

Observatoire départemental de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse, de la parentalité, de l'animation de la vie sociale et de l'accès aux droits

Partie 5 : Accès aux droits

Etat des lieux au 31 décembre 2020



Présentation globale de l'Observatoire

Méthodologie retenue

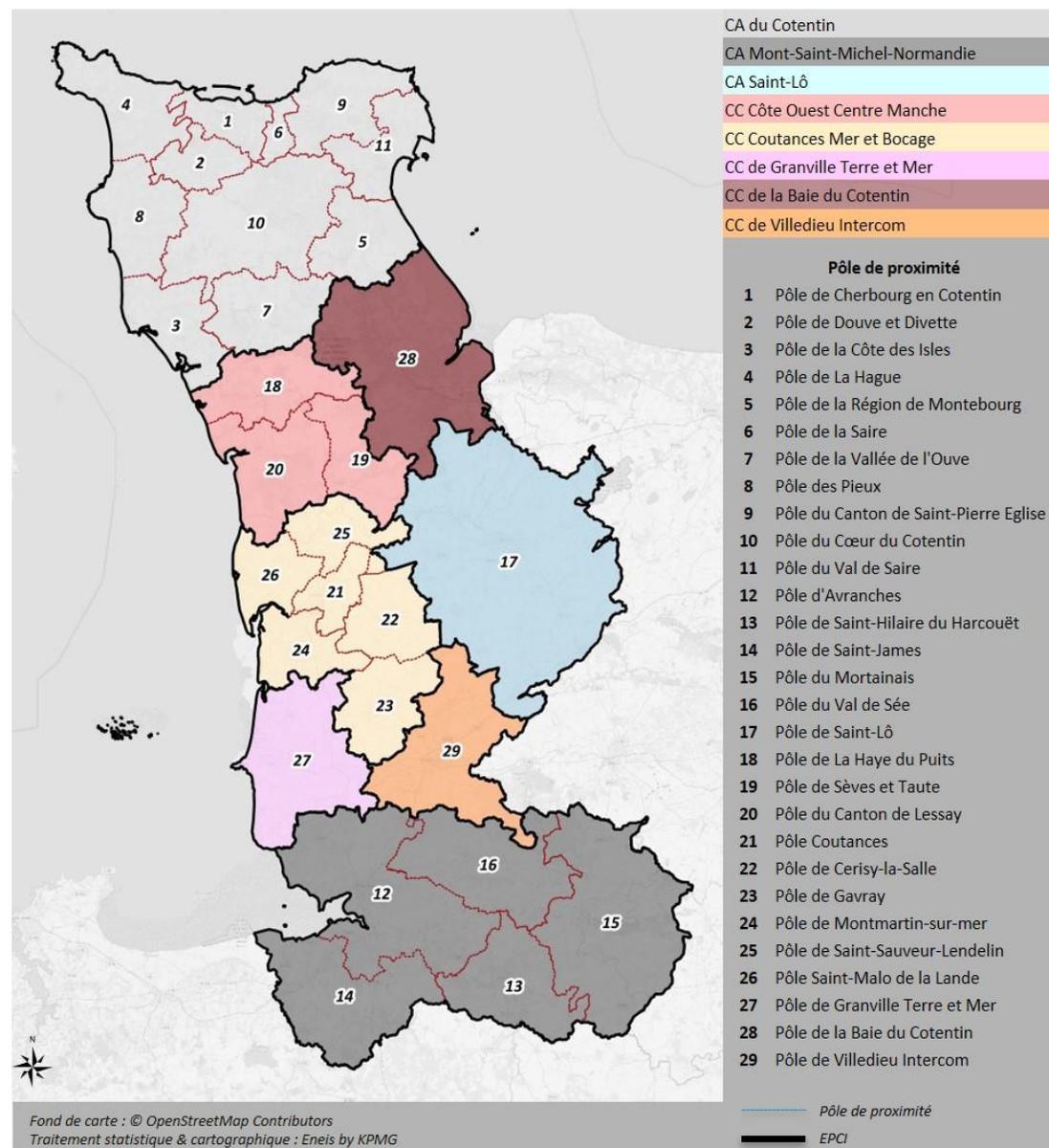
Dans le cadre de l'observatoire départemental porté par la CAF de la Manche, le Département de la Manche et la MSA, plusieurs livrables sont élaborés, chacun portant sur l'une des thématiques suivantes :

- La petite enfance
- L'enfance et la jeunesse
- La parentalité
- L'animation de la vie sociale
- L'accès aux droits

Pour chacun de ces rapports, les analyses sont effectuées (sous réserve de la disponibilité des données) à l'échelle **des EPCI**, dans les contours arrêtés au 1^{er} janvier 2020, mais également à l'échelle **des pôles de proximité** (cf *carte ci-contre*), qui constituent des territoires infra-communautaires identifiés par les EPCI actuels.

Chaque EPCI fait par ailleurs l'objet d'une **fiche d'analyse dédiée** sur l'ensemble des thématiques de l'observatoire.

En complément des données quantitatives et qualitatives recueillies auprès des professionnels des différentes institutions mobilisées autour de l'observatoire, **une enquête à destination des familles** a été menée au cours du mois de septembre 2021, et a permis de venir enrichir les livrables d'un point de vue qualitatif (détail en annexe).



Présentation de l'enquête habitants

La méthodologie déployée

Objectifs de l'enquête	Mieux connaître les pratiques, besoins et attentes des habitants du territoire afin d'adapter l'offre de services
Public cible	<ul style="list-style-type: none"> - Les familles du Département de la Manche - Les jeunes adultes (18-25 ans) - Les personnes vivant seules
Nombre de questions	En fonction du profil des répondants, entre 30 et 50 questions
Mode de passation	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête par questionnaire en ligne (Sphinx) - Diffusion via un lien d'enquête et un QR Code à travers plusieurs biais (notamment la base allocataires CAF) - Temps estimatif de réponse : 10 minutes
Nombre de répondants escomptés	<ul style="list-style-type: none"> - Environ 5 000 réponses, soit 3,5% des familles du département - 1 réponse par famille
Calendrier de passation	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement de l'enquête le 03/09 - Plusieurs relances auprès des partenaires et acteurs - Clôture le 18/10/2021
Traitement des réponses	<ul style="list-style-type: none"> - Plusieurs niveaux d'analyse : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse par répondant • Tris à plat • Tris croisés (à définir)

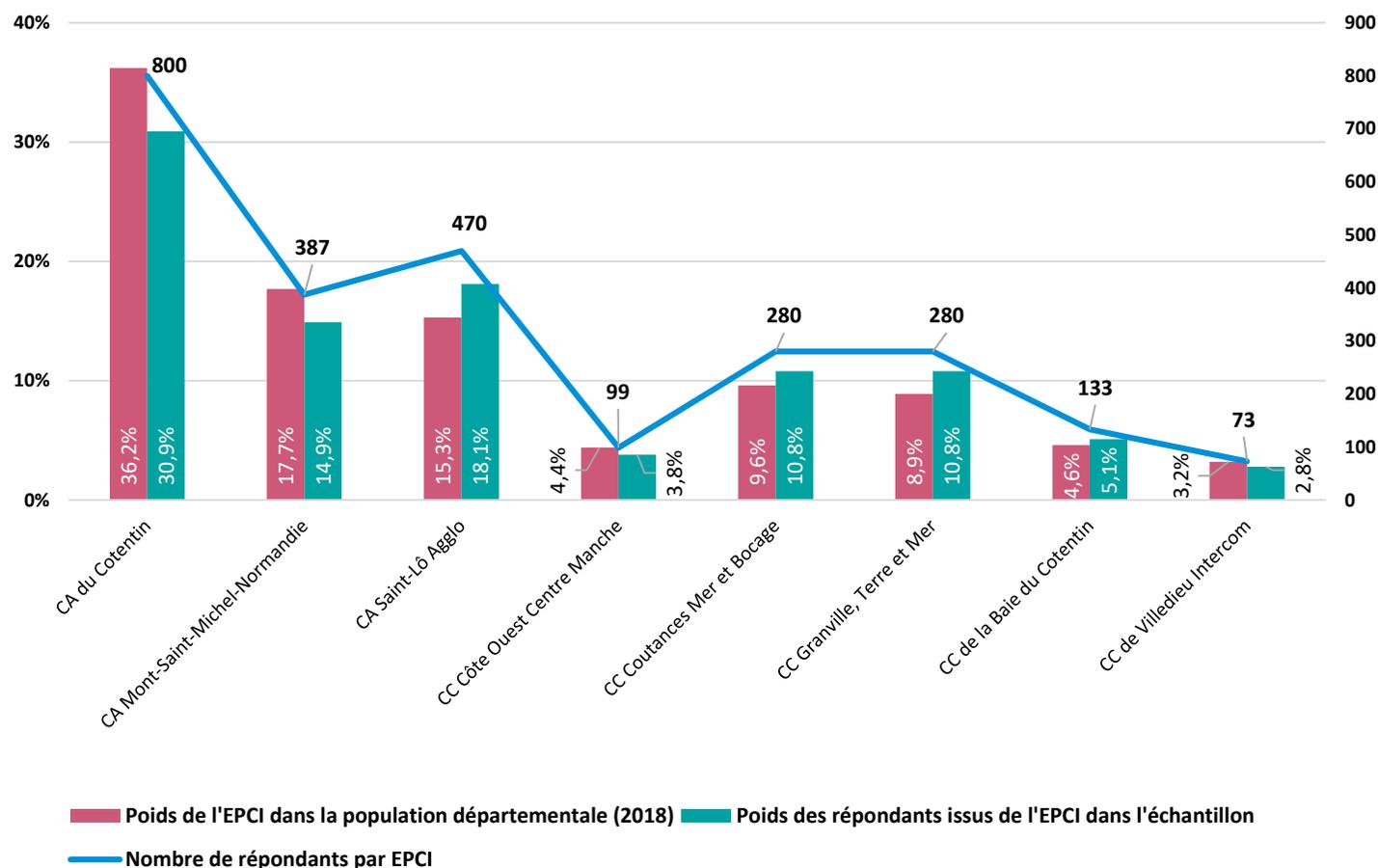
Présentation de l'enquête habitants

Caractérisation de l'échantillon

2 591 répondants

Un échantillon globalement représentatif au regard de la représentation de chaque EPCI dans la population départementale, malgré une légère sous-représentation des CA du Cotentin, Mont-Saint-Michel Normandie et de la CC de Villedieu Intercom.

Répartition des répondants par EPCI par rapport à la population départementale totale par EPCI



Présentation de l'enquête habitants

Caractérisation de l'échantillon

Un échantillon essentiellement composé de femmes de 26-59 ans

- Les répondants appartenant à la tranche d'âge 26-64 ans sont surreprésentés (88,6%, soit 2 295 répondants), alors que les jeunes (18-25 ans) et les seniors (65 ans et plus) sont largement sous-représentés
- Au sein de cet échantillon, les femmes sont également largement majoritaires, représentant 82,1% des répondants

Un échantillon familial, en cohérence avec le public ciblé par l'enquête

- Près des deux tiers des répondants (62,4%) ont des enfants mineurs ou à naître. Parmi ces foyers, la majorité est composée d'un (36,8%) ou de deux (44,4%) enfant(s)
- Les tranches d'âges des enfants sont assez équitablement représentées de 0 à 17 ans. Les répondants ayant des enfants âgés de 7 à 11 ans (40,7%) et de 12 à 17 ans (45,4%) sont toutefois surreprésentés.

Une proportion élevée de familles monoparentales

- Près de la majorité des répondants (47,3%, soit 1 226 individus) ont affirmé être en couple avec un ou plusieurs enfants à leur charge
- Toutefois, les familles monoparentales (répondants vivant seuls avec un ou plusieurs enfants à charge) sont surreprésentées parmi les répondants (17,4%, alors qu'elles ne représentent que 12% de la population familiale du territoire)

5,2% des répondants (84 individus) ont un ou plusieurs **enfant(s) en situation de handicap** parmi lesquels la majorité (39 enfants) est atteinte d'altération des fonctions cognitives, mentales ou psychiques. On constate ainsi une surreprésentation des parents d'enfants en situation de handicap (taux de pénétration de l'AEEH de 9,5 pour 1000 soit 0,95%).

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

	Effectifs	% Obs.
18-25 ans	181	7%
26-64 ans	2295	88,6%
65-79 ans	101	3,9%
80 ans et plus	14	0,5%
Total	2591	100%

Combien d'enfants mineurs et/ou à naître avez-vous ?

	Effectifs	% Obs.
1	595	36,8%
2	718	44,4%
3	248	15,3%
4	41	2,5%
5 et plus	16	1%
Total	1618	100%

Dans quelles tranches d'âge se situent vos enfants ?

	Effectifs	% Obs.
A naître au cours de la prochaine année	66	4,1%
Moins de 3 ans	439	27,1%
3 à 6 ans	531	32,8%
7 à 11 ans	659	40,7%
12 à 17 ans	735	45,4%
18 ans et plus	101	6,2%
Total	1618	

Si oui, quel(s) type(s) de handicap ?

	Effectifs	% Rep.
Altération des fonctions physiques	11	14,1%
Altération des fonctions sensorielles	13	16,7%
Altération des fonctions cognitives, mentales ou psychiques	39	50%
Polyhandicap	7	9%
Trouble de la santé invalidant	18	23,1%
Total	78	

Présentation de l'enquête habitants

Caractérisation de l'échantillon

Un échantillon essentiellement composé de répondants présentant une situation économique favorable, conformément à la situation économique des familles du département

- Près de la moitié de l'échantillon (1 234 répondants) est dans une situation d'emploi, à temps plein
- De plus, près de 80% des répondants (1 053 individus) affirment que leur conjoint est dans la même situation

8,1% des répondants (soit 210 individus) n'ont aucune activité professionnelle (soit une sous-représentation des inactifs, qui sont 25,3% dans la Manche).

