, du social,...
- Centres sociaux et Fédération départementale des Centres sociaux,...
- Autres acteurs de la médiation numérique.

### 3. Description de l'action

Elaborer un « Parcours Numérique Usager » consiste à prendre en compte l'ensemble des étapes, interactions et acteurs qu'un usager rencontre lorsqu'il accède à des services numériques. Ce parcours numérique usager départemental a vocation à renforcer l'existant, voire favoriser la structuration de ce parcours lorsqu'il n'existe pas.

Cette action est en lien étroit avec l'action 2.1 et la coordination des Conseillers Numériques.

Il s'agit d'assurer une qualité de l'accueil de l'usager, grâce à une première évaluation de son besoin, de son autonomie numérique et de sa motivation pour acquérir plus d'autonomie.

Cette étape se poursuit par une proposition d'accompagnement ou réorientation. Cette continuité de la prise en charge nécessite la détection et identification du besoin, à travers un formulaire partagé ou un guide d'entretien. Cette action nécessite de connaître l'environnement de l'accompagnement numérique sur un territoire : Quel acteur ? fait quoi ? pour qui ? où ? jusqu'où ?

Pour permettre d'affiner le diagnostic, il pourrait être mis en place des tests de positionnement ou entretiens individuels, dans un but de personnalisation des parcours.

La personnalisation permettra d'être au plus près de l'usager suivant les besoins exprimés ou révélés lors des diagnostics et entretiens.

La montée en compétences des Conseillers Numériques permettra un accompagnement spécifique auprès de divers publics (seniors, jeunes, personnes en situation de handicap, d'illectronisme, demandeurs d'emploi...) afin de favoriser le renforcement de leur autonomie sur les usages numériques (au-delà des démarches administratives).

### Objectifs :

- Qualifier et partager la notion de parcours numérique (nature des accompagnements, parcours progressif vers l'autonomie, préalables requis, etc.),
- Identifier et structurer un écosystème d'acteurs du numérique en capacité d'accompagner les usagers vers l'autonomie numérique,
- Renforcer les dynamiques partenariales préexistantes,
- Diffuser la culture numérique,
- Evaluer les besoins des usagers (évaluation du niveau de compétences numériques, motivation, usages ...),
- Orienter les usagers.

En amont de l'appui sur l'offre locale, il est indispensable de connaître l'offre de médiation numérique au niveau départemental afin de mieux orienter l'usager.

La cartographie départementale publiée sur le site Internet du Département amorce ce travail et nécessitera un suivi et des mises à jour régulières afin de proposer une information actualisée :

[Lieux d'inclusion et de médiation numériques - Cartothèque du Département de Vaucluse](#)



Cette action s'appuiera sur une offre locale permettant une diversité et complémentarité d'offres de médiation numérique de proximité adaptée à différents publics.

L'animation des partenariats entre les acteurs impliqués sur le parcours usager, à une échelle Vaucluse et une échelle territoriale, sera à structurer.

#### 4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Utilisation des outils existants,
- Elaboration d'un questionnaire préalable ou guide de diagnostic,
- Nombre de structures recensées sur la cartographie départementale,
- Nombre de structures et opérateurs associés à la définition d'un Parcours Numérique Usager.



## Action 2.3 : Renforcer et coordonner la communication sur la médiation numérique

**1. Pilote :** Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques

**2. Partenaires :**

- Espaces France Services,
- Conseillers Numériques,
- EDéS,
- Réseau départemental d'inclusion numérique,
- EPCI,
- Direction de Région Académique du Numérique pour l'Enseignement (DRANE),
- Opérateurs de services,
- Centres sociaux et Fédération départementale des Centres sociaux,...
- Autres acteurs de la médiation numérique.

**3. Description de l'action**

Pour faire vivre cette dynamique, il est primordial que les professionnels de la médiation numérique aient des temps d'échange, afin de partager leurs expériences, mutualiser leurs supports, connaître leurs actions respectives. Ces temps d'échanges peuvent s'organiser à différents niveaux : régional, départemental, infra-départemental.

Ils visent à :

- Une communication régulière et actualisée sur les supports de communication mobilisables,
- Favoriser les rencontres régulières entre acteurs au niveau départemental,
- Harmoniser, mutualiser et partager les contenus d'ateliers numériques (mallettes pédagogiques ressources numériques) pour optimiser et qualifier l'accompagnement.

**Objectifs :**

- Harmoniser et qualifier les contenus des ateliers numériques (ex : thématiques liées à la médiation, trames d'ateliers-types, techniques d'animation, matériels à disposition des usagers...)
- Structurer et coordonner les actions d'information et de communication,
- Diffusion de l'information dans les différents réseaux et à l'échelle des territoires.

**4. Moyens financiers mobilisables**

Enveloppe d'ingénierie FNE

**5. Indicateurs : de suivi / de résultat**

- Nombre d'évènements de rencontres organisés,
- Nombre de supports de formation partagés.



## OBJECTIF 3 : STRUCTURATION D'UNE FILIERE DE COLLECTE, RECONDITIONNEMENT ET RECYCLAGE / DISTRIBUTION DE MATERIEL

**Objectif :** Connaître les potentialités pour la structuration d'une filière de collecte, reconditionnement et distribution de matériel informatique pour les Vauclusiens en situation de précarité.

Permettre l'accès à du matériel informatique en facilitant les offres solidaires sur le territoire.

### 1. Contexte

L'accès aux services numériques est conditionné à un accès à du matériel numérique suffisamment performant pour pouvoir effectuer les démarches et échanges désormais massivement dématérialisés qui conditionnent l'inclusion numérique et sociale des individus. [Le baromètre du numérique - édition 2023 | Arcep](#) présente au niveau national, un taux d'équipement de 95% pour les téléphones portables, 87% pour les smartphones et 53% pour les tablettes. Les téléphones portables et smartphones s'imposent ainsi dans les foyers français et deviennent le mode d'accès principal à Internet.

Le Baromètre du numérique révèle que chaque foyer dispose en 2023 en moyenne de 10 équipements numériques avec écrans, utilisés ou non, soit environ 300 millions d'équipements numériques en France métropolitaine. Sur l'ensemble des terminaux présents au sein d'un foyer, 1/4 sont conservés sans être utilisés : environ 70 millions d'appareils seraient donc susceptibles d'être reconditionnés ou recyclés au niveau national. Par ailleurs, le Baromètre révèle que 13% des Français sont en difficultés face au numérique en raison de matériel non adapté à leur besoin (obsolète) et 9% en raison d'absence d'équipement.

Les concertations préalables à la rédaction de la feuille de route FNE en Vaucluse ont mis en lumière le besoin d'équipement des publics les plus éloignés du numérique pour la réalisation de leurs démarches au quotidien. Cet axe de travail constitue également le dernier maillon d'un parcours usager global de l'inclusion numérique, de la médiation numérique jusqu'à l'équipement en matériel.

L'objectif est de permettre aux plus fragiles de disposer de matériels numériques adaptés à leur pratique et leurs besoins. Il s'agit également de favoriser des pratiques vertueuses pour l'environnement et de soutenir des filières locales de reconditionnement.

La structuration d'une filière répond à 3 objectifs :

- Social : équiper et accompagner les personnes les plus fragilisées par la digitalisation de la société et des services publics,
- Economique : créer de l'activité et de l'emploi autour des filières porteuses,
- Ecologique : amplifier et optimiser la collecte de matériels.

Constats :

- Un modèle économique fragile (au niveau des reconditionneurs, sur les gisements et les prix, sur la variété des collectes),
- Des besoins en formation : pour absorber une montée en charge, pour créer des emplois de proximité,
- Une logique en silo : des logiques concurrentielles, des métiers différents.

Le Hub du Sud est associé aux Groupes de Travail nationaux FNE sur cette thématique de filière. Des échanges inter-Hubs sont régulièrement organisés pour échanger sur la thématique.

La Région PACA a confié au Hub du Sud la réalisation d'un état des lieux des éléments constitutifs d'une filière régionale et qui inclura un diagnostic, une analyse et des propositions :

- Localisation et typologie des acteurs de chaque étape d'une filière,
- Liens avec les acteurs de l'inclusion numérique,
- Besoins des ménages en situation de précarité numérique (avec datavisualisation de ces ménages),
- Besoins des collectivités territoriales.

### 2. Public cible

Vauclusiens les plus éloignés du numérique et / ou en situation de précarité sociale ou économique pour lesquels le manque d'outils numériques constitue un frein essentiel à leur inclusion sociale et leur accès aux droits.

### 3. Territoire couvert par l'action

L'ensemble du territoire départemental. L'échelle régionale sera envisagée si elle semble plus pertinente pour cette action et en lien avec les projets en cours portés par le Hub du Sud.



## Action 3.1 : Diagnostic de la filière

### 1. Pilote

Préfecture, CD84, Hub du Sud.

### 2. Partenaires

- Hub du Sud,
- Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités - DDETS Vaucluse,
- Direction Insertion Emploi du Département de Vaucluse,
- Association Orange Solidarités, Emmaüs Connect, Tiers lieux,...
- Collectivités locales.

### 3. Description de l'action

Il s'agit de définir avec l'ensemble des acteurs locaux impliqués les actions à renforcer ou développer afin de favoriser la structuration d'une filière de collecte/reconditionnement/distribution de matériel informatique afin d'en faciliter l'accès aux publics les plus éloignés.

Un diagnostic permettrait de recenser l'offre existante et d'identifier des solutions complémentaires adaptées aux territoires et aux attentes des usagers. Ce diagnostic de l'offre pourrait être mutualisé avec le diagnostic régional que doit produire le Hub du Sud. Des groupes de travail à l'automne 2024 permettront d'étudier la pertinence d'une mutualisation au niveau régional.

Il s'agit de réaliser un diagnostic du territoire afin de :

- rechercher et synthétiser les données et informations disponibles aux échelles locale et régionale sur les besoins en matériels numériques,
- recenser l'offre existante en identifiant les principaux acteurs du reconditionnement sur le territoire ou à proximité,
- déterminer les enjeux, les conditions préalables, les partenariats et le modèle économique liés au développement de la filière à l'échelle locale.

Volet 1 : Décrire les étapes du reconditionnement et réaliser un panorama des acteurs de la filière : collecte du gisement, audit du matériel, effacement des données, réparation du matériel, vente.

Volet 2 : Estimer les gisements locaux : structures/entreprises/ménages en capacité de proposer du matériel informatique ; identifier l'échelle pertinente, départementale ou régionale.

Volet 3 : Dresser l'état des besoins en termes de matériel et de nature du matériel, notamment auprès des structures de médiation/inclusion numérique, des opérateurs (CAF, CPAM, CARSAT...), des collectivités.

Volet 4 : Déterminer les défis/freins liés à la structuration d'une filière : avantages et inconvénients du reconditionnement VS recyclage, freins à l'achat, obsolescence logicielle, ressources humaines et financières mobilisables...

Volet 5 : proposer un modèle économique viable pour le territoire.

Volet 6 : identification des bénéficiaires, conditions de mise à disposition, structures concernées.

L'action doit permettre de confirmer des gisements et un réseau d'acteurs mobilisables dans une logique de circuit court en précisant l'échelle, départementale ou régionale, la plus pertinente. Si le périmètre régional est envisagé, l'action sera conduite en concertation avec d'autres départements et en coordination avec l'échelon régional (SGAR, Conseil régional, Hub du Sud).