Près d'un cinquième des répondants ne perçoit aucune prestation, tandis que la moitié bénéficie des allocations familiales

- Les allocations familiales (42% des répondants), la prime d'activité (27,3%) et l'aide au logement 24,3%) sont les prestations dont les répondants bénéficient le plus
- A noter toutefois que ces résultats peuvent être biaisés, du fait des modalités de diffusion du questionnaire (diffusion à l'intégralité de la base allocataires CAF, ce qui augmente la probabilité que les répondants soient effectivement allocataires).

Actuellement quelle est votre situation professionnelle ? (une seule réponse possible)

	Effectifs	% Obs.
En formation / en études	62	2,4%
En emploi, à temps plein	1234	47,6%
En emploi, à temps partiel	443	17,1%
A la recherche d'un emploi (avec le cas échéant, une activité saisonnière ou non salariée)	197	7,6%
En reconversion professionnelle	49	1,9%
Sans activité professionnelle	210	8,1%
Retraité.e	166	6,4%
Autre	230	8,9%
Total	2591	100%

Pouvez-vous nous préciser quels sont approximativement les revenus nets mensuels de votre foyer ? Y compris prestations sociales (le vôtre si vous vivez seul ; le vôtre plus celui de la ou des personnes qui vivent avec vous)

	Effectifs	% Rep.
Moins de 840 € / mois	244	9,5%
Entre 840 et 1250€	429	16,7%
Entre 1250 et 1650	391	15,2%
Entre 1650 et 2 500	483	18,8%
Entre 2500 et 4 000	640	24,9%
Plus de 4 001 € / mois	189	7,3%
Je ne souhaite pas répondre	199	7,7%
Total	2575	100%

Près de 4 répondants sur 10 ont un revenu du foyer supérieur à 2500€ soit 1028 individus.

Présentation globale de l'Observatoire

Cartographie de la démarche PESL

En complément des livrables thématiques, un focus a été réalisé cette année sur l'évaluation du déploiement de la démarche PESL à l'échelle du département.

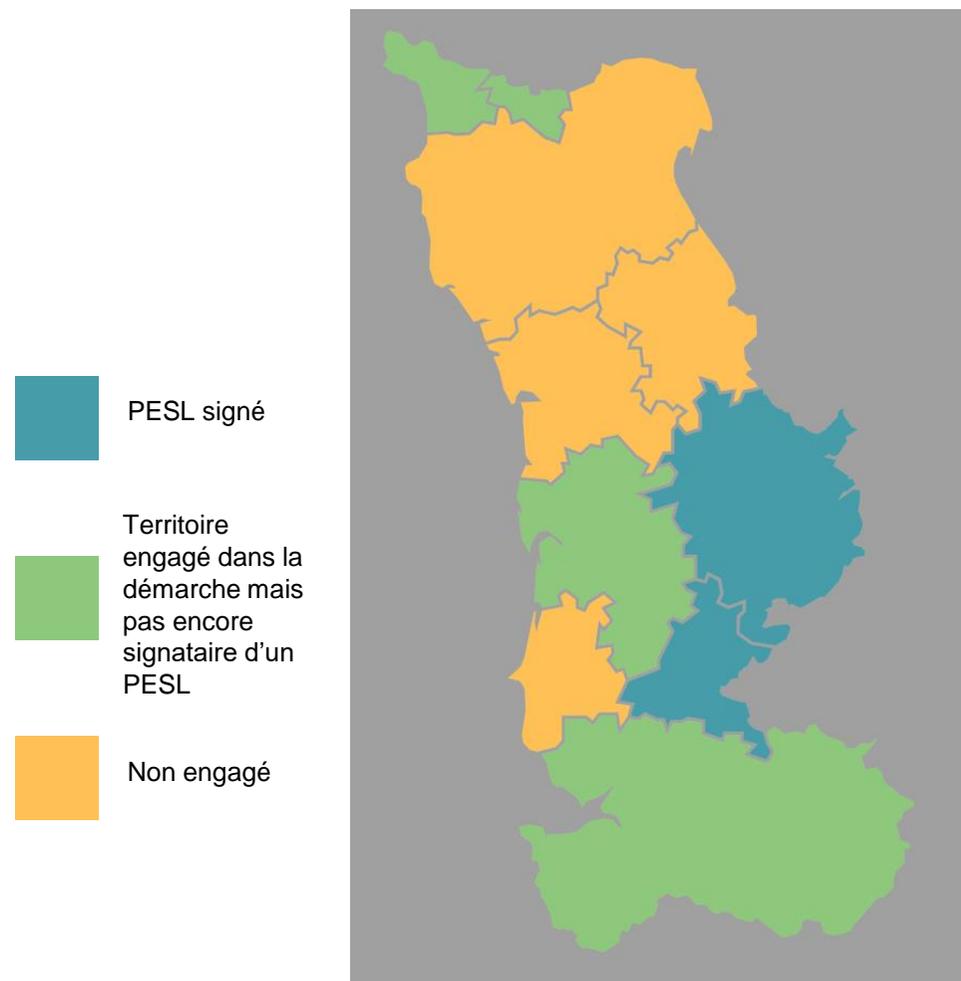
L'Observatoire départemental s'inscrit en effet dans le cadre du déploiement des projets éducatifs sociaux locaux au sein des territoires du département. Proposant une démarche participative et un cadre méthodologique structurant, le PESL permet de croiser la demande sociale et la commande publique au sein de chaque territoire dans les thématiques de la parentalité, de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse.

Le déploiement des PESL est accompagné par le Pôle Ressources Départementale et est constitué de 3 phases :

1. **Une phase préparatoire** (estimée à entre 15 et 24 mois) qui comprend la sollicitation des partenaires et la mise en place de la gouvernance ainsi que la réalisation de documents préparatoires (diagnostic...)
2. **Une phase de conventionnement** (estimée à 3 mois) qui est une phase de concertation permettant d'affiner collectivement le plan d'action du PESL **ainsi que de le signer.**
3. **Une phase de suivi et d'évaluation** (estimée à 48 mois) qui comprend la mise en place des actions, leur suivi et leur évaluation.

Au 31.12.2020, deux EPCI avaient signé un PESL (Villedieu Intercom depuis plusieurs années déjà et Saint-Lô Agglomération en 2019) et deux étaient en phase préparatoire avancée (CA Mont-Saint-Michel-Normandie et la CC Coutances Mer et Bocage). Au sein de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, les pôles de La Hague et de Cherbourg-en-Cotentin étaient également en phase préparatoire.

Etat d'avancement des engagements des collectivités territoriales au 31.12.2020



Source : www.pesl-manche.fr

Présentation globale de l'Observatoire

Le livrable Accès aux droits

Une première étude sur l'accès aux droits et l'inclusion numérique dans la Manche

- Le Département de la Manche a souhaité pour la première année réaliser une étude thématique dédiée à l'accès aux droits et à l'inclusion numérique, dans le cadre de l'élaboration de l'observatoire départemental.
- Les données de contexte relatives à la population concernées par les difficultés d'accès aux droits et au numérique sont issues du recensement général de la population de l'INSEE de 2018. **Les données sur les dispositifs datent pour la plupart de 2021**, du fait de l'impossibilité pour les partenaires d'établir une liste précise des dispositifs existants au 31 décembre 2020. Sur ce volet, ce rapport se distingue donc des quatre autres livrables thématiques produits dans le cadre de l'observatoire départemental.
- Afin de mettre en perspective les données récoltées mais également de définir le cadrage de la thématique, large et transversale, que recouvre « l'accès aux droits », ce rapport comporte une première partie introductive visant à contextualiser la thématique : y sont notamment recensés les principaux enjeux établis par la littérature développée sur le sujet (difficultés rencontrées par les usagers et aux publics éloignés des droits et du numérique, etc), et notamment les deux rapports publiés par le Défenseur des Droits sur le non-recours aux droits (2017) et sur les inégalités d'accès aux services publics liées à la dématérialisation (2019).
- Nous tenons à **remercier les institutions ayant été sollicitées pour ce premier rapport et ayant transmis des données permettant d'enrichir et de développer l'analyse** :
 - La CAF
 - La MSA
 - Le Conseil Départemental
 - La CARSAT
 - La MDA
 - *D'autres institutions ont par ailleurs été sollicitées mais n'ont pas répondu à nos sollicitations*
- Au-delà de ces partenaires, ce rapport repose également sur l'exploitation des données figurant dans l'étude récente de diagnostic territorial de la Manche réalisée par WeTechCare ainsi que les données figurant sur la cartographie réalisée par La MedNum.

Présentation globale de l'Observatoire

Définition des notions abordées

L'accès aux droits comme l'inclusion numérique constituent des thématiques phares des politiques publiques actuelles, pour autant leur définition n'est pas toujours la même d'un acteur à l'autre. Aussi proposons-nous ici, pour cette première année de l'observatoire de la Manche sur l'accès aux droits, les définitions suivantes, qui nous semblent constituer une sorte de consensus entre les différents interlocuteurs interrogés.

Des publics différents et des interactions complexes

- Pour dresser l'état des lieux de ces deux thématiques très souvent associées en matière de politiques publiques, il s'agit également de **bien distinguer les publics concernés** d'une part par le non-recours, le déficit d'accès aux droits ou les ruptures de droit, et d'autre part les publics « empêchés » par le numérique, qui ne se confondent qu'en partie
- Par ailleurs, il s'agit de bien positionner la question du **numérique, qui constitue certes un frein à l'accès aux droits pour certains publics mais également un levier pour d'autres...**

Accès aux droits

Le fait de permettre à chaque habitant **d'accéder à l'ensemble des prestations, aides et services auxquels il peut prétendre du fait de sa situation personnelle et de son lieu d'habitation.**

Il s'agit donc non pas seulement de l'accès aux droits sociaux mais de l'ensemble des droits auxquels un individu peut prétendre et qui lui confèrent sa liberté : logement, santé, loisirs, culture, répit, etc.

Inclusion numérique

Par « inclusion numérique », on désigne habituellement le fait de **rendre le numérique accessible à chaque individu**, principalement la téléphonie et internet, et de **leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion** sociale et économique.

Rapportée à l'accès aux droits, la notion d'inclusion numérique est souvent un peu plus restrictive et s'applique avant tout à la notion d'accompagnement des personnes aux démarches administratives en ligne, sans oublier son pendant, à savoir l'ergonomie des outils qui sous-tendent ces démarches en ligne.

Sommaire

1 Synthèse

2 Cadrage général sur la notion d'accès aux droits

3 L'accès aux droits

4 L'inclusion numérique

5 Annexes

1 Synthèse



Synthèse



Les trois principales...

Difficultés rencontrées dans l'accès aux droits :

- Demandes répétées de pièces justificatives
- Difficultés à joindre un interlocuteur
- Manque d'information

Difficultés rencontrées dans l'accès au numérique :

- Prise en main des outils informatiques (utilisation d'un ordinateur, création d'une boîte mail, création d'un mot de passe etc.)
- Prise en main de la bureautique (logiciel de traitement de texte etc.)
- Réalisation des démarches administratives en ligne

Administrations concernées par les difficultés rencontrées dans l'accès aux droits :

- Trésor Public
- CPAM
- CAF



Les publics concernés par des difficultés dans l'accès aux droits et l'accès au numérique :

- Les familles monoparentales
- Les jeunes adultes
- Les plus de 65 ans
- Les ouvriers et les agriculteurs
- Les chômeurs
- Les personnes disposant d'un faible niveau de qualification et les personnes rencontrant des difficultés à l'écrit ou à l'oral
- Les migrants
- Les personnes en situation de grande exclusion sociale (SDF etc.)
- Les personnes vivant dans des zones rurales
- Les personnes en situation de handicap

Les retours de l'enquête habitants

- Des habitants qui s'estiment **mal informés**, connaissant peu les services disponibles sur leur territoire et estimant ne pas percevoir l'intégralité des prestations auxquelles ils ont droit (ou ne les connaissant pas)
- De **vrais besoins d'information sur les démarches administratives et les aides financières**, couplés à un potentiel enjeu de mobilité pour une partie de la population
- Deux canaux de communication privilégiés : les emails et le contact humain en direct
- Un **bon niveau d'équipement et un échantillon connecté**, mais des répondants qui témoignent d'un **manque de maîtrise de l'outil informatique** (malgré une bonne connaissance de certains outils, tels que caf.fr)
- Une **forte demande de développement de l'accueil, de l'accompagnement à la mobilité et de l'information**

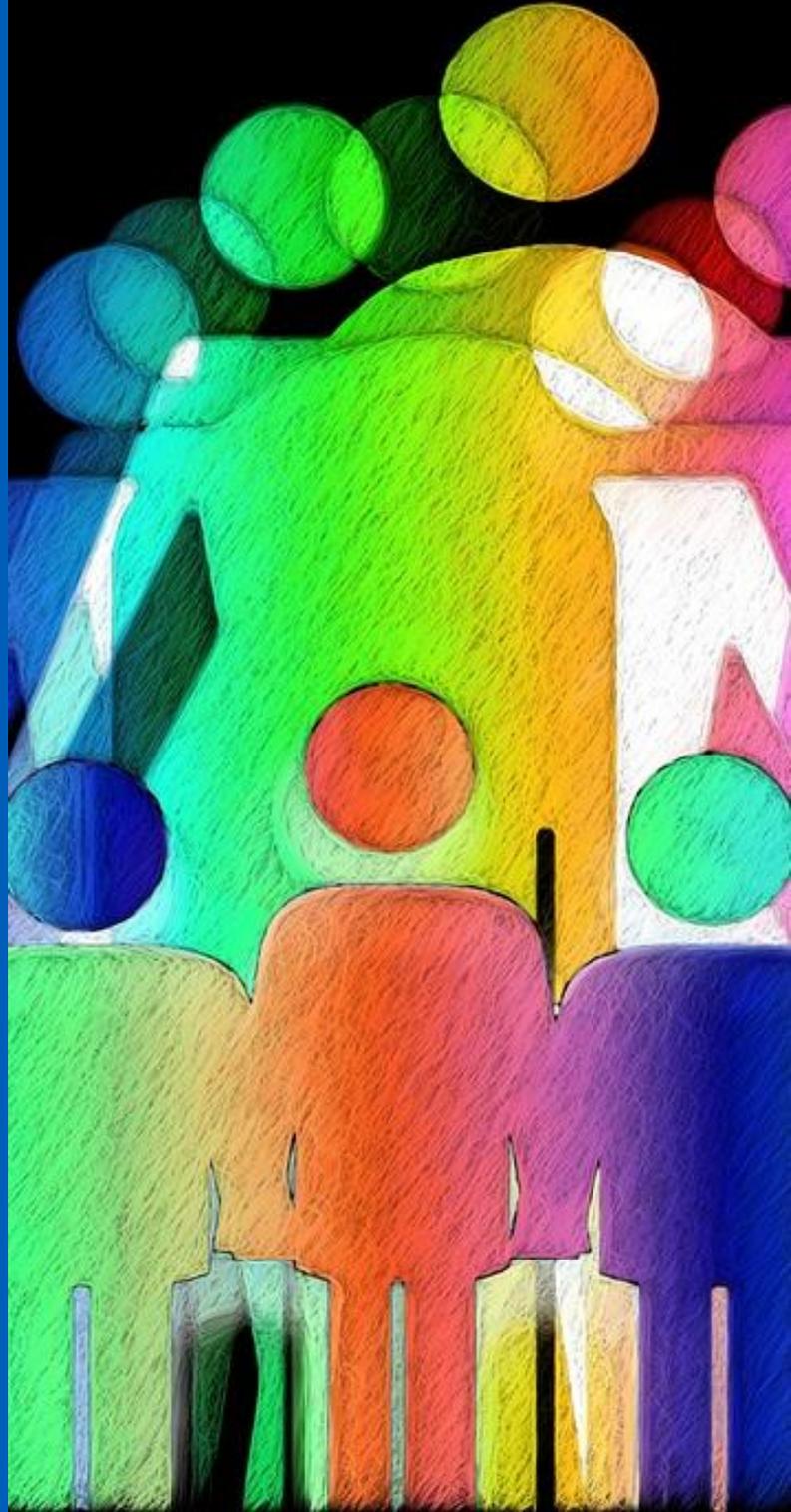
Synthèse

Une multiplication des structures et dispositifs d'accompagnement dans les territoires ruraux, afin de faciliter l'accès aux droits des habitants des territoires les moins peuplés du département

- **Un déploiement régulier des Espaces France Service (EFS)** qui remplacent progressivement les Maisons des Services aux Publics (MSAP) afin d'accompagner les habitants dans leurs formalités administratives du quotidien
- **La création de lieux de visio-accueil** pour favoriser l'accès aux droits à distance en permettant aux habitants de dialoguer à distance avec un conseiller de la CAF, la CPAM, la MSA ou la CARSAT
- Une diminution des rendez-vous physiques dans les structures publiques en 2020 du fait de la crise sanitaire mais **une adaptation des accompagnements au téléphone ou en visio**
- **Une montée en puissance du dispositif des conseillers numériques** en 2021 malgré une répartition encore hétérogène sur le territoire
- **Un maillage hétérogène des Espaces Publics Numériques** qui permettent aux habitants d'accéder gratuitement à du matériel informatique et de bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches
- **Une offre d'accès libre à un équipement et / ou à une connexion internet qui reste peu développée**, de même que les lieux de vente solidaire, de prêt ou de don de matériel informatique



2 Cadrage général sur la notion d'accès aux droits



2 Cadrage général sur les notions d'accès aux droits

Les publics concernés par
les problématiques
d'accès aux droits

Les problématiques d'accès aux droits, au croisement entre précarité et isolement

- Afin de pouvoir approcher cette nouvelle partie de l'observatoire de la Manche, nous avons cherché à identifier les différents publics concernés par la thématique de l'accès aux droits comme les publics concernés par l'inclusion numérique. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur le travail réalisé par le Défenseur des Droits, qui a organisé en 2016, avec l'aide de l'institut de sondage Ipsos et de chercheurs de l'INED et de l'ODENORE, une enquête téléphonique auprès de 5 117 personnes. D'après cette enquête, **une personne sur cinq déclare éprouver des difficultés à accomplir des démarches administratives**. Il s'agit ensuite de préciser qui sont ces personnes, ce qui ne peut se faire qu'au travers d'une approche qualitative puisque la question de l'accès aux droits ne correspond à aucune catégorie statistique prédéterminée.
- Le Défenseur des Droits a ainsi choisi de distinguer 3 catégories de publics :
 - Personnes non précaires : personne déclarant être « à l'aise » financièrement ou que « ça va »
 - Personnes précaires non-isolées : personne éprouvant des difficultés financières mais disposant d'une aide dans son entourage
 - **Personnes précaires isolées : personne éprouvant des difficultés financières et n'ayant aucune possibilité d'aide**
- Cette approche nous paraît intéressante car elle permet d'éviter l'approximation qui consisterait par exemple à assimiler précarité et difficultés d'accès aux droits et/ou isolement et difficultés d'accès aux droits. L'analyse des résultats de l'enquête nous a permis d'identifier plusieurs catégories de publics qui nous apparaissent plus concernés par l'accès aux droits, du fait de leur sur-représentation parmi la catégorie des personnes « précaires isolées ». Ces publics nous apparaissent donc constituer la cible prioritaire des politiques d'accès aux droits :
 - **Les familles monoparentales**
 - **Les jeunes adultes**
 - **Les plus de 65 ans**
 - **Les ouvriers et les agriculteurs**
 - **Les personnes disposant d'un faible niveau de qualification et les personnes rencontrant des difficultés à l'écrit ou à l'oral**



Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque de non recours, Défenseur des droits, 2017

On constate deux freins majeurs à l'inclusion numérique : l'équipement (accès à internet) et la maîtrise des outils numériques.

Le manque d'accès à Internet, une problématique qui recoupe les mêmes publics que l'accès aux droits, à l'exception des jeunes

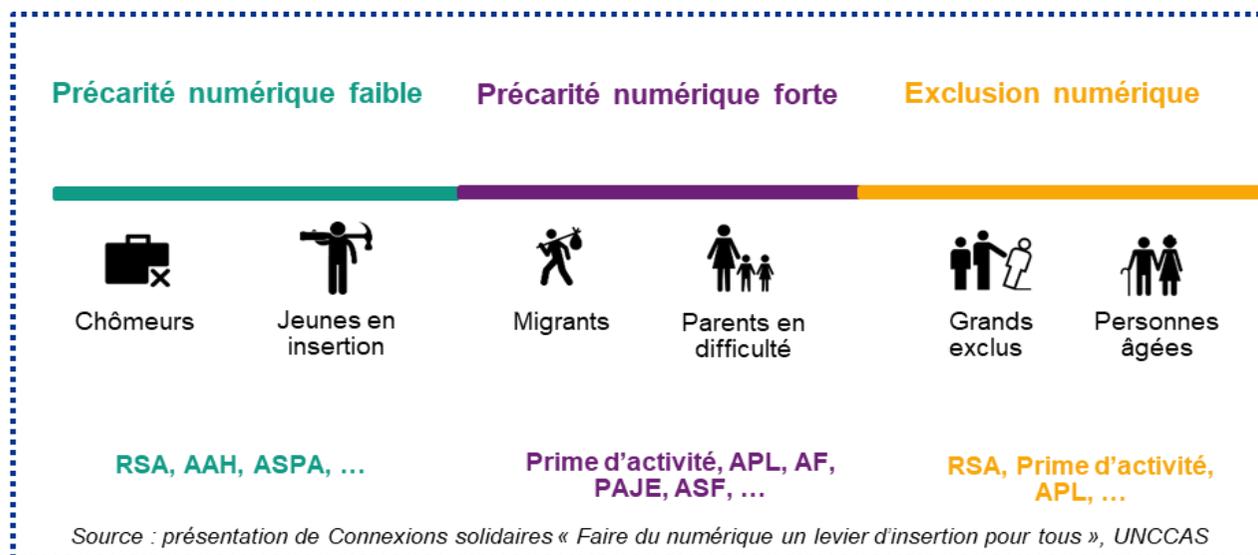
- D'après l'enquête du Défenseur des Droits, les personnes n'ayant pas d'accès à Internet représentent 9,1% de la population féminine et 10,1% de la population masculine. Parmi ces publics on notera une sur-représentation des catégories suivantes :
 - Les **familles monoparentales** (parmi cette catégorie, 21,6% des femmes et 23,9% des hommes sont concernés par le manque d'accès à Internet)
 - Les **plus de 65 ans** (33% des femmes et 24,3% des hommes de plus de 65 ans)
 - Les **agriculteurs** (36,9% des femmes et 32,8% des hommes)
 - Les **personnes disposant d'un niveau inférieur au baccalauréat** (16,8% des femmes et 17% des hommes de cette catégorie disent ne pas avoir accès à Internet)
 - Les **hommes rencontrant des difficultés à l'oral ou à l'écrit** (39,9% des hommes de cette catégorie, pour seulement 13,8% des femmes de cette catégorie)
- Soit **des publics tout à fait similaires à ceux qui concernés par les problématiques d'accès aux droits, à l'exception des jeunes**

Les difficultés sur Internet, un public plus hétéroclite et plus difficile à appréhender

- D'après l'enquête du Défenseur des Droits, les personnes rencontrant des difficultés sur Internet représentent 18,5% de la population féminine et 17% de la population masculine. Parmi ces publics on notera une sur-représentation des catégories suivantes :
 - Les **femmes rencontrant des difficultés à l'écrit ou à l'oral** (32,3% des femmes de cette catégorie contre 22,6% des hommes de cette catégorie)
 - Les **hommes âgés de 25 à 34 ans** (23,7% de cette catégorie contre 19,1% des femmes de cette catégorie) et les **hommes en couple sans enfant** (23,6% contre 17,7% des femmes de cette catégorie)
- En revanche, et de façon intéressante, **on ne retrouve pas les autres catégories de population concernées par l'accès aux droits ou l'accès à Internet**, à l'exception des agriculteurs et les familles monoparentales qui sont légèrement sur-représentés
- Nos entretiens avec les membres du comité technique et notamment avec la Direction de l'informatique, de l'innovation et de la modernisation du Département de la Manche ont permis de confirmer et de compléter cette première approche, avec la mention notamment des **seniors issus du milieu rural agricole, des personnes équipées mais qui utilisent l'informatique uniquement à titre très spécifique** (le cas des employés administratifs notamment), et également le **cas de jeunes très équipés et pointus sur certains usages mais plus en difficulté sur des usages numériques plus généraux.**

Des niveaux d'éloignement au numérique hétérogène en fonction des profils

- La précarité numérique est une notion regroupant à la fois les freins liés à l'équipement et à la maîtrise des outils numériques (voir page précédente). On peut ainsi distinguer trois grands type de profils d'habitants exclus du numérique : **les grands exclus du numérique, les éloignés du numérique, les personnes proche du numérique pouvant rencontrer des difficultés ponctuelles.**



A l'échelle de la Manche, environ 200 000 éloignées du numérique

Le diagnostic réalisé par WeTechCare sur le Département de la Manche indique que **près de 200 000 personnes sont éloignées du numérique sur le territoire** :

- 13 900 personnes exclues du numérique qui ont besoin d'être assistées** (environ 7% de la population totale)
- 38 000 personnes éloignés du numérique qui ont besoin d'être formés aux bases des usages numérique** (environ 19% de la population totale)
- 27 900 personnes proches du numérique mais ayant besoin d'être formés ponctuellement et d'être rassurés dans leurs usages numériques** (environ 14% de la population totale)

Plusieurs profils d'habitants sont ciblés dans le cadre du diagnostic comme présentant des fragilités sociodémographiques importantes :

- L'âge** : 40% des plus de 70 ans sont non-internautes
- Le niveau de diplôme** : 46% des non-diplômés sont non-internautes
- Le niveau de revenu** : 14% des personnes à bas revenu sont non-internautes
- La situation géographique** : 13% des habitants des communes rurales sont non-internautes