L'étude est envisagée dès la fin 2024 pour un livrable remis avant la fin 2025.

### 4. Moyens financiers mobilisables

Enveloppe d'ingénierie FNE allouée au Vaucluse.

### 5. Indicateurs de suivi / de résultat :

- nombre et type d'équipements collectés,
- nombre et type d'équipements reconditionnés,
- nombre et type d'équipements distribués,
- nombre de structures et de personnes ayant bénéficié d'un équipement reconditionné.

Les indicateurs seront précisés dans le cadre de l'action, notamment sur le volet insertion professionnelle.



## OBJECTIF 4 : FEUILLES DE ROUTE INFRA-DEPARTEMENTALES

Cet axe présente les feuilles de routes infra-départementales en lien avec la feuille de route départementale. La première feuille de route infra-départementale en Vaucluse est celle de la Communauté d'agglomération Luberon Monts de Vaucluse (LMV). Elle a été élaborée en étroite collaboration avec les services préfectoraux et départementaux et s'articule pleinement avec la feuille de route départementale. Elle propose des perspectives pour l'accompagnement numérique des usagers au plus près du territoire, en lien avec les actions et partenariats préexistants.

D'autres feuilles de route pourront venir alimenter cet axe au fil de l'eau.

### Action 4.1 : FEUILLE DE ROUTE LUBERON MONTS DE VAUCLUSE



Forts du résultat positif du Réseau de Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon, les services Luberon Monts de Vaucluse que sont l'EFS / Point justice et les médiathèques LMV souhaitent développer une réponse opérationnelle à l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire intercommunal. En janvier 2024, le service Développement urbain et inclusion sociale a souhaité, pour LMV, rédiger une feuille de route FNE propre au territoire. Cette dernière s'articule sur 3 axes (11 actions), dont 2 correspondent à la feuille de route départementale :

#### AXE 1 : INCLUSION NUMERIQUE

*Accompagnement administratif et numérique coordonné et clair pour les usagers*

#### AXE 2 : PARCOURS NUMERIQUE USAGER

*Pour un usage raisonnable, raisonné et autonome du numérique.*

#### AXE 3 : COMMUNICATION/ VEILLE/ PROMOTION

*Pour une harmonisation et une identification des Aidants numériques sur le territoire.*

La version complète de la feuille de route Luberon Monts de Vaucluse est en annexe (Annexe 1).

## OBJECTIF 5 : RECHERCHE DE FINANCEMENTS

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

### Action 5.1 : Assurer une veille sur les financements

#### 1. Pilote

Préfecture, CD84 et l'ensemble des partenaires mobilisés sur la feuille de route

#### 2. Partenaires

ANCT, Région, EPCI, Communes

#### 3. Description de l'action

- Assurer une veille sur les appels à projets et financements mobilisables pour la médiation et l'inclusion numériques (Europe, Etat, Région, Département, acteurs privés, etc.),
- Accompagner les porteurs de projets pour candidater aux appels à projets, structurer les partenariats nécessaires et mobiliser ces financements.

Une veille efficace implique une définition précise des projets (nature du projet, activités envisagées et ressources nécessaires, objectifs visés, partenariats, ...) ainsi qu'une identification des potentiels financeurs.

La recherche de sources de financement est une question centrale pour la mise en place d'un accompagnement en matière d'inclusion et médiation numériques.

Cette veille régulière sur les financements mobilisables permettra de recenser les potentialités de financements sur toutes les actions inscrites dans la Feuille de route FNE Vaucluse. Ce travail régulier pourrait être réalisé en lien avec les partenaires de la feuille de route. Il pourra se présenter sous la forme d'un tableau actualisé régulièrement indiquant les sources de financements, les dates limites de dépôts des candidatures, les conditions d'éligibilité et les thématiques concernées (accompagnement, formation, acquisition d'équipements).

Chaque partenaire de la Feuille de route FNE Vaucluse veillera à partager les informations dont il aurait connaissance sur des pistes de financements aux membres de la gouvernance.



SANTE

## OBJECTIF 6 : RENFORCER ET COORDONNER L'OFFRE DE SANTE DE PROXIMITE

*Objectif : lutter contre la diminution de l'offre médicale et renforcer l'accès aux soins de proximité*

### 1. Contexte

La baisse de la démographie médicale liée au non renouvellement des départs à la retraite et la saturation des cabinets présents en Vaucluse (refus de nouveaux patients, délais d'attente pour un rendez-vous...) sont une préoccupation majeure pour tous les territoires. A ceci s'ajoute, en Vaucluse, une population particulièrement fragile, ce qui fait de la santé un enjeu fort du Schéma de Services au Public.

Cet enjeu spécifique du Schéma s'appuie sur une bonne dynamique territoriale et partenariale qui contribue à lutter contre le développement des déserts médicaux et atténuer les conséquences de la baisse du nombre de médecins généralistes en Vaucluse (522 en 2017, 477 en 2022 - données FNPS).

Afin de lutter contre la diminution de l'offre médicale et renforcer l'accès aux soins, le DGARS prend un arrêté régional qui détermine les zones sous-denses pour la profession de médecin réparties en 2 catégories (données 2022) :

- Les Zones d'Intervention Prioritaire (ZIP), les plus fragiles : 22,2% de la population du Vaucluse se situe en ZIP soit 124 362 habitants (15,9% en PACA) : la totalité des QPV de Vaucluse est classée en ZIP.
- Les Zones d'Action Complémentaire (ZAC), fragiles mais à un moindre niveau : 74,7% de la population du Vaucluse se situe en ZAC soit 418 025 habitants (40,2% en PACA)

La maille d'action retenue est le « Territoire de Vie Santé » (TVS) élaborée en fonction des possibilités d'accès aux équipements et services de santé les plus fréquents au quotidien. Le Vaucluse est organisé autour de 32 Territoires de Vie Santé couvrant l'ensemble des 151 communes du département.

Pour définir les Territoires de Vie Santé classés en ZIP et en ZAC, l'ARS s'appuie sur les résultats d'un indicateur de référence, l'Accessibilité Potentielle Localisée (APL), qui mesure l'offre médicale disponible sur un territoire de vie-santé. L'APL prend en compte :

- Le nombre de médecins généralistes jusqu'à 65 ans, pour anticiper les futurs départs à la retraite
- L'activité de chaque praticien, mesurée par le nombre de ses consultations ou visites effectuées dans l'année
- Le temps d'accès aux praticiens
- Le recours aux soins des habitants par classe d'âge.

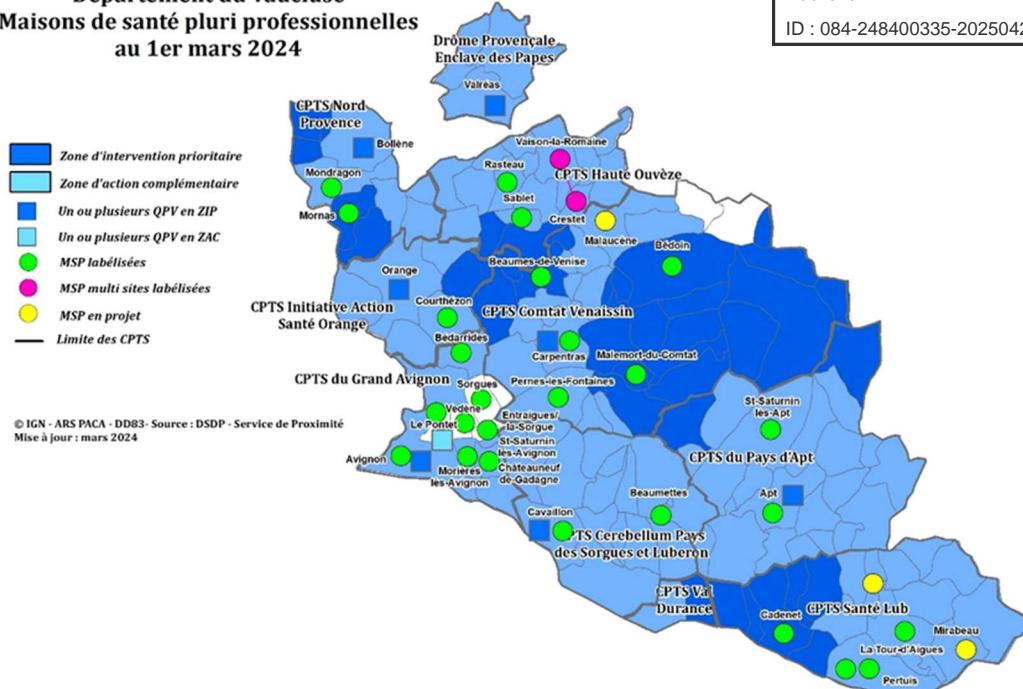
La stratégie nationale « Ma Santé 2022 » promeut l'exercice coordonné pour améliorer la prise en charge médicale et palier la baisse de la démographie médicale. Elle impulse les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS), qui regroupent les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser et se coordonner pour améliorer la prise en charge des patients dans un souci de continuité et de qualité des soins.

Une mobilisation importante des acteurs de santé et des acteurs locaux s'est développée et des démarches partenariales se sont fortement structurées avec notamment le déploiement des Maisons de Santé Pluridisciplinaire (MSP) et des CPTS. En 2024, le Vaucluse est entièrement couvert par 9 CPTS. D'autre part, 30 Maisons de Santé Pluriprofessionnelles maillent le département.



**Département du Vaucluse**  
**Maisons de santé pluri professionnelles**  
**au 1er mars 2024**

Envoyé en préfecture le 12/05/2025  
 Reçu en préfecture le 12/05/2025  
 Publié le  
 ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE



## 2. Public cible

Tout public et plus spécifiquement les personnes en difficultés sociales et les publics fragiles.

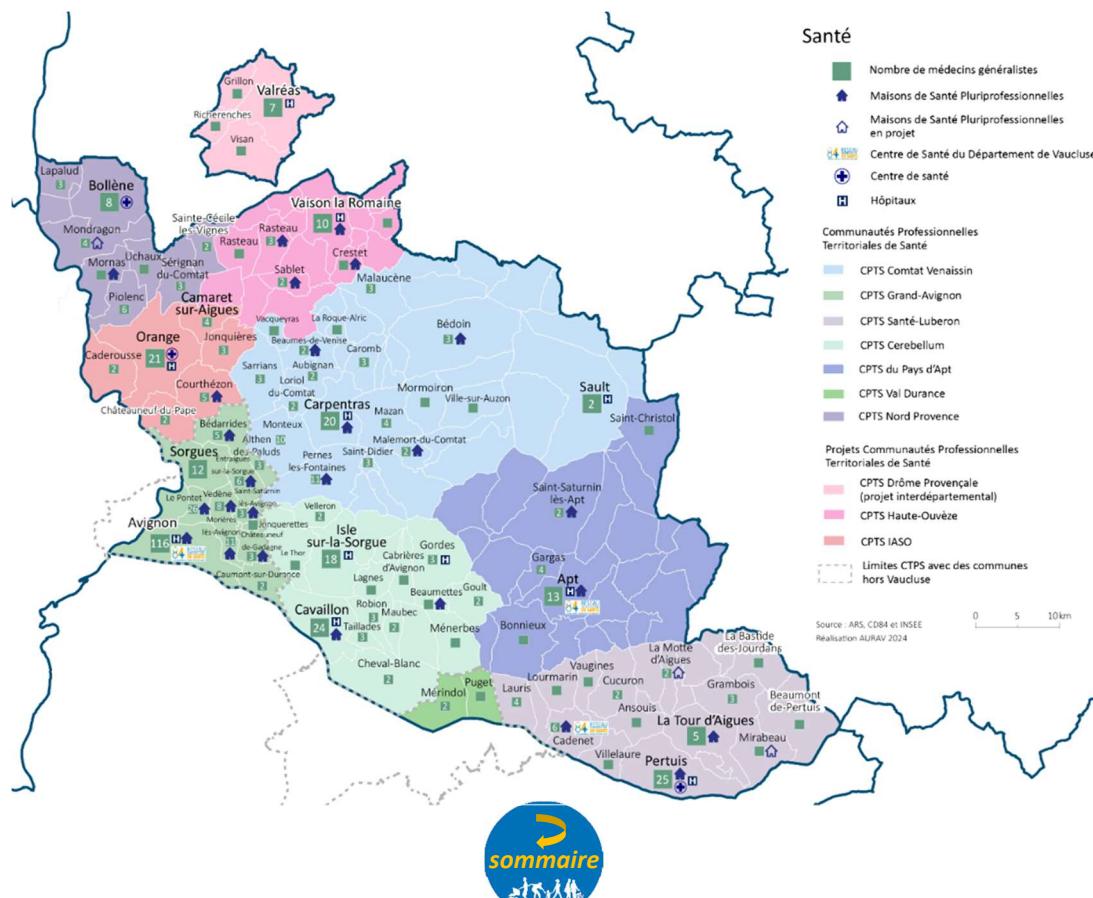
## 3. Territoire couvert par les actions

L'ensemble du territoire départemental

## 4. Liens avec autres programmes ou schémas

- Schéma régional de santé 2023-2028,
- Schéma départemental Enfance Famille 2024-2029,
- Schéma départemental de l'Autonomie 2023 – 2028.

## ETAT DE LA PRÉSENCE DES SERVICES DE SANTE DE PROXIMITE – AOÛT 2024



## Action 6.1. Volet stratégique : Déclinaison départementale de la stratégie régionale d'accès aux soins de proximité : mobilisation des acteurs du territoire, comité des financeurs, coordination et concertation des acteurs au service des parcours de santé

### 1. Pilote : ARS

### 2. Partenaires

Membres des instances partenariales : Commission de Coordination de l'Offre de Proximité Départementale (CCOPd), Comité des financeurs, Comité régional de l'Investissement, CPAM, Conseil régional, collectivités locales, préfectures, Union Régionale des Professionnels de Santé, Ordre des Médecins, professionnels de santé et responsables d'exercice coordonné, Association des Maires de Vaucluse.

### 3. Description de l'action

L'ARS pilote la politique de santé en région, en lien avec les usagers, les partenaires institutionnels, les élus du territoire et les professionnels de la santé. Elle coordonne, sur le territoire, les activités de l'hôpital public et privé, du champ médico-social, de la prévention et du soin de ville. Afin d'être en cohérence avec les spécificités de chaque région, un « Projet Régional de Santé » (PRS) est élaboré tous les 5 ans. Véritable feuille de route stratégique, il oriente les actions à mener. Le chapitre 2 du PRS 2023-2028 concerne la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé.

**L'action concerne ainsi l'animation et la mobilisation des acteurs de la santé et des acteurs locaux autour du PRS 2023-2028, au sein d'instances de coordination partenariales.**

L'ARS PACA travaille ainsi en étroite collaboration avec ses partenaires. Elle associe à ses travaux les usagers, les acteurs de santé, les professionnels de santé, les élus, les représentants de l'Etat au travers d'instances de pilotage et de concertation, dont la Commission de Coordination de l'Offre de Proximité Départementale (CCOPd). Dans la continuité de la CCOP régionale, la CCOPd a des objectifs spécifiques en lien avec les enjeux du territoire et notamment l'élaboration d'une feuille de route commune pour fluidifier les parcours de santé jugés prioritaires.

**Concernant le volet des inégalités territoriales**, la mobilisation des partenaires, tant au niveau départemental que régional, permet de créer une dynamique partagée qui contribue à remédier aux problèmes complexes de disparités d'accessibilité à l'offre de santé et favorise des solutions innovantes et/ou adaptées au niveau local. Le développement de nouveaux contrats locaux de santé contribuera notamment à la réduction des inégalités de santé.

**Concernant le volet de la réduction des inégalités sociales**, les liens entre l'offre de santé de proximité et les dispositifs du champ social devront être systématisés et renforcés. Le soutien des coopérations et l'établissement de conventions entre structures médico-sociales, services hospitaliers, acteurs de soins de ville et partenaires institutionnels permettront de consolider le parcours de soin et l'accompagnement de tous. L'objectif est de décloisonner les activités sanitaires, médico-sociales et sociales pour répondre aux différents parcours de prise en charge (personnes âgées, personnes en situation de handicap, femmes enceintes, petite enfance, etc.).



## Action 6.2 : Volet opérationnel :

- Agence Régionale de Santé : Repérage et suivi des projets d'exercice coordonné (MSP, ESP, CPTS) : organisation territoriale des soins de proximité (pilotage ARS),
- Département de Vaucluse : Accès aux soins pédiatriques et parcours santé pour les enfants confiés à l'ASE (CD84-DEF),
- Département de Vaucluse : Renforcer les coopérations des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) et des accueillants familiaux avec le secteur médical.

**1. Pilotes** : ARS ; CD84 – Direction Enfance Famille -Direction de l'Autonomie

**2. Partenaires** : acteurs et professionnels de la santé en Vaucluse, collectivités

### 3. Description de l'action :

L'action concerne le volet opérationnel de l'action de l'ARS sur le renforcement et la coordination de l'offre de santé de proximité, ainsi que les actions du Département en faveur de l'accès aux soins de Protection Maternelle Infantile et pour les enfants à multiples vulnérabilités (Aide Sociale à l'Enfance) et les personnes en situation de handicap.

#### • Agence Régionale de Santé :

Le Projet Régional de Santé doit permettre de mieux structurer l'offre de santé dans les territoires les plus fragiles, notamment grâce au renforcement des structures d'exercice coordonné.

**Il s'agit de faciliter l'émergence, la mise en œuvre et le suivi des projets d'exercice coordonné** : MSP, Equipes de soins primaires (ESP), CPTS...

Pour les professionnels de santé, l'exercice coordonné est un soutien important dans leur pratique et pour l'attractivité de leur métier. Il répond aux aspirations des générations à venir (cadre de travail moderne et innovant) et permet une valorisation de l'intervention de chacun dans le parcours de santé : de la prévention à la prise en charge en incluant le suivi. Il s'agit d'encourager le développement des modalités d'exercice coordonné grâce aux maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP), aux centres de santé polyvalents, ou encore aux équipes de soins. Et ce en particulier dans les territoires isolés où la démographie médicale engendre une carence dans l'offre.

**Par ailleurs, l'ARS Vaucluse anime également un Comité des Financeurs** (Etat, Région, Département) qui favorise le soutien aux investissements liés aux projets d'exercice coordonné portés par des acteurs locaux.

L'ARS PACA déploie depuis 2022 une stratégie d'investissement à destination des projets immobiliers adossés à des structures d'exercice coordonné. Cette stratégie vise à répondre aux enjeux de l'accès aux soins sur le territoire.

Il y a des prérequis au dépôt d'une demande de financement pour un projet immobilier, notamment qu'un projet de santé permettant l'exercice coordonné soit validé par l'ARS, ou en cours de rédaction avec une lettre d'intention validée en CCOPd.

L'ARS a fixé les priorités suivantes :

- s'inscrire dans le soutien à l'exercice coordonné pour les territoires les plus en difficultés en matière de démographie médicale et soignante,
- soutenir la transformation de l'offre, en s'inscrivant dans l'articulation ville/hôpital/médico-social,
- mieux prendre en charge/intégrer/accompagner le vieillissement de la population et l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et leurs aidants, par le maintien d'une offre de soins en grande proximité/à domicile à lien avec les acteurs du territoire,
- intégrer pleinement le numérique dans les projets de santé,
- s'inscrire dans une logique de développement durable.



- **Département de Vaucluse - Direction Enfance Famille :**

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

- **Protection Maternelle et Infantile :**

Les professionnels de santé de PMI (sages-femmes, infirmiers, puéricultrices et médecins) contribuent<sup>3</sup> au parcours santé des femmes enceintes et des enfants de 0 à 6 ans en coordination avec l'ensemble des acteurs de santé qui interviennent auprès de ces publics. Le parcours santé de l'enfant présente des spécificités liées à la surveillance préventive régulière de son développement global (psychomoteur, sensoriel, cognitif et affectif). Ces professionnels participent à la fois à la vaccination des enfants de moins de 6 ans et au dépistage précoce des troubles du développement, des maladies chroniques, des handicaps, qui sont des enjeux de santé publique.

La raréfaction de la ressource médicale en médecins généralistes, en pédiatres mais aussi en médecins territoriaux de PMI sur certaines zones du département justifie de coordonner les interventions entre médecins libéraux et professionnels de santé territoriaux pour répondre à ce parcours de santé pédiatrique.

L'action consisterait à expérimenter des consultations de puéricultrices au sein de MSP sur les zones sans médecin de PMI, permettant une prise en charge globale de proximité et une optimisation du temps médical pour les très jeunes enfants (moins de trois ans). L'objectif est de fluidifier l'articulation entre PMI et médecine libérale. Cette action s'inscrit dans l'axe 1 du Schéma départemental Enfance Famille 2024-2028 : « Développer une politique de prévention permettant un soutien précoce et renforcé aux familles au service du bien-être global et de la santé des enfants ».

- **Aide Sociale à l'Enfance (ASE) :**

Parcours santé pour les enfants à vulnérabilités multiples.

Publics cibles : enfants de 0 à 18 ans et jeunes majeurs bénéficiant d'une mesure de protection au titre de l'ASE/enfants à multiples vulnérabilités dont problématiques de santé et handicaps.

Objectifs :

- Garantir le parcours santé de ces enfants en évaluant leur état de santé à l'admission dans le dispositif de protection de l'enfance et en assurant un suivi médical régulier,
- Faciliter l'accès aux professionnels nécessaires au suivi médical des enfants et des adolescents protégés et à la coordination des soins,
- Cette action s'inscrit dans la fiche action n°11 de l'axe stratégique n°3 du Schéma départemental Enfance Famille 2024-2028 : « Des actions et prestations interinstitutionnelles nouvelles au bénéfice des enfants protégés aux multiples vulnérabilités » : mobiliser le secteur médico-social et sanitaire pour assurer et optimiser la prise en charge de la santé des enfants protégés, dans un contexte de raréfaction de la ressource médicale.

- **Département de Vaucluse - Direction de l'Autonomie :**

Action du schéma départemental de l'Autonomie :

« Renforcer les coopérations des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) et des accueillants familiaux avec le secteur médical »

Objectifs :

- Faciliter l'accès aux soins des établissements d'accueil personne âgée et personne handicapée non médicalisés, en développant la fluidité des liens avec les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) locales, les participations des populations aux actions de prévention de Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS),
- Garantir l'accès à la télémédecine dans ces établissements et services médico-sociaux (ESMS).