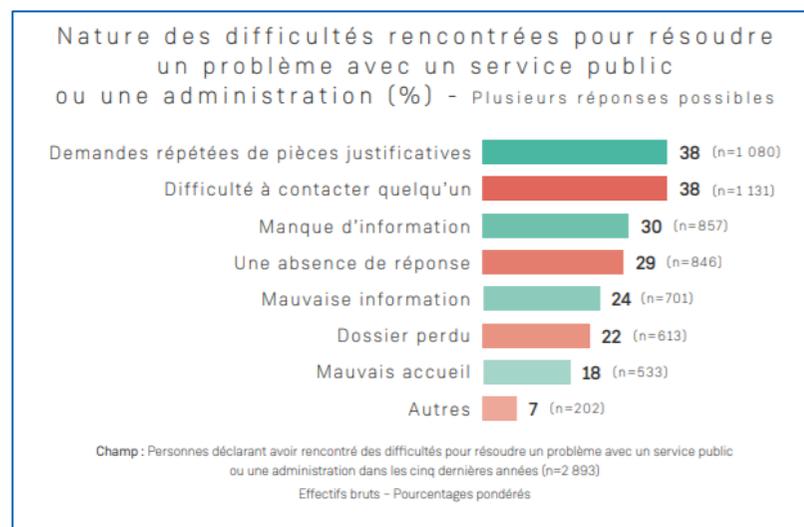
Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

2 Cadrage général sur les notions d'accès aux droits

Les difficultés d'accès aux
droits et au numérique

La nature des difficultés rencontrées dans l'accès aux droits

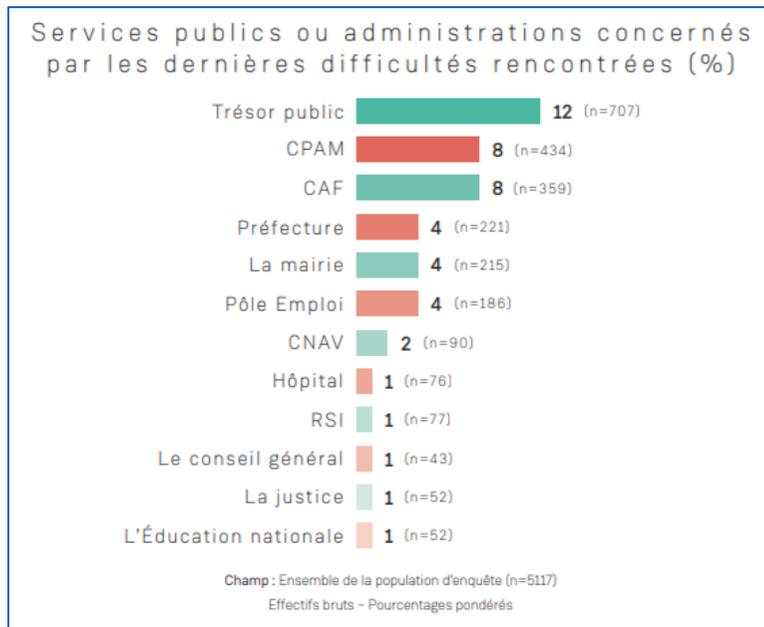
- L'enquête sur l'accès aux droits du Défenseur des droits de 2017 met en avant les difficultés les plus fréquemment rapportées par les personnes interrogées.
- La difficulté la plus souvent rapportée consiste en **une demande répétée de pièces justificatives**. Cette difficulté est particulièrement mise en avant par les jeunes adultes (43% chez les 18-24 ans contre 38% en moyenne dans la population) et par les précaires non-isolés (43%). Les services publics les plus concernés par cette difficulté sont Pôle Emploi (53%), la CAF (47%) et le Département (43%). Cette difficulté souligne un réel enjeu de simplification des démarches.
- La deuxième problématique la plus souvent rapportée est **la difficulté à joindre un interlocuteur** dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches et de réduction du nombre de guichets (particulièrement dans les zones rurales). Cet enjeu est particulièrement mis en avant par les 25-34 ans (44% pour cette tranche d'âge contre 38% pour l'ensemble de la population) et par les plus diplômés (46%). Le rapport du Défenseur des Droits en conclut que cette difficulté touche majoritairement les personnes actives dont les horaires de travail peuvent se révéler peu conciliables avec les horaires d'ouverture des administrations.
- Les enquêtés mettent ensuite en avant **le manque d'information**, une difficulté touchant en premier lieu les jeunes (39% des 18-24 ans contre 30% pour l'ensemble de la population). Les personnes ayant un accès difficile aux informations sur internet mettent logiquement cet enjeu plus en avant (36%). Du fait du manque de visibilité de l'offre, les habitants sollicitent fréquemment les mairies ou les travailleurs sociaux, les agents se retrouvant à devoir effectuer des démarches confidentielles ne relevant pas de leur administration.
- Enfin, l'étude pointe des difficultés relatives à **l'absence de réponses**. Le Défenseur des Droits rappelle pourtant que l'absence de réponse engendre parfois le dépassement des délais pour obtenir certains droits ou prestations



Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Des difficultés d'accès aux droits qui ciblent les des institutions très hétérogènes

- **Le Trésor Public** constitue la principale administration pour laquelle la population interrogée indique rencontrer des difficultés dans les démarches (12%). Les cadres supérieurs (17%), les artisans, commerçants, chefs d'entreprise (19%) et, plus généralement, les personnes les plus diplômées (16 %) sont plus nombreux à citer le Trésor Public que le reste de la population (12 %). Ces difficultés semblent donc concerner principalement les personnes susceptibles de payer des impôts plus importants.
- La **Caisse Primaire d'Assurance Maladie** est le deuxième service public le plus cité (8 %), notamment pour les populations en situation de handicap (13%) et les personnes précaires isolées (11%).
- Les personnes enquêtées citent ensuite **la Caisse d'Allocations Familiales** (8%), en particulier les jeunes (10% chez les 18-24 ans et 14% chez les 25-34 ans), les personnes en situation de précarité (10%) et les familles monoparentales (12%).
- Enfin, la quatrième administration la plus fréquemment citée est **la préfecture** (4%). Les personnes de nationalité étrangères sont celles qui rapportent le plus de difficultés avec cette administration (16%).



Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Une accessibilité aux services publics globalement supérieure à la moyenne nationale mais une exception sur la CA de Saint-Lô Agglo

- La proximité de services publics physiques permet d'accéder plus aisément à ses droits en cas de difficultés avec les démarches en ligne ou de situations complexes.
- L'accessibilité à un panier défini de services publics (voir définition ci-dessous) est supérieure sur le département de la Manche par rapport à la moyenne nationale. En particulier, on constate une très bonne accessibilité aux services publics sur la Communauté de communes Granville Terre et Mer, suivie de la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie et de la Communauté de communes Villedieu Intercom.
- À l'inverse, la Communauté d'agglomération de Saint-Lô Agglo dispose d'un indicateur d'accessibilité aux services publics inférieur à la moyenne nationale.

L'accès à des services publics

Cet indicateur prend en compte la distance moyenne à vol d'oiseau en kilomètres à un « panier de services publics » : pôle emploi (réseau spécialisé, réseau de proximité ou réseau partenarial), impôts (DDFIP ou DRFIP), maisons de service au public et poste (bureau ou agence).

Plus une zone de la carte tend vers le rouge, plus la distance moyenne pour accéder à ces services publics est supérieure à la moyenne nationale.



Indice d'accès aux services publics dans la Manche



Cadrage

Des difficultés liées à la mobilité / l'accessibilité géographique (2/3)

Un indice de fragilité numérique élevé sur la Communauté de communes de la Baie du Cotentin

- La Communauté de communes de la Baie du Cotentin présente l'indice de fragilité numérique le plus élevé de la Manche, qui s'explique notamment par une forte proportion de ménages d'une seule personne et une part élevée de la population peu ou pas diplômée.
- Viennent ensuite les communautés de communes Côte Ouest Centre Manche (forte proportion de ménages d'une seule personne, de seniors et de personnes peu ou pas diplômées, mais une bonne accessibilité aux bibliothèques et aux services publics) ainsi que la Communauté de communes de Coutances Mer et Bocage (forte proportion de ménages d'une seule personne et de seniors mais une bonne accessibilité aux services publics)
- À l'inverse, la Communauté d'agglomération du Cotentin, la Communauté d'agglomération Saint-Lô Agglo et la Communauté de communes de Granville disposent d'un indice de fragilité numérique dans la moyenne nationale. On constate **qu'aucun EPCI du département ne dispose d'un indice de fragilité numérique plus faible que la moyenne nationale.**

L'indice de fragilité numérique

L'indice de fragilité numérique révèle les territoires où la population est le plus à risque d'exclusion. De nombreux facteurs sont à l'origine de l'exclusion numérique. Ils sont regroupés en quatre axes qui constituent les principales causes de l'exclusion numérique :

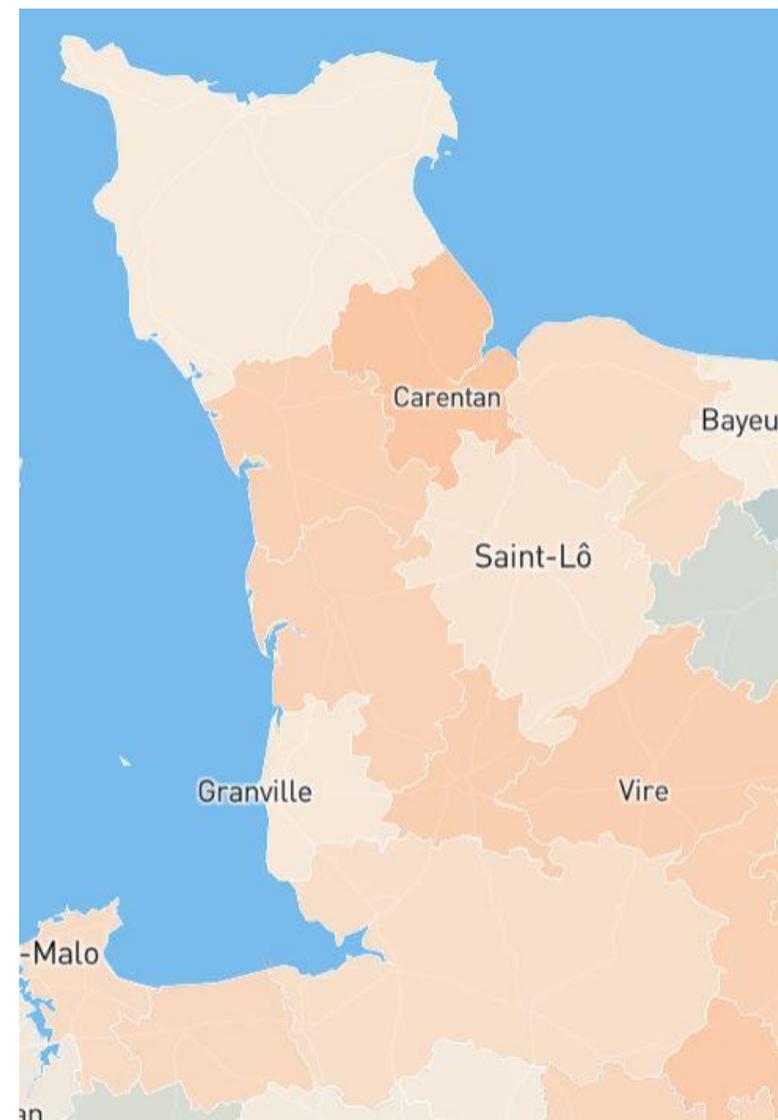
- L'accès au numérique : taux de non-couverture très haut débit ; taux de pauvreté ; accès aux bibliothèques
- L'accès à l'information : accès à des services publics ; ménages d'une personne ; ménages monoparentaux
- Les compétences administratives : taux de chômage ; part des étrangers ; dépendance aux prestations sociales
- Les compétences numériques : part des 65 ans et plus ; part des pas ou peu diplômés

Pour chaque indicateur est calculé le score du territoire par rapport au reste de la France. Le score total (indice de fragilité numérique) est calculé en additionnant les scores de chaque commune sur chaque indicateur.

Plus une zone de la carte tend vers le rouge, plus la fragilité numérique y est importante.



Indice de fragilité numérique dans la Manche



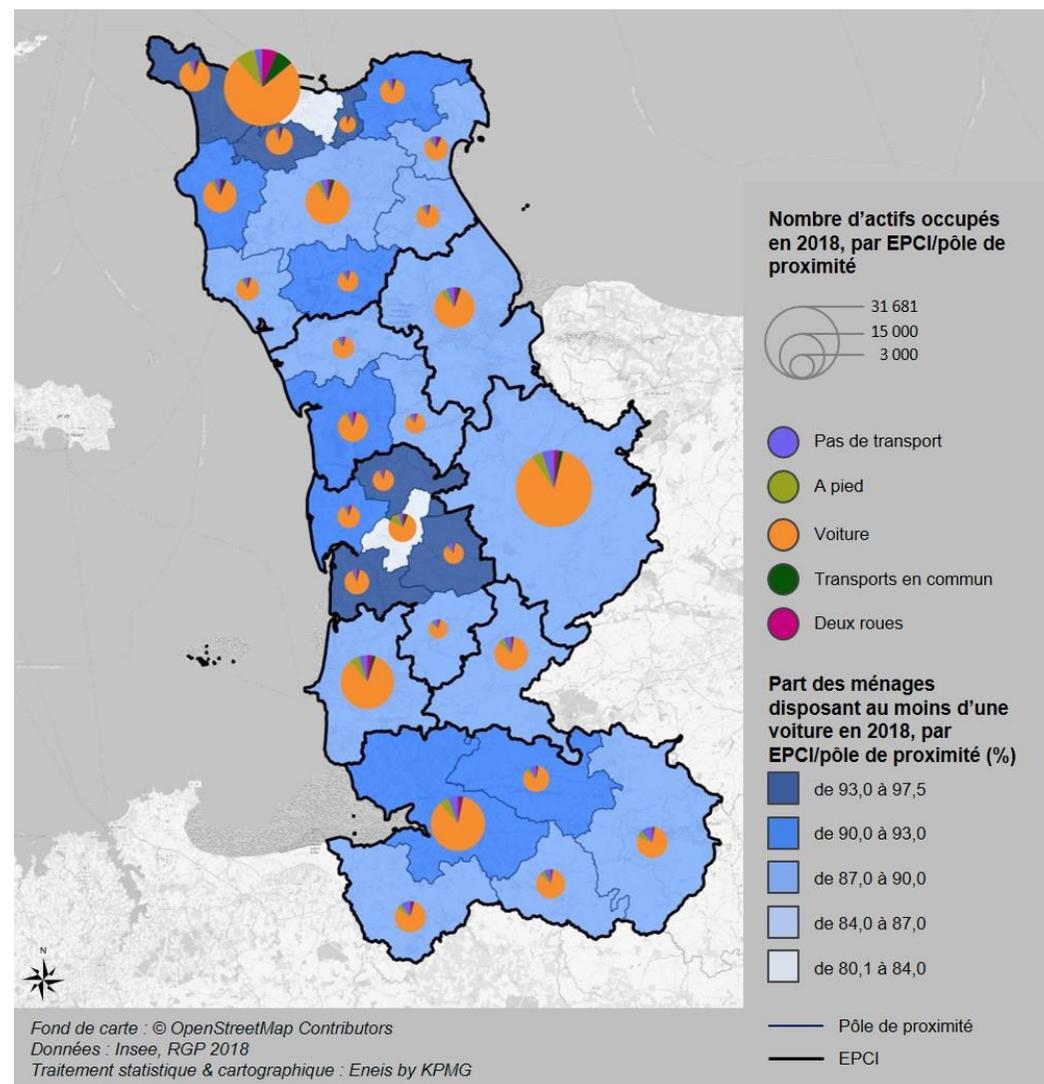
Source : fragilite-numerique.fr

Cadrage

Des difficultés liées à la mobilité / l'accessibilité géographique (3/3)

Une place centrale de la voiture dans les mobilités, et une absence de véhicule qui constitue un frein dans la mobilité des habitants

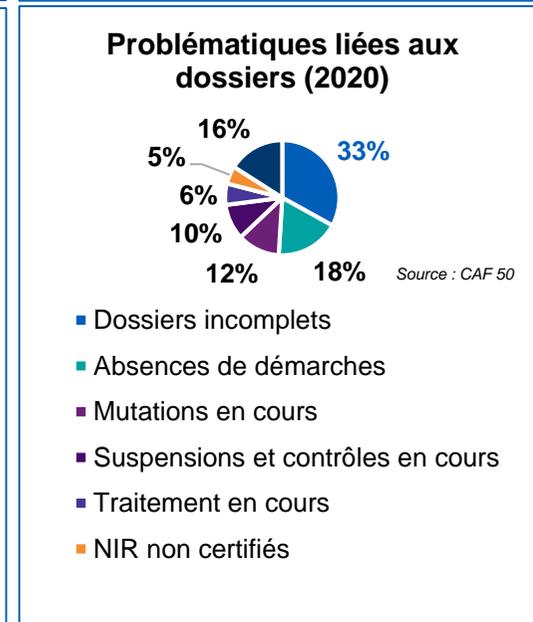
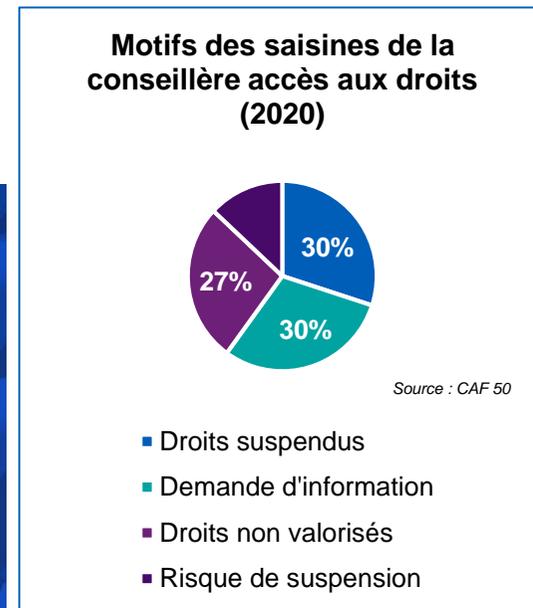
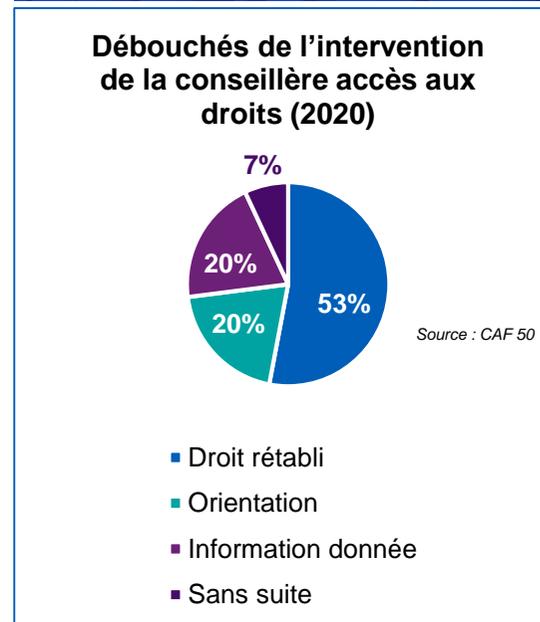
- L'analyse des modes de transport des habitants pour se rendre au travail fait plus globalement ressortir la place de la voiture dans les déplacements en fonction des territoires.
- **Sur certains pôles de proximité, plus de neuf dixièmes des habitants ont recours à leur voiture pour se rendre au travail** : 90,3% sur le pôle de Douve et Divette ; 91,2% sur le pôle de la Saire.
- **A l'inverse dans les zones urbaines, la voiture a une place moins importante dans les déplacements** pour aller au travail, même si elle reste majoritaire.
- La faiblesse du réseau de transports en communs sur le département, à l'exception des grandes villes, souligne **la nécessité pour les ménages de posséder une voiture pour leurs déplacements quotidiens**, y compris pour accéder aux agences des opérateurs publics. Les ménages ne disposant pas de véhicule personnel apparaissent ainsi freinés dans leur mobilité et leur accès aux droits.



Des difficultés liées à la complétude des démarches illustrées au sein de la CAF

Des problématiques d'accès aux droits qui concernent majoritairement des dossiers incomplets et des démarches non réalisées : l'exemple de la CAF (conseiller accès aux droits)

- En 2020, la conseillère accès aux droits de la CAF a été saisie 116 fois, un chiffre en forte baisse par rapport à 2019 et 2018 (respectivement 182 et 331 saisines). Cette évolution s'explique par **une nouvelle organisation des circuits internes à la CAF**, qui prévoit que les demandes des partenaires soient orientées prioritairement vers la cellule CDAP (Consultation du Dossier Allocataires par les Partenaires) qui permet aux partenaires de consulter les dossiers des allocataires. La conseillère accès aux droits intervient donc uniquement sur les dossiers les plus complexes : situations de droits non valorisés, suspendus ou qui requièrent des interventions des services de la CAF ou d'organismes extérieurs pour aboutir.
- Les demandes de saisines proviennent **pour la majorité de partenaires externes** (59% des demandes en 2020) et pour le reste de demandes internes aux services de la CAF (41% des demandes en 2020). Les principaux partenaires saisissant la conseillère accès aux droits sont les travailleurs sociaux du Département, du centre d'hébergement et de réinsertion sociale, la CARSAT, le Pôle Territorial le Secours populaire, le secteur scolaire, la MSA, les CCAS et les centres hospitaliers.
- La majorité des problématiques portent sur **des dossiers incomplets** (33%) ou **des démarches non-réalisées** (18%). 13% des demandes concernent des situations de **mutation des dossiers entre caisses**, bloquantes pour l'ouverture ou la continuité des droits. 10% des dossiers adressés à la conseillère concernent des **suspension de droits suite à un contrôle** et 5% concernent des **NIR (Numéro d'Identification au Répertoire des personnes physiques, permettant de vérifier l'identité d'une personne) non certifiés** pour des publics allophones étrangers.
- Près des deux tiers des demandes aboutissent à un droit rétabli (53%) ou à un droit ouvert suite à des informations données (20%). L'intervention de la conseillère accès aux droits a contribué à générer des rappels de droits à hauteur de 85 613 euros en 2020.



Des difficultés de réalisation des démarches dématérialisées

Les difficultés d'usage lors des démarches administratives en ligne

- Le Défenseur des Droits a publié en 2019 un rapport intitulé « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » qui pointe de multiples difficultés d'usage.
 - **Une difficulté de maîtrise de l'usage d'internet dans sa globalité.** Les usagers doivent en effet appréhender plusieurs procédures en amont de la démarche dématérialisée : créer une adresse mail, se souvenir de ses mots de passe, créer un espace personnel etc. L'articulation entre les comptes personnels des services publics et l'adresse mail peut être difficile à appréhender pour certaines personnes. Si ces dernières ne consultent pas leur compte personnel régulièrement, elles peuvent passer à côté de notification de droit, de décision sur leur situation, et ainsi manquer des délais pour exercer un recours contre une décision.
 - **Une difficulté de compréhension des enjeux liés au consentement aux échanges dématérialisés avec l'administration.** Les personnes ne comprennent pas toujours qu'elles ont consenti à avoir des échanges dématérialisés avec les organismes sociaux. Dès lors la substitution du courrier postal auquel elles sont habituées par une communication exclusive par mails provoque des quiproquos. Ces personnes, comme une grande partie de la population, ne connaissent pas la possibilité qui leur est ouverte, dans certains cas, de refuser les échanges dématérialisés avec les services publics et peuvent avoir le sentiment d'avoir été forcées à utiliser ce canal de communication.
- Face à ces difficultés, le Défenseur des Droits porte plusieurs recommandations :
 - **L'uniformisation visuelle et ergonomique des sites des services publics** ainsi que l'utilisation sur ces sites d'un langage «Facile à Lire et à Comprendre»
 - Favoriser **un identifiant unique** pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés
 - Garantir un délai permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée
 - **L'instauration du principe de l'envoi sous forme papier des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant des délais et des voies de recours**, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés pour ce type de décision
 - Pour les autres procédures, l'amélioration de la visibilité et la simplification du processus de consentement aux échanges dématérialisés et **la généralisation des alertes sur les documents déposés par les services publics sur l'espace personnel de l'usager**, par voie téléphonique (sms) et/ou par courrier

Zoom sur quelques difficultés rencontrées dans l'accès au numérique

Les difficultés les plus courantes :

- Prise en main des outils informatiques (utilisation d'un ordinateur, création d'une boîte mail, création d'un mot de passe etc.)
- Prise en main de la bureautique (logiciel de traitement de texte etc.)
- Réalisation des démarches administratives en ligne

Les difficultés également rencontrées :

- Recherche d'emploi
- Rédaction et mise en forme d'un CV
- Ecole à la maison (accès à l'ENT etc.)
- Contact avec les proches (réseaux sociaux, Whatsapp...)
- Prise de rendez-vous santé (Doctolib)
- Réservation de billets (de train, de théâtre etc.)
- Courses en ligne

Cadrage

Des difficultés liées à l'équipement numérique

Un déficit de couverture très haut débit qui touche l'ensemble du département

- L'ensemble des EPCI de la Manche dispose d'un taux de non-couverture très haut débit inférieur à la moyenne nationale.
- La **Communauté de communes Coutances Mer et Bocage** est la plus touchée par le manque de couverture très haut débit, suivie par la **Communauté de communes Villedieu Intercom**.
- L'enquête du Défenseur des Droits souligne qu'une connexion internet de faible qualité ne permet pas la réalisation des démarches administratives en ligne.