#### **4. Indicateurs : de suivi / de résultat**

Agence Régionale de Santé :

- Nombre d'Equipes de Soins Primaires (ESP),
- Nombre de Contrat Locaux de Santé,
- Nombre de CPTS avec projet de santé validé par l'ARS PACA,

<sup>3</sup> Cadre règlementaire du Code de la Santé Publique



- Nombre de CPTS avec un contrat tripartite signé (ARS/CPAM),
- Nombre de MSP avec projet de santé validé par l'ARS PACA,
- Nombre de MSP avec un ACI,
- Nombre de CDS médico-polyvalents,
- Nombre d'agréments octroyés par l'ARS PACA aux CDS dentaires, ophtalmologiques et orthoptiques.

#### Département de Vaucluse - Direction Enfance Famille :

- Nombre de médecins de PMI,
- Nombre de séances de consultations médicales PMI,
- Nombre d'actes effectués par les médecins de PMI,
- Nombre d'enfants vus par les médecins de PMI,
- Nombre de puéricultrices,
- Nombre d'actes effectués par les puéricultrices de PMI,
- Nombre d'enfants co-suivis par les puéricultrices de PMI et les médecins libéraux (convention),
- Nombre d'enfants vus par les puéricultrices en consultation,
- Nombre d'enfants de 0-6 ans vaccinés,
- Nombre de certificats médicaux pour dossiers MDPH,
- Nombre d'enfants orientés vers les Plateformes de Coordination et d'Orientation (PCO), les Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMP),
- Nombre d'enfants ayant bénéficié d'un bilan médical d'admission à l'ASE / d'un bilan médical annuel de suivi.

#### Département de Vaucluse -Direction de l'Autonomie :

- Nombre de partenariat ESMS/MSP actés,
- Nombre d'actions santé des CPTS ayant permis la participation de personnes en situation de handicap en ESMS,
- Nombre d'accompagnement à la téléconsultation en ESMS.



## Action 6.3 : Développer l'attractivité pour l'installation et le maintien des médecins sur le territoire

1. Pilote : ARS

2. Partenaires : tous les partenaires impliqués sur des actions en faveur de l'installation et du maintien des médecins sur le territoire : CPTS, Vaucluse Santé Attractivité...

La délégation départementale de l'ARS Vaucluse a impulsé un travail partenarial composé des 7 institutions suivantes : l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins, le Département de Vaucluse, la Région PACA, la CPAM de Vaucluse, la MSA et Vaucluse Provence Attractivité.

### 3. Description de l'action :

Le sujet de l'attractivité de santé implique plusieurs acteurs sous le pilotage de l'ARS : CPAM, MSA, Conseil départemental de l'Ordre des médecins, Conseil régional, Vaucluse Santé Attractivité (VSA), CPTS, Département de Vaucluse, etc. Ces derniers impulsent des dynamiques destinées à maintenir les professionnels de santé et attirer de nouveaux médecins sur le territoire. Il s'agit de partager et faire connaître les actions (structuration de l'offre, communication, animation) déployées par les différents acteurs du territoire en faveur de l'installation et le maintien des médecins en Vaucluse.

#### a. Déploiement d'un Guichet unique à destination des professionnels

En tant que pilote de la politique santé en région, l'ARS est en lien permanent avec les usagers, les partenaires institutionnels, les élus du territoire et les professionnels de santé. L'un des enjeux du Projet Régional de Santé 2023-2028 est de rendre les territoires attractifs afin de renforcer la présence médicale en développant deux approches complémentaires :

- Apporter une réponse interinstitutionnelle aux questionnements des professionnels de santé (information, orientation, accompagnement à l'installation), à chaque moment clé de leur carrière, depuis leurs études jusqu'à leur retraite. Cette réponse permet de valoriser l'exercice sur les territoires en concourant à les rendre plus attractifs et ainsi lever les freins potentiels à l'installation. Le PRS prévoit le déploiement de 6 nouveaux Guichets Uniques Départementaux en région PACA. Les guichets uniques permettent également de simplifier les démarches administratives, libérer du temps médical et ainsi recentrer le professionnel de santé sur les soins.
- Accompagner des étudiants pour la construction de leur projet professionnel et faciliter les échanges et la découverte d'un territoire : forums à l'installation, sessions de découverte de quartiers, etc.

La délégation départementale de l'ARS Vaucluse a organisé 3 concertations relatives au Conseil National de la Refondation (CNR) Santé dans le département en 2023. Des actions plus spécifiques ont ainsi pu être identifiées dont «Faire du Vaucluse, un territoire attractif pour les étudiants en médecine».

Une coordination départementale a été initiée, afin de déployer une stratégie et des actions en faveur de l'attractivité des professionnels de santé et dénommée le projet **Vaucluse Santé Attractivité**. Pour mener à bien ces missions, ce collectif a mis en commun des moyens et souhaite recruter un chef de projet dédié.

L'expertise de l'Agence Vaucluse Provence Attractivité (VPA), qui a pour objectif principal de promouvoir le département dans toutes ses dimensions pour renforcer l'attractivité du territoire auprès des touristes, des talents et des investisseurs, français et étrangers est essentielle.

Ce nouveau collectif d'acteurs et d'institutions phares du secteur de la santé, lancé en 2024, regroupe l'ARS, la Région, le Département, l'ordre des Médecins, la CPAM, la MSA, Vaucluse Provence Attractivité (VPA), CPTS,... La coordination du dispositif « Vaucluse Santé Attractivité » a été confiée à VPA.

L'objectif est de favoriser les synergies autour des actions concourant à l'attractivité du territoire du Vaucluse pour les professionnels de santé dans le cadre d'un large partenariat



## b. Actions des CPTS

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) offrent une plateforme de favoriser une dynamique au plus près des besoins des habitants, notamment grâce à leur mission première consacrée à l'accès aux soins de la population (via le médecin traitant et la réponse aux soins non programmés). Le projet de santé de chaque CPTS constitue une base de travail pour la prise en charge coordonnée des patients. Le projet de santé représente la formalisation et la réponse aux besoins identifiés par les acteurs et les usagers pour organiser au mieux les parcours de santé. Les actions inscrites dans le projet de santé se répartissent en missions sociales et optionnelles.

Les missions optionnelles des CPTS incluent un volet « Accompagner les professionnels de santé sur le territoire » qui concerne l'attractivité du territoire afin de favoriser les nouvelles installations et inciter les médecins en place à y rester.

Un recensement des actions en faveur de l'attractivité de l'ensemble des CPTS de Vaucluse pourra être mené afin de disposer d'une vision globale et faciliter l'interconnaissance des actions susceptibles d'être menées.

A titre d'exemple les actions mises en œuvre par :

- **CPTS Cerebellum** : Accueillir les étudiants en santé, les remplaçants, les nouveaux installés et travailler sur l'attractivité du territoire auprès des professions en santé.
- **CPTS Synapse** : Accompagnement des professionnels de santé sur le territoire : promotion du territoire, actions de valorisation d'informations, temps de partage entre professionnels de santé...  
[Projet de santé - CPTS Synapse - Comtat Venaissin \(cpts-synapse.fr\)](http://cpts-synapse.fr)

Une réflexion pourra être menée par les CPTS souhaitant se fédérer autour d'actions ou de méthodes communes.

## 4. Indicateurs : de suivi / de résultat :

- Nombre, densité et évolution de l'âge moyen des médecins généralistes en Vaucluse,
- Nombre de médecins maîtres de stage universitaires
- Nombre d'évènements organisés dans le cadre du dispositif VSA (exemples : conférence de presse, déclinaison départementale du forum à l'installation, participation du forum régional à l'installation à la faculté Aix-Marseille...)
- Les offres des terrains de stage SN1/SASPAS
- Recensement des offres incitatives existantes en lien avec les EPCI et les communes (exemple : mise à disposition de cabinet, logement, transport ...)
- Recensement des offres de recherche de médecin généralistes
- Création d'une plateforme numérique vitrine du collectif VSA
- Installations de médecins notamment en zones sous-dotées



## OBJECTIF 7 : DEPLOYER LE RESEAU DEPARTEMENTAL DE SANTE

### **1. Contexte :**

En matière d'accès à la santé, le Vaucluse doit faire face à plusieurs défis, notamment la baisse du nombre de médecins libéraux. Le Vaucluse présente une faible densité de médecins libéraux, et parmi ceux en exercice, plus de la moitié est âgée de 55 ans ou plus, laissant présager de nombreux départs à la retraite dans les années à venir.

Face à ce phénomène de désertification médicale tant en milieu urbain qu'en milieu rural, le Département de Vaucluse a engagé en mars 2022 un plan santé dont la mesure phare est l'embauche de médecins généralistes exerçant au sein de centres de santé départementaux, implantés au cœur de zones en tension. Ce dispositif départemental a été élaboré en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé, l'Ordre des médecins, les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé et les élus locaux.

Le réseau départemental de santé veille à proposer un accès à un médecin traitant pour les patients n'en disposant pas, afin d'effectuer une médecine de suivi complémentaire de l'offre existante. Ce plan santé amorce le recrutement de médecins généralistes répartis dans plusieurs villes du Vaucluse identifiées par l'Agence Régionale de Santé comme en situation de manque critique de médecine générale : le centre-ville d'Avignon et Cadenet, mais aussi Apt et Valréas.

Le 9 février 2023, le premier centre départemental de santé a été inauguré dans le centre d'Avignon avec le recrutement de deux médecins salariés du Département.

Le 25 mai 2023, c'est au tour de Cadenet d'inaugurer son centre de santé, en installant un deuxième cabinet confié à deux médecins.

Enfin, le 1er décembre 2023, Apt a inauguré son centre de santé mais aussi son nouveau centre ophtalmologique en télémédecine, soutenu par la Région PACA, voulant faire du Vaucluse le département pilote à l'échelle régionale.

Enfin, il est prévu également la mise en circulation d'un bus médical avec un médecin et une équipe mobile dont la mission sera d'aller en direction des Vauclusiens les plus éloignés des services de santé.

### **2. Public cible :**

Vauclusiens sans médecin traitant ou présentant des difficultés de suivi.

### **3. Territoire couvert par les actions :**

Zone d'implantation des centres de santé départementaux

### **4. Liens avec autres programmes ou schémas :**

Schéma régional de santé 2023-2028



## Action 7.1 : Mise en œuvre du plan départemental santé

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

### 1. Pilote :

CD84 – Réseau Départemental Santé

### 2. Partenaires :

ARS, CPAM, Conseil départemental de l'ordre des médecins (CPOM)

### 3. Description de l'action :

Au moment de la rédaction du Schéma de services 2024-2029, le développement du réseau départemental de santé est en cours. Les actions inscrites dans cette programmation seront valorisées dans le Schéma de services, en particulier les actions partenariales qui œuvrent à l'amélioration de l'accessibilité des services de santé et de soins aux Vauclusiens.

L'objectif global est de renforcer l'accès aux soins et l'accès à un médecin traitant.

#### a. Volet 1

Renforcer l'offre médicale au sein des centres de santé départementaux

#### b. Volet 2

Favoriser l'accueil de patients en tant que médecin traitant

#### c. Volet 3

Déploiement d'un bus médical itinérant sur le plateau de Sault

### 4. Moyens financiers mobilisables :

- Aides financières institutionnelles (ARS, CPAM, et Région PACA),
- Contribution CPAM dans le cadre de l'Accord National des Centres de Santé.

### 5. Indicateurs : de suivi / de résultat :

- Nombre de centres départementaux ouverts,
- Nombre de médecins recrutés dans ces centres,
- Nombre de patients suivis par un médecin traitant dans ces centres,
- Nombre de consultations effectuées par an.



## Action 7.2 : Favoriser les partenariats à l'échelle départementale et locale

### 1. Pilote :

CD84 – Réseau départemental santé

### 2. Partenaires :

Acteurs de la santé en Vaucluse

### 3. Description de l'action :

En parallèle de l'ouverture de centres de santé départementaux et de l'installation de médecins, le Réseau départemental santé contribuera ou œuvrera à l'émergence de dynamiques partenariales avec les acteurs de la santé sur le territoire.

L'action doit permettre de favoriser les synergies entre acteurs de la santé pour une meilleure articulation du parcours de santé des patients.

#### a. Volet 1

Développer des actions de prévention.

#### b. Volet 2

Développer des partenariats favorisant le parcours patient.

### 4. Moyens financiers mobilisables :

Ressources du Réseau Départemental de Santé et des acteurs partenaires.

### 5. Indicateurs : de suivi / de résultat :

Nombre d'actions partenariales mises en œuvre.



## OBJECTIF 8 : LUTTER CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS

### **1. Contexte :**

25% des Français ont renoncé à des soins en 2023 : raisons financières, distance, densité médicale, compréhension du système de soins....

30% des personnes éligibles à la Complémentaire Santé Solidaire n'ont pas fait de demande : complexité des démarches, difficultés avec le numérique, non connaissance du droit potentiel...

Dans un contexte de baisse attendue de la démographie médicale, les inégalités d'accessibilité aux professionnels de santé s'accentuent. Elles risquent de pénaliser plus fortement les plus modestes et les plus fragiles.

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur possède l'une des densités médicales et paramédicales les plus élevées. Néanmoins, ce constat général masque de fortes disparités entre les territoires. Dans les zones où la densité médicale est plus faible, le défaut d'accès à une offre de santé et le renoncement aux soins présentent alors un risque encore plus important pour les personnes les plus défavorisées.

L'un des enjeux du Projet Régional de Santé 2023-2028 est d' « améliorer l'accès aux droits, aux soins et diminuer le renoncement aux soins dans les territoires fragiles ». L'objectif est de proposer un accès à une offre de soins et de prise en charge, ainsi qu'à une offre de prévention et promotion de la santé adaptée à la demande. Cette offre de santé doit être compréhensible et lisible car un défaut d'offre ou un manque de lisibilité de celle-ci peut être un motif de renoncement aux soins. L'objectif est de poursuivre le développement des dispositifs favorisant l'accès aux droits, la compréhension du système de santé, la lisibilité de l'offre de santé et l'accès aux soins.

L'accès aux droits et au système de santé pour tous est donc un enjeu majeur dans le cadre du Schéma de services au public qui développe sur chacun de ses volets une entrée transversale spécifique « public fragile ».

### **2. Public cible :**

Personnes en situation de renoncement aux soins, quelle qu'en soit la cause (économique, sociale, numérique...)

### **3. Territoire couvert par les actions :**

Ensemble du territoire départemental.

### **4. Liens avec autres programmes ou schémas :**

- Schéma régional de santé 2023-2028,
- Schéma départemental de l'Autonomie 2023-2028,
- Schéma départemental Enfance Famille 2024-2029.



## Action 8.1 : Animation du réseau des détecteurs de renoncement aux droits et aux soins de la MAS

### 1. Pilote :

CPAM

### 2. Partenaires :

Réseau de partenaires et détecteurs

### 3. Description de l'action :

La lutte contre le renoncement aux droits et aux soins est une priorité de la CPAM. Les partenariats permettent d'optimiser la détection et l'accompagnement des personnes fragiles et jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des assurés.

Depuis 2017, la Mission d'Accompagnement en Santé, en fonction des besoins d'une personne, oriente vers un ou plusieurs partenaires et s'appuie sur eux pour lever des problématiques de logement, de remobilisation vers l'emploi. L'assuré bénéficie ainsi d'un accompagnement personnalisé en cas de difficultés pour se soigner.

La Cellule d'Accompagnement Personnalisé et Partenarial, intégrant la Mission Accompagnement en Santé, résulte de la fusion de 3 entités : la cellule d'accès aux droits (ACCES), l'accompagnement aux soins (PFIDASS) et les aides financières.

Les partenaires sont à la fois des détecteurs qui signalent des ruptures de droits ou de soins, mais également des leviers pour aider à résoudre des problématiques multiples.

Ces partenariats sont à préserver et inscrire dans une démarche globale d'accompagnement au service des publics.

L'action vise à suivre les actions de la Mission Accompagnement en Santé (MAS) et le développement des partenariats par la CPAM pour favoriser la détection des personnes en situation de renoncement aux droits en santé et aux soins.

### 4. Moyens financiers mobilisables :

Aides financières individuelles accordées aux personnes suivies dans le cadre de la MAS.

### 5. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Nombre d'accompagnements avec soin réalisés
- Nombre de partenaires « détecteurs » (nombre de conventions nationales et nombre de conventions locales signées)
- Nombre de détections par des partenaires / dont nombre de détections par des professionnels de santé



## Action 8.2 : Interconnaissance des acteurs et développement des partenariats

### 1. Pilote :

ARS

### 2. Partenaires :

Dispositif d'Appui à la Coordination Ressources Santé Vaucluse (DAC/C360), Ateliers Santé Ville, CPTS ...

### 3. Description de l'action :

Cette action vise à valoriser les initiatives en lien avec la lutte contre le renoncement aux soins et l'accessibilité des services de soins et de santé de proximité : réseaux de détecteurs, interconnaissance des acteurs et de leurs prérogatives.

#### a. Interconnaissance des acteurs (DAC/C360)

Dans la lutte contre le renoncement aux soins, l'interconnaissance et les partenariats sont un levier fort qui permettent d'identifier les personnes en situation de renoncement aux soins et de les orienter vers la structure la plus à même de les accompagner vers un parcours de soins.

Les acteurs de la santé en Vaucluse sont nombreux, l'interconnaissance et la mise en lisibilité est cruciale pour apporter des réponses aux Vauclusiens en situation de rupture de soins.

En Vaucluse, le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) Ressources Santé apporte aux professionnels un service d'appui par la mise en relation des professionnels et la mise en place d'interventions auprès des personnes avec des réponses adaptées aux besoins. Le DAC intervient dans le cadre de situations ressenties comme complexes à gérer seuls dans le cadre de l'exercice quotidien par les professionnels.

En Vaucluse, le DAC/C360 œuvre à la structuration et la fluidification des parcours de soins pour les situations ressenties comme complexes. Pour ce faire, il œuvre au décloisonnement des champs sanitaire, social et médico-social par l'interconnaissance des acteurs au moyen d'actions de coordination et d'animation territoriale :

- Des outils partagés : comme le [diagnostic territorial en gérontologie](#)
- Des groupes de travail et de réflexion pluriprofessionnels : au niveau départemental ou des bassins de vie du DAC, ces groupes traitent de thématiques multiples, en lien avec les enjeux de santé et de lutte contre le renoncement aux soins : parcours personnes âgées, fluidification des sorties retardées, incurie (syndrome de Diogène), handicap. En s'appuyant sur le travail de ces groupes, le DAC/360 propose des outils (annuaires, diagnostics, cartographies...) destinés à rendre plus lisibles l'offre et les acteurs de santé.
- Des évènements et de la communication : soirées et rencontres annuelles, cafés-rencontres, lettres d'actualité, etc.

#### b. Favoriser les démarches partenariales inter-ASV sur le territoire

Inscrits dans le cadre de la politique de la ville, les Ateliers Santé Ville (ASV) sont indissociables des contrats de ville. La politique de la ville est une politique nationale déclinée localement dans des quartiers dits prioritaires (QPV) afin de réduire les inégalités et les écarts de développement au sein des villes mais aussi d'améliorer les conditions de vie des habitants. Sa mise en œuvre repose sur la mobilisation des partenaires signataires du contrat de ville et des politiques de droit commun qu'ils portent. L'année 2024 marquera l'aboutissement de la nouvelle génération de contrats de ville 2024-2030.

**À la croisée de la politique de la ville et des politiques de santé publique, l'ASV est une démarche visant la réduction des inégalités de santé entre les QPV et le reste du territoire, par une réponse locale et spécifique aux besoins des habitants des QPV.** Ses actions s'inscrivent dans la continuité des orientations du Programme Régional de Santé 2023-2028 piloté par l'ARS.



## En Vaucluse en 2024, 3 ASV existent :

- **Grand Avignon**, porté par la Communauté d'agglomération. Dans le contrat de ville, son Plan Local de Santé Publique (PLSP) fait l'objet d'une actualisation pour la période 2024-2026.

Territoires d'intervention	Axes d'intervention
6 QPV (env. 35 000 habitants) : Avignon : quartiers Sud, St Chamand, Nord Est, Ste Catherine-Broquetons ; Pont des 2 Eaux, Le Pontet : Joffre – centre-ville – Camp Rambaud Les Mérides	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'accès aux droits et à la santé</li> <li>- Déployer une stratégie de prévention et promotion de la santé ciblée par public</li> <li>- Faire émerger des environnements favorables à la santé</li> </ul>

- **Carpentras**, porté par la Communauté d'agglomération Ventoux Comtat Venaissin (CoVe). Un nouveau PLSP en cours d'élaboration verra le jour début 2025 pour une période de 4 ans.

Territoires d'intervention	Axes d'intervention (PLSP 2021-2024)
4 QPV (env. 8 000 habitants) :  Territoires : - Amandiers - Eléphant - Sablières, - Centre-ville - Cité verte, - Pous du Plan – Cité du Zola, - Villemarie – Quintine – Ubac - Le Parc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer les compétences psychosociales dès le plus jeune âge</li> <li>- Soutenir et accompagner la fonction parentale</li> <li>- Améliorer la santé des adolescents et jeunes adultes de 13-25 ans (vie affective et sexuelle, souffrance psychique, conduites à risques)</li> <li>- Prévenir et promouvoir la santé en faveur des personnes en situation de vulnérabilité</li> <li>- Faciliter l'accès aux soins</li> </ul>

- **Cavaillon**, porté par le CCAS. Son PLSP a été réécrit pour la période 2024-2030, selon la temporalité du nouveau Contrat de Ville porté par la Communauté d'Agglomération Luberon Monts de Vaucluse.