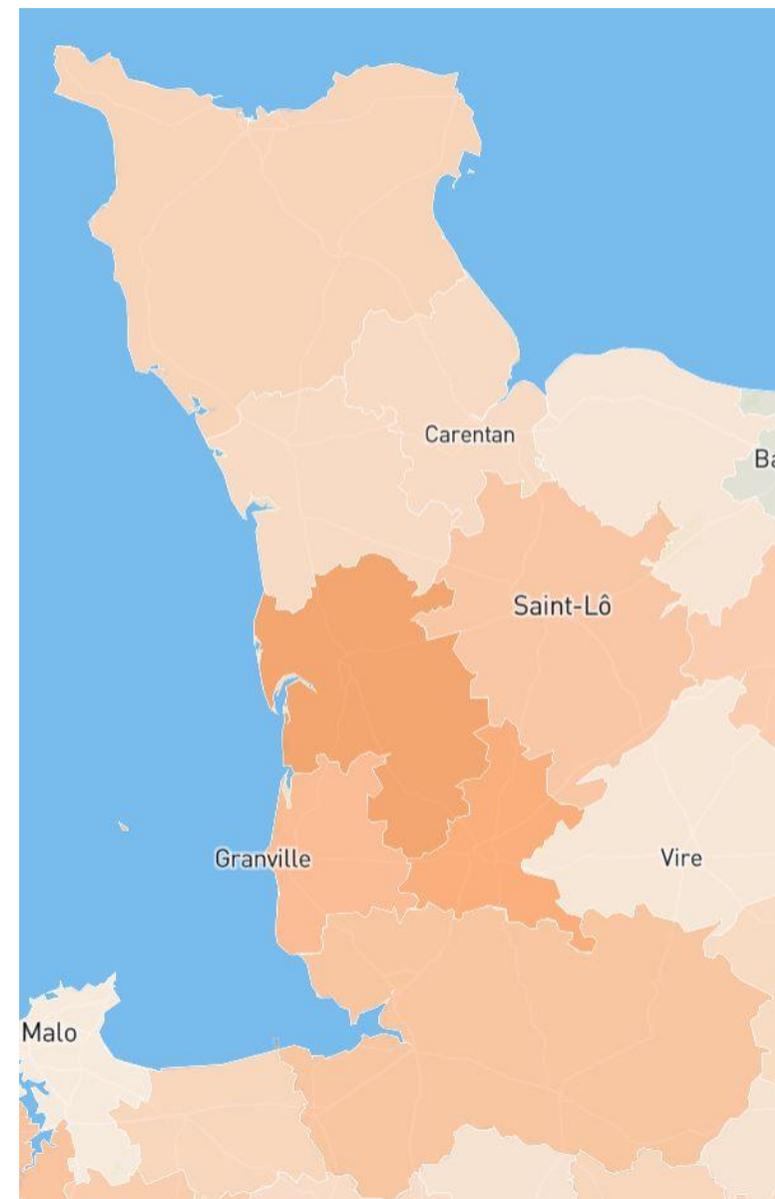
Le taux de couverture très haut débit

Cet indicateur correspond à la part des locaux de référence ne pouvant pas bénéficier d'une connexion avec un débit d'un au moins 30 Mbits par seconde en réception.

Plus une zone de la carte tend vers le rouge, plus le taux de non-couverture très haut débit est supérieur à la moyenne nationale.



Taux de couverture très haut débit dans la Manche



Source : fragilite-numerique.fr

Les retours de l'enquête habitants

Des difficultés liées à une méconnaissance de l'existant (1/2)

Des habitants qui s'estiment très mal informés, connaissant peu les services disponibles sur leur territoire

- Près de 7 répondants sur 10 (67,7%, soit 1 717 individus) estiment ne pas disposer d'informations suffisantes sur leurs droits
- Une large majorité des répondants (71,2%, soit 1 810 individus) a le sentiment de ne pas connaître les services existant sur son territoire
- Parmi l'ensemble des relais d'information présentés, près de la moitié de l'échantillon (47,5%, soit 1 206 individus) sollicite la CAF et la MSA pour répondre à ses questions

Des habitants qui estiment ne pas percevoir l'intégralité des prestations auxquelles ils ont droit, ou ne les connaissent pas

- Plus d'un tiers des répondants (33,6%, soit 855 individus) a le sentiment de ne pas percevoir l'intégralité des prestations auxquelles il a droit.
- Plus de 4 répondants sur 10 (42,3%, soit 1 076 individus) ne savent pas s'ils perçoivent l'intégralité des prestations auxquelles ils ont droit ou non.



Pourquoi vous sentez-vous éloigné des services publics de votre territoire ?

1. Je ne connais pas l'offre et les services présents / je ne sais pas vers qui me tourner (cité 365 fois)
2. Je ne peux pas me rendre sur les lieux des services présents car les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés (cité 266 fois)
3. J'ai l'impression qu'aucun service n'est fait pour moi / ne peut répondre à mon besoin (cité 255 fois)

Avez-vous le sentiment de percevoir l'intégralité des prestations auxquelles vous avez droit ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	613	24,1%
Non	855	33,6%
Je ne sais pas	1076	42,3%
Total	2544	100%

Les retours de l'enquête habitants

Des difficultés liées à une méconnaissance de l'existant (2/2)

De vrais besoins d'information sur les démarches administratives et les aides financières

- Les sujets sur lesquels les répondants indiquent souhaiter disposer de plus d'informations sont les aides financières et matérielles (cité 1 496 fois, soit 63,1% de l'échantillon), et les démarches administratives (cité 804 fois, soit 33,9%)

Une communication qui passe essentiellement par email ou par le contact humain

- Parmi l'ensemble des moyens à disposition pour contacter les institutions, les répondants utilisent le plus fréquemment les courriers ou e-mails (58,3% de l'échantillon, soit 893 individus) et les sites internet des institutions (746 répondants, soit 48,7% de l'échantillon)
- Néanmoins, plus d'un tiers des répondants (cité 901 fois, soit 36,6% de l'échantillon) estime que les rendez-vous avec un professionnel devraient être développés, tout comme les accueils en présentiel sans rendez-vous (cité 852 fois, soit 34,6% de l'échantillon)

Un potentiel enjeu de mobilité,

- Plus d'un tiers des répondants (35,4%, soit 901 individus) se sentent éloignés des services publics du fait d'enjeux liés à la mobilité (8,3%) ou de plages horaires inadaptées aux besoins des bénéficiaires (29,8%)



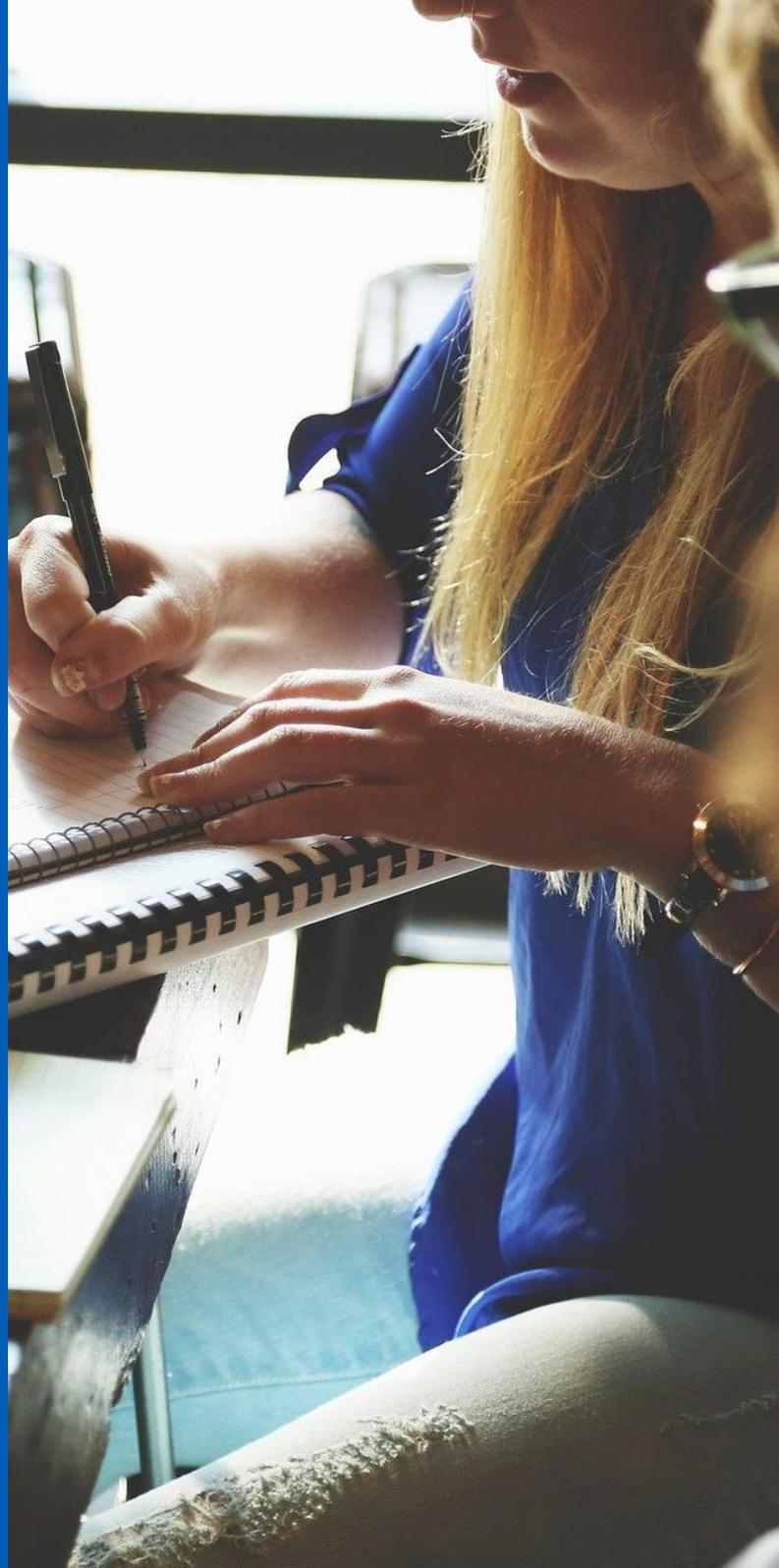
Sur quel(s) sujet(s) souhaiteriez-vous disposer de plus d'informations/aide ?

1. Aides financières et matérielles auxquelles j'aurais droit (cité 1 496 fois)
2. Démarches administratives (cité 804 fois)
3. Services existants proposés près de chez moi pour m'informer, m'orienter ou m'aider (cité 729 fois)

Selon vous, quelles modalités de contact des institutions (CAF, MSA, Département, etc.) devraient être développées ?

1. Les rendez-vous avec un professionnel de l'institution (cité 901 fois)
2. Les accueils en présentiel sans rendez-vous au sein d'une structure (cité 852 fois)
3. Les courriers ou e-mails (cité 596 fois)

3 L'accès aux droits



L'accès aux droits

Synthèse

Une multiplication de dispositifs de type « guichet unique » pour favoriser l'accès aux droits des habitants

- **Un déploiement régulier des Espaces France Service (EFS)** qui remplacent progressivement les Maisons des Services aux Publics (MSAP) afin d'accompagner les habitants dans leurs formalités administratives du quotidien, mais une concentration plus importante des Espaces France Service au centre et au sud du département
- **Une collaboration des Espaces France Services avec les Maisons de services communales**, point d'accueil de proximité qui orientent les usagers vers les espaces les plus proches et prennent des rendez-vous avec les partenaires institutionnels pour le compte des usagers.
- **Des initiatives locales** pour favoriser l'accès aux droits avec l'installation de guichets uniques portés par les territoires
- **La création de lieux de visio-accueil** pour favoriser l'accès aux droits à distance en permettant aux habitants de dialoguer à distance avec un conseiller de la CAF, la CPAM, la MSA ou la CARSAT

Données clés

23

Espaces France Service et antennes en 2021

2

Maisons des Services au Public en 2021

4

Maisons de service communales en 2021

27

Lieux de visio-accueil en 2021

70

Lieux de permanences délocalisées des CMS en 2019

0,22

Agences CAF pour 10 000 habitants en 2020

0,10

Agences MSA pour 10 000 habitants en 2020

0,06

Agences CARSAT pour 10 000 habitants en 2020

0,12

Agences CPAM pour 10 000 habitants en 2020

0,10

Agences Pôle Emploi pour 10 000 habitants en 2020

0,16

Services des impôts pour 10 000 habitants en 2020

3,19

Services postaux pour 10 000 habitants en 2020

Sources : INSEE RGP 2018, INSEE BPE 2018, CD50, MSA, CARSAT, CPAM, Pôle Emploi, service-public.fr, MDA Normandie

Une adaptation des modalités d'accompagnement des publics en 2020 dans un contexte de crise sanitaire

- Une diminution importante du nombre de rendez-vous physiques dans les agences de la MSA en 2020 en lien avec la crise sanitaire, mais **un relai assuré par des rendez-vous téléphoniques** plus nombreux et **une hausse de 60% du nombre de rendez-vous des droits** assurés par la MSA
- Un ratio d'habitants déposant une demande auprès de la MDA plus faible sur le département de la Manche qu'à l'échelle de la Normandie, mais des délais de traitement des demandes significativement supérieurs