Territoires d'intervention	Axes d'intervention
2 QPV (env. 6 000 habitants) : Territoire 1 = Dr Ayme, Condamines, St Martin, Barillon, Bon Puits, St Gilles, Ratacans Territoire 2 = La Clède - Gare - Route de Pertuis - Sainte Anne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire l'animation territoriale</li> <li>- Favoriser la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé</li> <li>- Promouvoir les actions de Prévention, Promotion et Education à la santé (par tranche d'âge et par public)</li> <li>- La santé mentale à tous les âges de la vie</li> </ul>

**Si chaque ASV coordonne les acteurs et les actions locales de santé sur ses QPV, des démarches inter-ASV pourraient être amorcées afin notamment de :**

- Partager des expériences,
- Mutualiser des outils,
- Créer des synergies dans les approches, qu'elles soient thématiques ou populationnelles,
- Associer des partenaires disposant d'une expertise thématique afin d'alimenter les travaux,
- Maintenir et renforcer les dynamiques partenariales avec les acteurs compétents à l'échelle départementale : ARS, CPAM, Département.

L'intégration des ASV dans le Schéma de Services permettra de renforcer la coopération entre les ASV et le Département.

Les ASV constituent un maillon entre les acteurs du champ social, de la prévention, de la santé et les habitants. À ce titre, ils sont des acteurs clés de l'animation des partenariats locaux sur les questions de santé. Ils constituent un point d'appui pour la structuration et l'animation d'un réseau d'acteurs à l'échelle départementale.



**c. Ancrage des Communautés Professionnelles Territoriales de santé**

**Les CPTS constituent une réelle transformation de l'exercice de ville des professionnels de santé vers la coordination, les pratiques collectives et le travail en équipe interprofessionnelle. Elles concourent à la transformation de l'organisation du système de premier et de second recours pour répondre aux besoins de la population (développement des pathologies chroniques, vieillissement de la population...) afin d'améliorer la qualité des soins dispensés en se situant désormais dans le cadre d'un parcours de santé.**

La CPTS réunit des professionnels de santé de ville du premier et du second recours, des Maisons de Santé Pluri professionnelles, des centres de santé, des équipes de soins primaires.

Mais d'autres acteurs ont également vocation à participer à la CPTS :

- les établissements et services de santé (hôpitaux publics et privés, hôpitaux de proximité, HAD...),
- les acteurs du social et du médico-social (EHPAD, IME, SSIAD, CSAPA, CHRS...),
- les acteurs de la prévention (centres de dépistage, associations...),
- les usagers,
- les dispositifs d'appui à la coordination ...

Pour mettre en place ses missions, la CPTS peut s'appuyer sur l'ensemble des acteurs participant à la prise en charge des besoins de santé de la population sur le territoire. Selon les projets et les missions choisies, l'implication des acteurs sera variable.

#### **4. Moyens financiers mobilisables :**

ASV : Moyens financiers propres à chaque ASV

#### **5. Indicateurs : de suivi / de résultat :**

DAC 360 :

- Nombre et intitulé des groupes de travail, nombre de partenaires associés à ces groupes,
- Nombre et types d'évènements organisés,

ASV :

- Nombre de réunion inter-ASV,
- Nombre et typologie de partenaires associés aux réunions de réseau.



## MOBILITES SOLIDAIRES ET INCLUSIVES

# OBJECTIF 9 : PLAN D'ACTIONS DES MOBILITES SOLIDAIRES (PAMS)

## ET APPROCHE TERRITORIALE

### 1. Contexte :

L'accès à la mobilité pour tous, et en particulier pour les publics fragiles, est une garantie d'autonomie des personnes et d'accès aux services sur l'ensemble du territoire. La mobilité est donc à la fois un service et un moyen d'accéder à d'autres services.

La mobilité du quotidien concentre de nombreux enjeux (coût des transports et de l'énergie, nécessaire développement des mobilités décarbonées et alternatives à la voiture individuelle, dématérialisation des offres de mobilité...) et représente une véritable difficulté pour une partie importante de la population (en 2022, en France, près de 20 % de la population était en situation de précarité de mobilité<sup>4</sup>) et un frein important pour l'accès aux services.

Par ailleurs, le contexte institutionnel lié à la mobilité a évolué depuis la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) de 2019, avec les dispositions suivantes :

- La prise de compétence d'organisation des mobilités ouverte aux intercommunalités : 7 nouvelles autorités organisatrices de la mobilité en Vaucluse depuis 2021,
- Le renforcement de la coopération entre Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) sous la coordination de la Région, chef de file des mobilités, via les Contrats Opérationnels de Mobilité (COM) en cours d'élaboration dans une démarche de co-construction avec les acteurs des bassins de mobilité en 2024,
- Le pilotage Région - Département de l'élaboration et de la mise en œuvre des Plans d'Actions communs en matière de Mobilité Solidaire<sup>5</sup> (PAMS),
- Une plus grande place donnée aux mobilités actives et aux mobilités partagées (covoiturage, autopartage).

**La mobilité est donc désormais une thématique partagée qui recouvre une large gamme de modes de déplacements et qui intègre la mobilité solidaire.**

### Contexte en Vaucluse

Le Vaucluse présente des indicateurs à enjeux sur la mobilité vis-à-vis de la fragilité de certains publics : fragilités sociales et économiques, fragilités socio-culturelle, fragilités liées à l'âge et la perte d'autonomie.

De plus, certains territoires (notamment les zones périurbaines mal desservies et les zones rurales peu denses éloignées des pôles de services) manquent de solutions de mobilité alternatives à la voiture individuelle. Ces territoires subissent également la raréfaction de certains services jugés essentiels par les habitants, ce qui renforce les contraintes de déplacements du quotidien.

Ces constats et les perspectives issues du bilan du Schéma des services au public 2018-2023 confirment l'intérêt de coconstruire un Plan d'actions commun de la Mobilité Solidaire (PAMS) qui concerne l'ensemble du territoire du Vaucluse, en étroit partenariat avec les AOM, les acteurs de la mobilité solidaire et les acteurs de l'accompagnement social.

Ce PAMS vise principalement à recenser les dispositifs existants, coordonner les interventions des partenaires, favoriser les démarches partenariales et mieux informer les publics concernés.

### 2. Public cible :

- Public rencontrant de fortes contraintes de mobilité liées à des fragilités économiques ou sociales,
- Public en situation de handicap ou dont la mobilité est réduite.

### 3. Territoire couvert par les actions :

L'ensemble du territoire départemental avec des déclinaisons à l'échelle des bassins de mobilité et des AOM locales (Agglomération, Communautés de communes).

### 4. Liens avec autres programmes ou schémas :

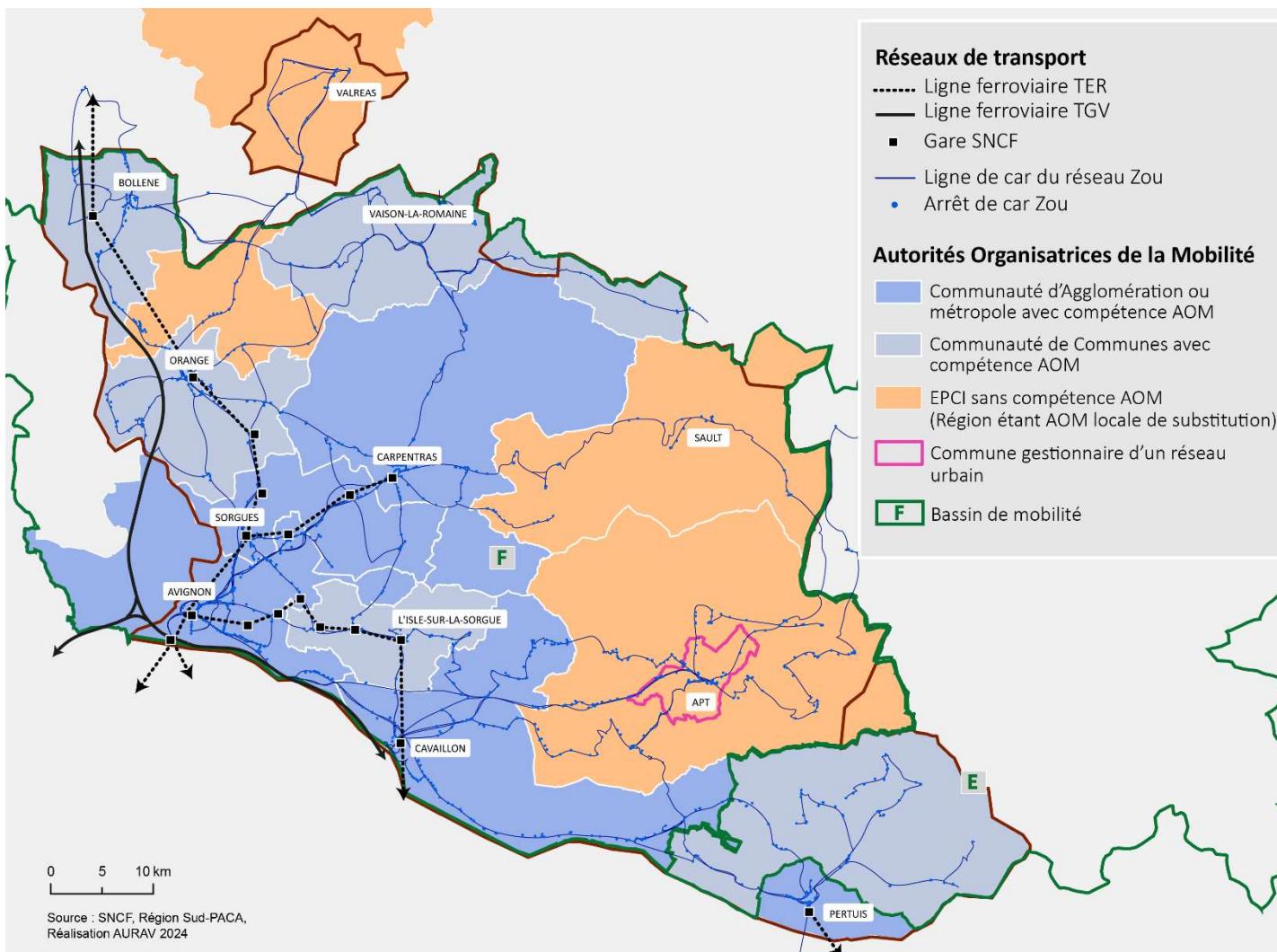
- Pacte des solidarités,
- Contrat Opérationnel de Mobilité,
- Schéma départemental de l'autonomie 2023-2028,

<sup>4</sup> De fortes inégalités - Tous mobiles KIT (tousmobiles-kit.com)

<sup>5</sup> Article L 1215-3 du Code des transports



- Schéma départemental vélo en Vaucluse,
- Schéma départemental des aires de covoitage,
- Plan de Déplacements Urbain du Grand Avignon,
- Schéma et Plan de mobilité des intercommunalités du Vaucluse,
- Service Express Régional du bassin de vie d'Avignon.



Organisatrices de la Mobilité et principaux réseaux de transports régionaux en Vaucluse (Juin 2024)

## Action 9.1 : Elaborer le Plan d'Actions de la Mobilité Solidaire (PAMS)

### 1. Pilotes :

- Région Provence-Alpes-Côte D'Azur,
- Département de Vaucluse

### 2. Partenaires :

- Etat,
- Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM),
- Intercommunalités (hors AOM), Communes,
- Départements limitrophes du Vaucluse (en particulier Départements dont des communes font partie d'EPCI vauclusiens),
- Acteurs de la mobilité solidaire,
- Grands opérateurs de services,
- Acteurs de l'accompagnement social.

### 3. Description de l'action :

Il s'agit de définir avec l'ensemble des acteurs locaux impliqués, dont les Autorités Organisatrices de la Mobilité, les actions à renforcer ou développer afin de favoriser et faciliter l'accès pour tous aux services de mobilités existants.

Une première phase de diagnostic permettra de recenser l'offre existante et d'identifier des solutions complémentaires adaptées aux territoires et aux attentes des usagers.

La concertation des acteurs locaux et la co-construction du plan d'actions s'attachera à prioriser les actions susceptibles de répondre aux besoins des publics éprouvant des difficultés et contraintes de mobilité importantes qui impactent fortement leur vie quotidienne et leur capacité d'accès aux services.

Le Plan d'actions de la Mobilité Solidaire initie ou renforce le développement d'une coordination étroite au niveau des territoires entre les acteurs locaux et les AOM afin de mettre en lisibilité, articuler et développer les actions en faveur des publics les plus en difficultés vis-à-vis de la mobilité.

Ce travail s'inscrit à la fois dans une démarche de mobilité solidaire, de lutte contre la précarité énergétique liée à la mobilité et également de transition écologique en privilégiant les actions qui permettront l'accès à des modes de transports économiques, solidaires et écologiques.

### Les perspectives possibles des Plan d'actions de la Mobilité Solidaire :

- Mettre en lisibilité et coordonner les acteurs, actions et dispositifs relevant de la mobilité solidaire,
- Faciliter l'information et l'appropriation des dispositifs et actions de la mobilité solidaire par les publics concernés,
- Faire évoluer l'offre existante de transport et mobilité pour la rendre plus inclusive et accessible,
- Organiser ou contribuer à la mise en place de solutions de mobilité spécifiques adaptées aux besoins de certains publics,
- Recenser les tarifications solidaires et tendre vers une harmonisation du seuil d'accès à la tarification solidaire entre les AOM,
- Structurer et animer un réseau des acteurs de la mobilité solidaire avec notamment pour objectifs d'harmoniser les réponses territoriales en fonction des contextes et de privilégier une approche globale des publics vulnérables,
- Favoriser les démarches partenariales et territoriales,
- Accompagner les actions et accompagner les publics.

### 2024 Phase 1 : Mobilisation des acteurs et structuration du partenariat

- Mobilisation des acteurs locaux, dont les AOM, et partage des enjeux de mobilité pour tous sur leurs territoires,



- Implication des acteurs locaux et structuration du partenariat en fonction de la thématique de la mobilité solidaire,
- 1<sup>er</sup> recensement des principales actions de mobilité solidaire existantes sur le territoire et état des lieux sur la tarification solidaire des différentes AOM,
- Animation de la concertation et du cadrage en vue de la construction d'un Plan d'actions,
- Accompagnement des démarches territoriales portées par les territoires pilotes.

## 2025 Phase 2 : Elaboration du Plan d'Actions Commun en matière de Mobilité Solidaire

- Réalisation d'un diagnostic avec l'ensemble des acteurs impliqués : état des lieux de l'existant et des difficultés et des besoins des publics,
- Animation de la concertation et co-construction des d'actions,
- Elaboration du Plan d'actions de la Mobilité solidaire et animation de la démarche partenariale : définition et priorisation des actions, déclinaison sur les bassins de mobilité, adaptation des actions aux spécificités des territoires, mutualisations possibles des actions, renforcement des actions déjà existantes,
- Consolidation du partenariat,
- Partage et mise en lisibilité des actions de mobilité solidaire existantes sur le territoire,
- Accompagnement des démarches territoriales portées par les territoires pilotes,
- Recherche de partenariat et de financements.

## 2026 Phase 3 : Mise en œuvre des actions

- Déploiement des actions nouvelles et animation des Plans d'actions de la Mobilité Solidaire,
- Structuration et animation du réseau des acteurs de la mobilité solidaire,
- Accompagnement des démarches territoriales portées par les territoires.

### 4. Moyens financiers mobilisables :

Pacte Local des Solidarités

Recherche des possibilités de financement à développer

### 5. Indicateurs de suivi :

- Nombre d'AOM, intercommunalités et communes impliquées dans la démarche PAMS,
- Nombre de partenaires locaux impliqués dans la démarche PAMS,
- Nombre d'acteurs de la mobilité solidaire (plateforme de mobilité, garage solidaire, école de conduite statut associatif, conseil en mobilité...),
- Nombre de Vauclusiens accompagnés par les acteurs de la mobilité solidaire,
- Nombre de bénéficiaires de la tarification solidaire,
- Indicateurs qui seront inscrits sur les fiches actions du PAMS.



## Action 9.2 : Développer une approche territoriale de la mobilité solidaire et inclusive sur des Territoires pilotes

Afin de compléter et renforcer la dynamique partenariale autour de la mobilité solidaire, il est proposé de développer une approche infra-départementale à l'échelle de territoires d'intercommunalités. Cette approche locale permettra d'explorer des profils de territoires disposant de spécificités en termes de publics, de contraintes géographiques, d'offre de mobilité sur leur bassin de vie et de mobilisation des acteurs locaux vis-à-vis de la mobilité solidaire.

Il s'agit également de favoriser l'émergence d'actions innovantes adaptées aux territoires et soutenues par un partenariat basé sur le tissu des acteurs locaux.

- Territoire à dominante rurale**

### Communauté de communes Ventoux Sud

#### Développer le Projet de système de mobilité solidaire local

La Communauté de communes Ventoux Sud est une intercommunalité regroupant 11 communes situées sur un territoire très rural, en partie classé en zone de montagne. Les contraintes de mobilité sont importantes sur ce territoire qui dépend très fortement de la voiture individuelle pour les déplacements du quotidien. Sault, constitue le seul pôle de service intermédiaire dont bénéficie l'ensemble des communes avoisinantes. Cette intercommunalité, qui ne dispose pas de la compétence mobilité à ce jour, s'est engagée dans une démarche de mobilité solidaire via une étude de développement et de pérennisation d'un système de mobilité solidaire.

Cette étude a déjà permis la réalisation début 2024, d'un diagnostic des enjeux de mobilité solidaire sur ce territoire et plus largement de la mobilité du quotidien des habitants.

Un atelier de travail en mai 2024, réunissant un large panel d'acteurs impliqués sur la mobilité et l'accompagnement social, a permis d'explorer les perspectives d'un système de mobilité solidaire local.

Ce projet constituera un projet pilote dans le cadre du volet mobilité solidaire du nouveau Schéma de services au public, et pourra permettre de faire émerger des actions susceptibles d'être reproductibles sur d'autres territoires ruraux en Vaucluse.



- Territoire à dominante périurbaine**

### Communauté d'agglomération Ventoux Comtat Venaissin (COVE)

#### Favoriser la lisibilité et l'accès à l'offre de mobilité du territoire en lien avec la mobilité solidaire

La Communauté d'agglomération Ventoux Comtat Venaissin (COVE) est une intercommunalité regroupant 25 communes situées sur un territoire présentant un profil mixte à la fois rural, périurbain et urbain. Plusieurs pôles de services structurants présents sur ce territoire constituent des pôles d'attractivité disposant d'une gamme variée de services qui génèrent des déplacements du quotidien.

La COVE bénéficie d'un réseau de transport public « Trans'COVE » assurant une couverture importante de ce territoire et d'un pôle d'échange multimodal sur Carpentras, qui regroupe les offres interurbaines routières ZOU ! et Trans'COVE ainsi qu'une offre ferroviaire avec la ligne TER Carpentras Sorgues Avignon centre Avignon TGV.

La COVE a mis en place en 2023 une gamme de tarification solidaire pour son réseau de transport afin de favoriser l'accès à la mobilité pour certains publics pour lesquels le coût des transports peut représenter un frein important.

L'agglomération a également élaboré un schéma directeur vélo et développe le covoiturage sur son territoire en coordination avec plusieurs EPCI vauclusiens via la plateforme BlablaCar Daily.



Sur la base de l'offre de mobilité présente sur ce territoire, il s'agit de coordonner et favoriser la lisibilité de l'offre et faciliter son accès en particulier auprès des publics éprouvant des difficultés pour la mobilité du quotidien et des difficultés à s'approprier cette offre.

L'objectif est de développer, dans un cadre partenarial avec les acteurs locaux concernés, le partage des problématiques et des solutions existantes permettant à ces publics l'accès à une mobilité plus solidaire et inclusive.

Ces 2 territoires bénéficient aussi de dessertes du réseau ZOU ! Express, scolaires et de proximité accessible à tous et avec une gamme tarifaire solidaire pour tous ces titres.

Au cours de l'élaboration des PAMS, d'autres territoires pourront proposer de développer des actions spécifiques pour la mobilité solidaire et seront à ce titre intégrés dans cette fiche action : organisation de services de mobilité solidaire, contribution à un service de mobilité solidaire ou accompagnement du développement de solutions et de pratiques de mobilités plus solidaires.

Les services de mobilité peuvent recouvrir de nombreuses formes et permettre de l'innovation en matière de mobilité et accompagnement des publics.



## Annexe 1 :

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE



## FEUILLE DE ROUTE LUBERON MONTS DE VAUCLUSE

### France Numérique Ensemble

L'État a souhaité proposer à l'ensemble des partenaires un projet de feuille de route stratégique pour la période 2023-2027, baptisée "France Numérique Ensemble".

Les 3 axes de la Feuille de route du département Vaucluse (FDR) sont issus des concertations territoriales réalisées lors de rencontres et de consultations Internet organisées par l'ANCT entre décembre 2023 et janvier 2024.

Les pistes d'actions de chaque axe sont issues des réunions des 3 groupes de travail dédiés, qui ont eu lieu en avril 2024.

La feuille de route (FDR) du département Vaucluse se décline ainsi en 5 objectifs et 9 actions.

Dans le cadre de cette feuille de route départementale, l'agglomération Luberon Monts de Vaucluse, est concernée par 3 objectifs sur les 5 :

#### OBJECTIF 1 : ACCES AUX DROITS VIA LE NUMERIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES

*Accompagner les publics fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits avec une réponse adaptée à leurs besoins et compétences numériques ; prévenir la rupture dans l'accès aux droits.*

Espace France services (EFS/ Point justice Cavaillon, La Poste Coustellet et La Poste Mérindol) Réseau Accueil de la Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon (ADAN et CNFS EDÈS Cavaillon, CNFS Médiathèques LMV, CNFS CCAS la Bastide)

#### OBJECTIF 2 : ELABORER UN « PARCOURS NUMERIQUE USAGER »

*Accompagner l'usager vers une autonomie digitale et favoriser l'acculturation au numérique.*

Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques avec 5 CNFS sur LMV : 3 Cavaillon, 1 Puget, 1 Lourmarin

Territoire pilote : LMV avec les 12 médiathèques LMV et EFS Cavaillon

#### OBJECTIF 4 : FEUILLES DES ROUTES INFRADEPARTEMENTALES

*La feuille de route FNE LMV est incluse dans la feuille de route FNE du Vaucluse.*

Espace France services (EFS/ Point justice Cavaillon) et Réseau des Médiathèques LMV



## La feuille de route LMV se déclinera sur 3 axes et 11 actions,

### AXE 1 : INCLUSION NUMERIQUE

Accompagnement administratif et numérique coordonné et clair pour les usagers

#### PILOTES

- *EFS Cavaillon*
- *Réseau Accueil de la Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon*

#### Thématiques : Mon aidant numérique à ma porte

- *Permanence Conseiller Numérique des médiathèques dans les médiathèques de village et ou salles mises à disposition dans les villages sans médiathèques :*

Action, déjà en place depuis Septembre 2021, grâce à la mise en place du dispositif des Conseillers numériques. Au sein du réseau des 12 médiathèques LMV, le CNFS des médiathèques propose des permanences individuelles avec et/ou sans RDV les mercredis et 1 samedi sur 2 de 10h à 13h dans les bibliothèques de village. Les mardi, mercredi AM, jeudi AM, vendredi et samedi AM, l'accueil a lieu à la médiathèque de Cavaillon, avec ou sans RDV.