L'accès aux droits

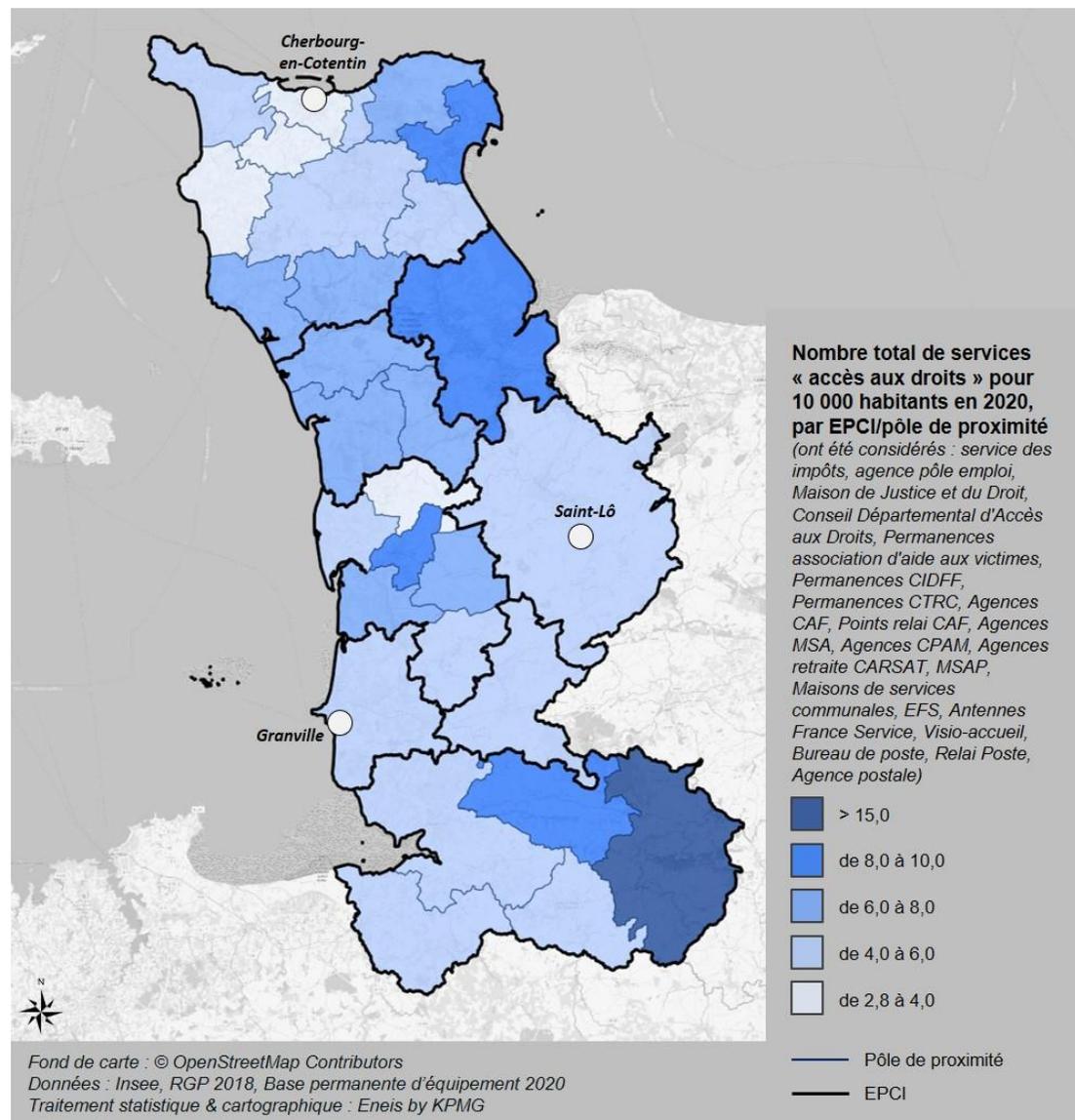
Synthèse

Un renforcement de l'accessibilité aux services publics dans les zones rurales grâce au déploiement des Espaces France Services et des visio-accueils

- Une concentration des agences des opérateurs publics dans les grandes villes du département (agences CAF, MSA, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi, service des impôts)
- Un déploiement des Espaces France Services et des visio-accueils dans les territoires moins peuplés du département pour favoriser l'accès aux droits sur l'ensemble du territoire
- Un maillage de proximité des agences postales
- Un indice d'accessibilité aux services publics élevé au sud-est du département (11,70 services pour 10 000 habitants sur le Pôle du Mortainais) et au centre 9,26 services pour 10 000 habitants sur le Pôle du Val de Saire par exemple)
- Une mobilité des habitants qui repose largement sur la voiture et un faible développement des transports publics qui peuvent poser **des difficultés d'accès aux droits aux ménages n'ayant pas de véhicule personnel**

L'accessibilité aux services « accès aux droits »

L'indicateur d'accessibilité aux services « accès aux droits » mesure le nombre total de services pour 10 000 habitants. Sont pris en compte les services suivants : service des impôts, agence pôle emploi, Maison de Justice et du Droit, Conseil Départemental d'Accès aux Droits, permanences d'associations d'aide aux victimes, permanences du CIDFF, permanences CTRC, agences et points relais CAF, agences MSA, agences CPAM, agences CARSAT, MSAP, maisons de services communales, espaces et antennes France services, visio-accueils, bureaux, relais et agences postales.



Les retours de l'enquête habitants

L'accès aux droits

Des canaux de communication par email ou SMS à privilégier

- Plus de 8 répondants sur 10 (82,9%, soit 2 118 individus) affirment que le moyen de communication le plus pratique pour les contacter et les informer est par e-mail
- Cependant, 1 répondant sur 5 s'est estimé pénalisé par les modes de communication quasi-exclusivement numériques pendant la crise sanitaire, ce qui souligne la **nécessité de maintenir des modalités de communication ne passant pas par le numérique** (exemple : courriers postaux, plébiscités par 3 répondants sur 10).

Une très forte demande de développement de l'accueil, de la mobilité et de l'information

- Pour la majorité des répondants (53,5% de l'échantillon, soit 1 297 individus), le développement de l'accueil et de l'information pour les services existants constitue un enjeu central pour rendre plus accessibles les services publics
- L'amélioration du réseau de transport en commun (cité 612 fois, soit 25,3% de l'échantillon) et le développement de l'accès aux services via internet (cité 592 fois, soit 24,4%) sont également des enjeux importants

Quel est le moyen de communication le plus pratique pour vous contacter et vous ?

	Effectifs	% Rep.
Via votre adresse email (courriels)	2118	82,9%
Via votre adresse postale (courriers)	764	29,9%
Via un affichage dans des lieux de passages (écoles, marchés, mairies, ...)	161	6,3%
Via les réseaux sociaux (page Facebook, compte Instagram, ...)	282	11%
Via votre téléphone portable (sms)	1280	50,1%
Total	2555	

Avez-vous été pénalisé par les modes de communication utilisés pendant la crise sanitaire ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	491	19,3%
Non	2047	80,7%
Total	2538	100%



Quelles seraient les améliorations prioritaires à apporter pour rendre plus accessibles les services au public ?

1. Développer l'accueil et l'information sur les services existants (cité 1 297 fois)
2. Améliorer le réseau de transports en commun sur le territoire et son accessibilité (cité 612 fois)
3. Développer l'accès aux services via internet voire d'autres outils numériques (cité 592 fois)

3 L'accès aux droits

Les services publics de proximité
s'adressant à l'ensemble de la
population

Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les agences de la CAF (1/2)

Une bonne couverture en agences CAF sur le département

- La CAF propose des rendez-vous en agence à ses allocataires autour des prestations sur 11 sites :
 - 5 sites sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Valognes, Cherbourg, Equeurdreville, Octeville, Tourlaville)
 - 2 sites sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (Avranches et Saint-Hilaire-du-Harcouët)
 - 1 site sur la Communauté d'agglomération de Saint-Lô (Saint-Lô)
 - 1 site sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage (Coutances)
 - 1 site sur la Communauté de communes de Granville Terre et Mer (Granville)
 - 1 site sur la Communauté de communes de la Baie du Cotentin (Carentan) : il ne s'agit ici pas de locaux en propres, mais de locaux partagés CPAM/CARSAT/CAF pour assurer des rencontres avec les allocataires. Cette organisation permet ainsi aux travailleurs sociaux de ces trois institutions de collaborer sur les dossiers et d'apporter une réponse plus globale.
 - On note donc que la CAF n'organise **aucun rendez-vous « prestations » en présentiel sur la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche et la Communauté de communes de Villedieu Intercom.**
- On comptait en 2020 un total de 291 rendez-vous téléprocédures, 955 rendez-vous physiques et 142 rendez-vous conseiller numérique, soit un total de 1 388 rendez-vous physiques prestation familiale.

Les rendez-vous physiques prestation familiale

Il s'agit de rendez-vous physique sur un site CAF fixé à un allocataire à sa demande ou sur proposition de la CAF, lorsque la demande nécessite une rencontre au regard de la complexité de la situation, de la complexité législative, d'un blocage dans l'étude des droits.

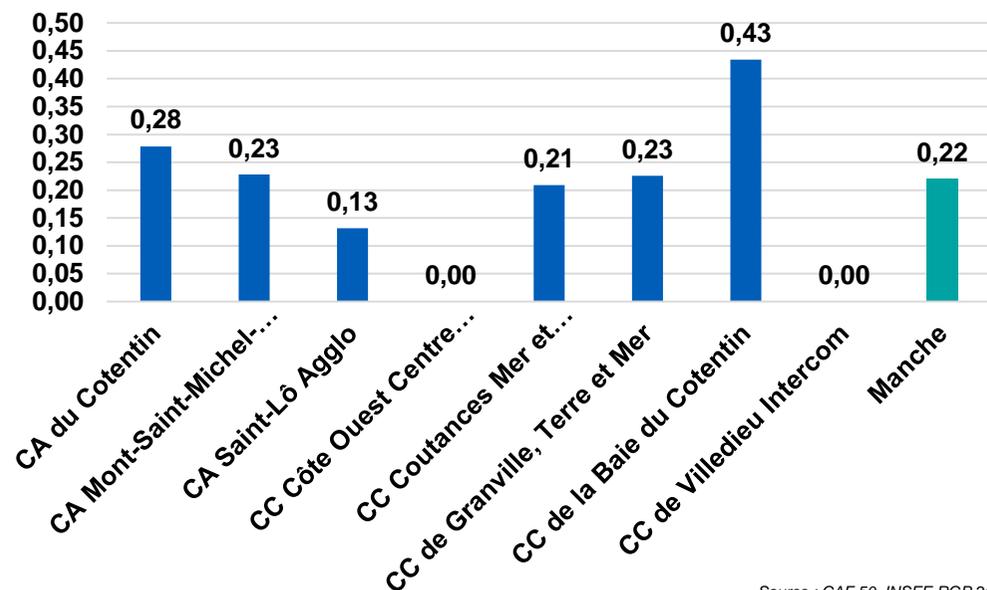
Données clés

1 388

Rendez-vous physique prestation familiale en 2020

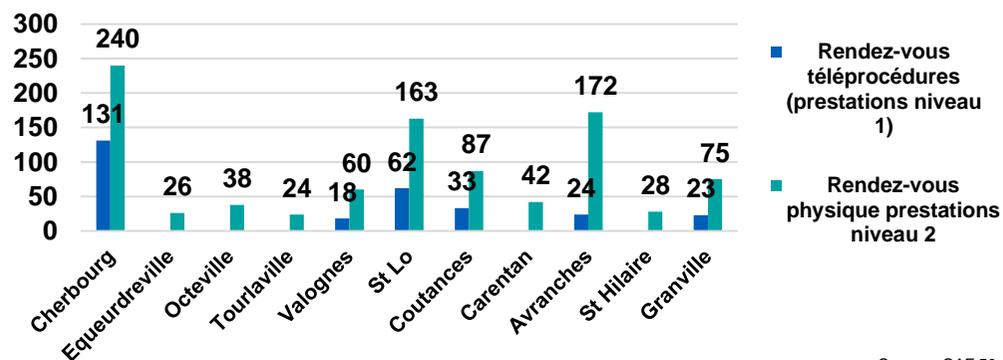
Source : CAF 50

Nombre d'agences CAF pour 10 000 habitants



Source : CAF 50, INSEE RGP 2018

Nombre de rendez-vous téléprocédures et de rendez-vous physiques en 2020



Source : CAF 50

Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les agences de la CAF (2/2)

Un accompagnement à distance par téléphone et par mail

- Au-delà de l'accueil en présentiel et des rendez-vous visio-guichet, la CAF traite plus classiquement des **mails** et des **appels téléphoniques** des allocataires.
- **On constate en 2020 une diminution de cette activité par rapport à 2019 :**
 - Baisse du nombre de mails arrivés à la CAF à hauteur de 6,7%
 - Baisse du nombre d'appels aboutis à la CAF à hauteur de 10,1% et baisse du nombre d'appels traités à hauteur de 14,0%. Le taux de traitement des appels a donc diminué entre 2019 et 2020 de 3,5 points, passant de 80,1% en 2019 à 76,6% en 2020.
 - Baisse du nombre de rendez-vous téléphoniques et de rappels de la part des conseillers CAF à hauteur de 17,2%
- On constate également une **diminution du nombre de pièces dossiers allocataires reçues** en 2020 par la CAF (1 250 959, contre 1 277 301 en 2019), ainsi qu'une **diminution du nombre de courriers reçus** (774 567 en 2020 contre 807 493 en 2019). On constate en revanche que la proportion de pièces reçues traitées par le système informatique (26%) est en augmentation par rapport à 2019 (24,5%) : ainsi, 275 719 pièces ont été traitées de manière informatique en 2020, contre 786 556 pièces traitées par des agents.
- La crise sanitaire peut expliquer cette évolution de l'activité en 2020 avec un passage au télétravail des conseillers de la CAF n'ayant pas nécessairement l'équipement nécessaire début 2020 pour accompagner les allocataires à distance. La diminution de l'activité en 2020 ne se traduit donc pas nécessairement par une baisse des besoins des allocataires ou par des changements d'usage.



Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

L'accompagnement des travailleurs sociaux de la CAF

L'accompagnement proposé par les travailleurs sociaux de la CAF

- La CAF propose un accompagnement social aux allocataires ayant un enfant à charge ou à naître rencontrant un évènement fragilisant (dans le cadre d'une séparation, d'un décès de conjoint ou enfant ou d'un impayé de loyer). **19 travailleurs sociaux** (de formation Assistants de service social ou Conseillère en Economie sociale familiale) rencontrent les familles en RDV individuels sur les sites Caf, en visite à domicile ou en RDV au sein d'une structure partenaire (Centre social, Espace France Service, mairie...). Pendant la crise sanitaire, ces travailleurs sociaux ont poursuivi leur activité notamment par le biais de rendez-vous téléphoniques.
- Ainsi, à travers l'accompagnement global, les travailleurs sociaux **informent et facilitent l'accès aux droits et aux démarches**. On comptait un total de **6 814 rendez-vous** réalisés par des travailleurs sociaux en 2020, parmi lesquels 4 113 rendez-vous téléphoniques, 2 653 rendez-vous physiques et 48 rendez-vous au domicile.