Les jeudis matins, 10h-12h, des ateliers collectifs de 4 à 8 personnes sont organisés.

Au programme, on retrouve :

- Accompagnement démarche E-administration
- Création boîte mail
- Aide à l'organisation et classement des fichiers dans les ordinateurs et/ ou tablettes,
- Tests numériques afin d'orienter les usagers dans leur montée en autonomie numérique,
- Accompagnement des agents d'accueil afin de répondre et réorienter les usagers,
- Sensibilisation et initiation aux outils numériques pour aider à l'amélioration des tâches quotidiennes des agents d'accueil (Matériel et logiciel).

- *Atelier EFS autour des 10 partenaires France Services dans les médiathèques de village et/ ou salles mises à disposition dans les villages sans médiathèques :*

Mise en place à partir de Janvier 2025 d'ateliers Découvertes E-administration.

Les agents France services/ Point justice de Cavaillon vont proposer des ateliers collectifs (4-6 personnes) afin de présenter les sites de leurs partenaires institutionnels (Jeudi et/ ou vendredi) :



**PARTENAIRES NATIONAUX FRANCE SERVICES**

10 opérateurs en 2024

Finances publiques (DDFIP), Allocations familiales (Caf), Assurance maladie (CPAM), Mutualité sociale agricole (MSA), Assurance retraite (Carsat), France Travail, La Poste, Agence nationale des titres sécurisés (Ministère de l'intérieur), Point-justice (Ministère de la justice), France Rénov' (Agence nationale de l'aménagement et de l'habitat)

**IDÉES D'ATELIERS PAR OPÉRATEURS**

Pour rappel : l'objectif est d'animer des ateliers numériques sur les thématiques liées aux démarches sociales du bouquet FS, au plus près des préoccupations et interrogations de nos publics d'usagers.

	<b>DÉMARCHES ADMINISTRATIVES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter : problèmes et solutions</li> <li>- FranceConnect</li> <li>- Se familiariser aux démarches avec des outils de simulation</li> <li>- Interactif : questions / réponses, résolution de problèmes, quiz...</li> <li>- Présentation d'un France services et des démarches réalisables</li> </ul>
	<b>MES DROITS SOCIAUX</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site</li> <li>- Effectuer une simulation</li> </ul>
	<b>DDFIP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv</li> <li>- Utiliser un simulateur d'impôts</li> <li>- Déclarer un changement de situation</li> <li>- Déclarer ses revenus en ligne</li> </ul>
	<b>CAF</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv</li> <li>- Effectuer sa déclaration trimestrielle</li> <li>- Télécharger une attestation</li> <li>- Utiliser l'outil de simulation</li> </ul>
	<b>CPAM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv</li> <li>- Télécharger une attestation de droits</li> <li>- Imprimer une attestation</li> <li>- Se connecter : pas à pas</li> </ul>
	<b>MSA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacter les services - Prendre un rdv</li> <li>- La MSA, c'est quoi ? : santé, famille, retraite</li> <li>- Télécharger une attestation</li> </ul>
	<b>CARSAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site - Contacter les services</li> <li>- Comprendre son relevé de carrière, effectuer une simulation</li> <li>- Dossier retraite : toutes les étapes (préparation, demande, suivi)</li> </ul>
	<b>FRANCE TRAVAIL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site</li> <li>- S'actualiser</li> <li>- Rechercher une formation</li> <li>- CPF : comment ça marche ?</li> </ul>
	<b>LA POSTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie : se connecter, lire ses messages et les pièces jointes</li> <li>- L'identité numérique</li> </ul>
	<b>ANTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du site - Contacter les services</li> <li>- Immatriculation, Permis de conduire, Carte d'identité et Passeport : les pièces à fournir</li> </ul>
	<b>POINT JUSTICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accès au droit dans un France services</li> <li>- Panorama des démarches en ligne</li> </ul>
	<b>FRANCE RÉNOV'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aides pour l'amélioration et la rénovation énergétique de l'habitat : France Rénov' - Ma prime Rénov' - ANAH</li> <li>- Demande d'aide : les étapes à suivre</li> </ul>

**AXE 2 : PARCOURS NUMERIQUE USAGER**  
**Pour un usage raisonnable, raisonné et autonome du numérique**

Envoyé en préfecture le 12/05/2025  
Reçu en préfecture le 12/05/2025  
Publié le  
ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

**PILOTES**

- **Les 12 Médiathèques LMV avec la médiatrice numérique**
- **Réseau Accueil de la médiation administrative et numérique de Cavaillon**
- **Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques**

**Thématiques : Mon identité numérique**

- Ateliers collectifs de 6 à 12 personnes, les usagers peuvent venir équipés ou non, les médiathèques ont à disposition deux valises numériques mobiles composées de 6 ordinateurs portables et 12 tablettes (6 IPAD/ 6 Androïd).
- Atelier individuel pour des projets et/ ou problématiques personnelles, ou pour prendre confiance plus sereinement.
  - Ces ateliers sont construits de manière à mener les participants vers l'autonomie numérique, de manière ludique.

**Accompagnement, sensibilisation, dédramatisation des outils et de l'usage du numérique avec les Bon Clics**  
<https://www.lesbonsclics.fr/fr/> :

- Atelier Culture numérique avec le Safer Internet DAY <https://www.saferinternet.fr/> (temps fort mondial en février, chaque année), mis en place annuellement depuis mars 2019 au sein des médiathèques LMV.
- La médiatrice numérique propose des ateliers autour des items :
- Ordinateurs : Apprentissage clavier/ Souris, organisation fichiers/ documents...
- Tablette/ Smartphone : envoi de SMS/ image, installation d'applications...
- Internet : navigation incognito, gestion boîte mail, identité numérique...
- Photo et vidéo numériques : Classement de ses photos, créer son film ou diaporama de son événement personnel, retouche d'images ...
- Découverte et usage de nouvelles pratiques : Lecture numérique avec des liseuses, codage, impression 3D, pilotage de drone...

**Parentalité numérique (Parent/ Enfant) avec Internet sans craintes <https://www.internetsanscrainte.fr/>**

- Atelier à destination des partenaires sociaux qui recherchent un soutien pour accompagner parents et enfants dans des usages raisonnables et raisonnés du numérique à l'heure où les devoirs, les notes, les rendez-vous se font via des plateformes ou des applications alors que l'on souhaite limiter les écrans.
- Jeux vidéo
- Cyberharcèlement
- Identité numérique VS Identité physique
- Les plateformes : les identifiants, la découverte des différentes plateformes (crèches, écoles, collèges, lycée, services scolaires...)

**Education aux Médias et à l'Information ( primaire, collège et lycée) avec Internet sans craintes**  
<https://www.internetsanscrainte.fr/>

- Atelier inclus dans le PRE afin de développer l'esprit critique dès la primaire quant à l'usage des nouveaux moyens de communication disponible H24.
- Réseaux sociaux
- Médias sociaux

**Numérique écoresponsable (7 à 99 ans...)**

- Digital Cleanup day <https://digital-cleanup-day.fr/> (temps fort en mars chaque année), ateliers de sensibilisation à l'impact du numérique sur le climat et aux usages en mesure de limiter cet impact.
- Nettoyage et entretiens des outils numériques
- Gestion des boîtes mail et stockage des fichiers
- Sensibilisation au cycle d'un outil numérique (et possible recyclage)



## **AXE 3 : COMMUNICATION/ VEILLE/ PROMOTION**

Pour une harmonisation et une identification des Aidants numériques sur le territoire du Luberon

Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

### **PILOTES**

- Service Communication LMV,
- Direction Générale des services LMV,
- Espace France Services/ Point justice de Cavaillon (SudLab),
- Médiathèques LMV (Sudlab),
- CCAS de Cavaillon.

### **PARTENAIRES**

- Edes de Cavaillon,
- Centre Social La Bastide à Cavaillon( SudLab),
- ANPEP à Cavaillon (Sudlab)
- Mérindol, Espace France services/ Poste
- Coustellet, Espace France services/ Poste
- Commune de Puget (CNFS)
- La Fruitière numérique à Lourmarin (Sudlab et CNFS)
- Préfecture du Vaucluse,
- Conseil Départemental du Vaucluse,
- Hub du sud,
- AVENIR 84 (représentant Hub du Sud en Vaucluse), et coordonnateur CNFS Vaucluse (SudLab)
- Agglomération Luberon Monts de Vaucluse, suivi des dynamiques contractuelles et durables au sein de LMV et animation du groupe écogestes
- Numérique Ecoresponsable LMV

### **Thématiques : Territoire connecté, harmonisons l'accompagnement numérique LMV :**

#### **Formation des savoir-être et savoir-faire des aidants numériques :**

« Vis mon job » LMV : le concept est simple : chaque trimestre, les agents visitent les structures partenaires et/ou participent à des ateliers afin de se mettre dans la peau d'un usager/d'un agent d'une autre structure d'accueil et ainsi de mieux en comprendre les difficultés/le fonctionnement

#### **Formation Aidants numériques pour les agents d'accueil identifiés sur le territoire LMV:**

Connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique. Savoir accueillir les usagers, faire un diagnostic des besoins en vue d'un accompagnement et d'une orientation vers un partenaire qualifié.

#### **Charte, identification et identité visuelle de l'action :**

Réunion 4 fois par an :

- point sur les nouveautés (services, agents...)
- découvertes/ formation avec des partenaires, des administrations (MAJ des sites Internet et/ ou des modes opératoires d'une démarche)
- calendrier/ bilan annuel des actions/ évènements
- Charte type signée par chacun des partenaires

#### **Cartographie et communication :**

- LMV/ Dora/ Vaucluse/ Région,
- Annuaire de la médiation administrative et numérique à destination des professionnels,
- Promotion réseaux sociaux

#### **Organisation conjointe d'évènements :**

- Forum des associations, Forum Senior
- Semaine sans écran,
- Semaine contre le harcèlement scolaire
- Safer Internet Day, Digital Cleanup Day ....



LMV, Villages, partenaires sociaux, Département, Région Sud, Etat, autres.

- Un véhicule et un téléphone pro (EFS)
- accès wifi dans chaque structure d'accueil et/ ou une Clé 4/5G (EFS)
- renouvellement tous les 3 ans du matériel informatique (Valises numériques)
- pérennisation du poste de conseiller numérique des médiathèques en juin 2025
- Enveloppe évènementielle ou mécénat pour chaque temps fort.



Envoyé en préfecture le 12/05/2025

Reçu en préfecture le 12/05/2025

Publié le

ID : 084-248400335-20250429-DC0212025-DE