Une montée en puissance des rendez-vous des droits

- Parmi les accompagnements proposés par les travailleurs sociaux de la CAF, on retrouve notamment les rendez-vous des droits. Alors que ces rendez-vous des droits ont été lancés en 2014, on constate une hausse très importante du déploiement du dispositif à partir de 2019 dans la Manche avec un passage de 285 rendez-vous en 2018 à 1 050 en 2019 (+268% en un an).
- Cette dynamique s'est poursuivie en 2020 avec **1 526 rendez-vous des droits dispensés par la CAF**, malgré les périodes de confinement dues à la crise sanitaire. Cette hausse correspond à une augmentation de 45,3% entre 2019 et 2020.



Les rendez-vous des droits

Les rendez-vous des droits ont été lancés en 2014 pour lutter contre le non-recours aux aides sociales dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté. Les CAF proposent aux personnes en situation de précarité **un entretien personnalisé pour faire le point sur les droits auquel elles peuvent prétendre**. Il peut s'agir d'aides attribuées par la CAF ou par d'autres organismes comme l'assurance Maladie ou Pôle Emploi. Fin 2017, ce dispositif a été élargi aux demandeurs d'emploi avec de faibles ressources. Selon une étude de la DREES menée à l'échelle nationale, cette initiative aurait permis d'augmenter de manière significative le recours aux prestations sociales.

Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

La dynamique partenariale d'accompagnement des bénéficiaires de la CAF

Un accompagnement aux démarches CAF proposé dans les points relais CAF

- La Caf a souhaité développer ses partenariats avec d'autres acteurs pour favoriser l'accès aux droits des allocataires. En plus des Espaces France Service et des MSAP (voir infra), les points relais CAF constituent des sites partenaires proposant un accompagnement aux allocataires.
- Le département de la Manche compte **4 points relais CAF** : deux sont localisés sur le pôle de proximité de de la Baie du Cotentin (Sainte Mère l'Eglise et Picauville), un sur le pôle de la Hague (Beaumont Hague) et un sur le pôle de Cherbourg en Cotentin (Equeurdreville).
- Par ailleurs, les partenaires peuvent solliciter la CAF pour poser des questions en lien avec les dossiers des allocataires via un canal dédié intitulé « Balf ». En 2020, **970 demandes** ont ainsi été exprimés par les partenaires, dont 324 en provenance des points relais CAF (33,4% des demandes) et 645 en provenance des Espaces France Services (66,5% des demandes). En terme de répartition géographique, **le plus grand nombre de questions transmis à la CAF provient du pôle de proximité du Mortainais** (269 questions soit 27,7%), puis du pôle de Villedieu Intercom (211 questions soit 21,8%) et du pôle de Cherbourg en Cotentin (205 demandes soit 21,1%).



Les points relais CAF

Il s'agit d'**espaces numériques aménagés au sein des locaux des partenaires** (mairies, centres sociaux, espace des parents etc.), mettant à disposition du matériel informatique pour permettre aux allocataires d'effectuer leurs démarches en ligne. Les agents d'accueil du partenaire reçoivent une formation de base de la CAF leur permettant de répondre à des questions générales et d'accompagner les allocataires.

Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les centres médico-sociaux du Département

L'accueil au sein des centres médico-sociaux

- Le département de la Manche compte **9 territoires de solidarités**, dont le découpage géographique ne correspond pas aux limites des pôles de proximité.
- Les centres médico-sociaux sont ouverts à partir de 8h30 le matin et ferment tous à 17 heures.

Les centres médico-sociaux

Les centres médico-sociaux sont un service du Département qui mettent en œuvre les actions de solidarité au plus proche des habitants. Ils informent et accompagnent les usagers en fonction de leurs besoins :

- Aide aux parents, suivi et protection de l'enfance
- Accès aux droits sociaux et accompagnement social
- Accès à l'insertion et à l'emploi
- Information des personnes en situation de handicap
- Dépistage, contraception, sexualité, vie de couple, suivi de grossesse
- Agrément des assistants maternels, assistants familiaux, accueillants familiaux et candidats à l'adoption

Données clés

375

Professionnels présents dans les CMS et les lieux de permanence délocalisés en 2019

70

Lieux de permanences délocalisées en 2019

70 000

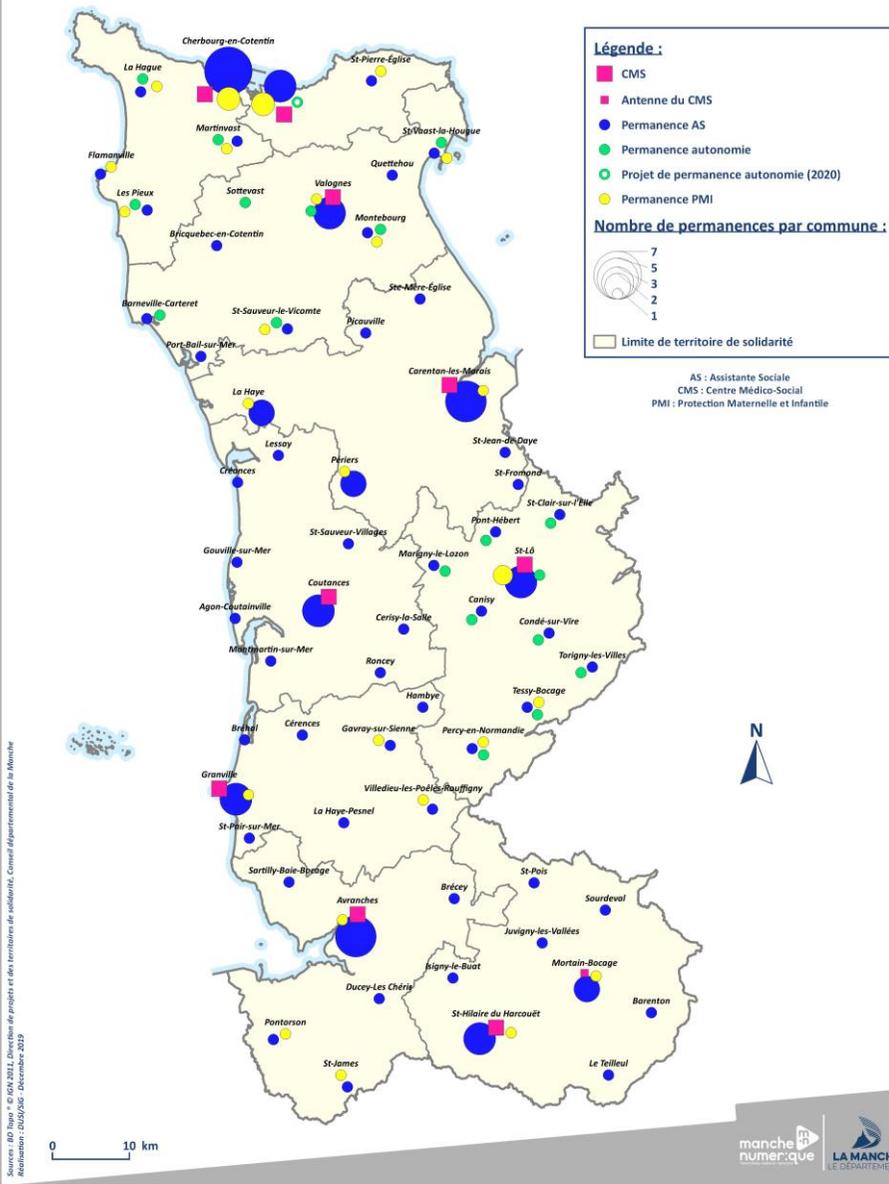
Accueils physiques au sein des CMS et des lieux de permanences délocalisées en 2019

32

Actions collectives de prévention sur la protection de l'enfance, l'insertion sociale et l'autonomie en 2019

Source : CD50

Localisation des CMS et des permanences AS, autonomie et PMI

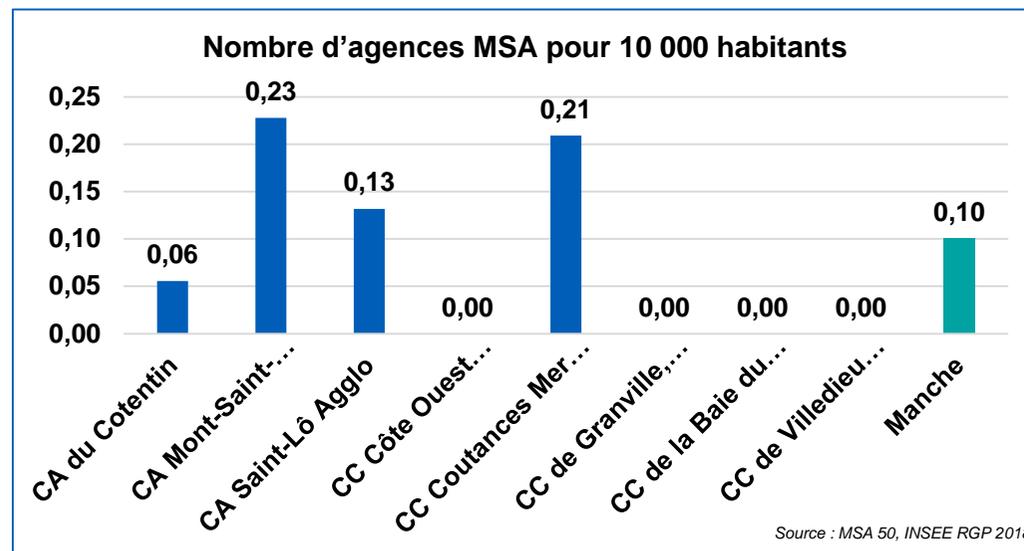
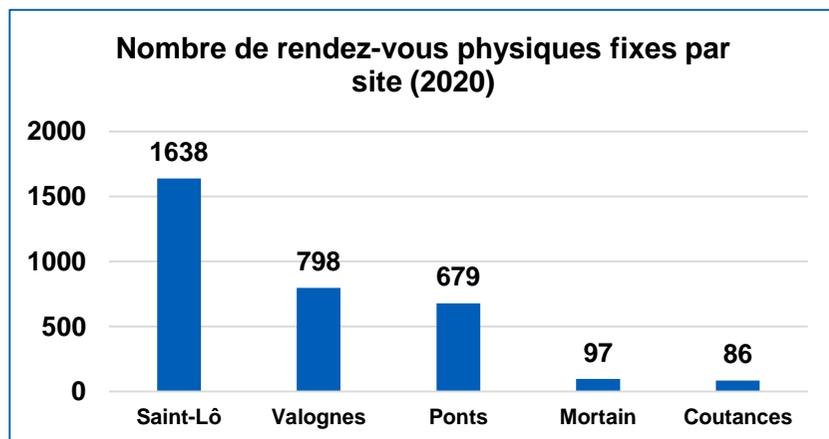


Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les agences de la MSA

Un basculement des rendez-vous physiques vers les rendez-vous téléphoniques en 2020 en lien avec la crise sanitaire

- La MSA dispose de **5 agences** sur le département à Saint-Lô, Valognes, Ponts, Coutances et Mortain. Quatre EPCI ne disposent donc d'aucune agence de la MSA : la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche, la Communauté de communes Granville Terre et Mer, la Communauté de communes de la Baie du Cotentin et la Communauté de communes Villedieu Intercom.
- Seule l'agence de Saint-Lô est ouverte au public sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h. Les autres agences sont ouvertes sur rendez-vous uniquement, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.
- L'agence de Saint-Lô concentre la moitié des rendez-vous physiques organisés dans les permanences de la MSA en 2020 (1 638 rendez-vous).
- Entre 2019 et 2020, en lien avec les effets de la crise sanitaire et les confinements successifs, **la MSA a largement réduit son nombre de rendez-vous physiques dans ses permanences (-40%)**. A l'inverse, **la MSA a multiplié par 25 son nombre de rendez-vous téléphoniques sur la même période**.



Données clés

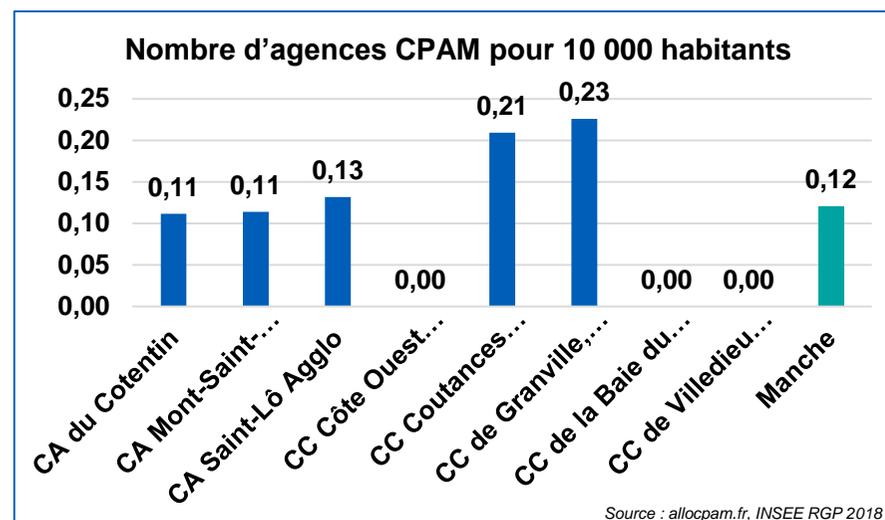


Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les agences de la CPAM et des services des impôts aux particuliers

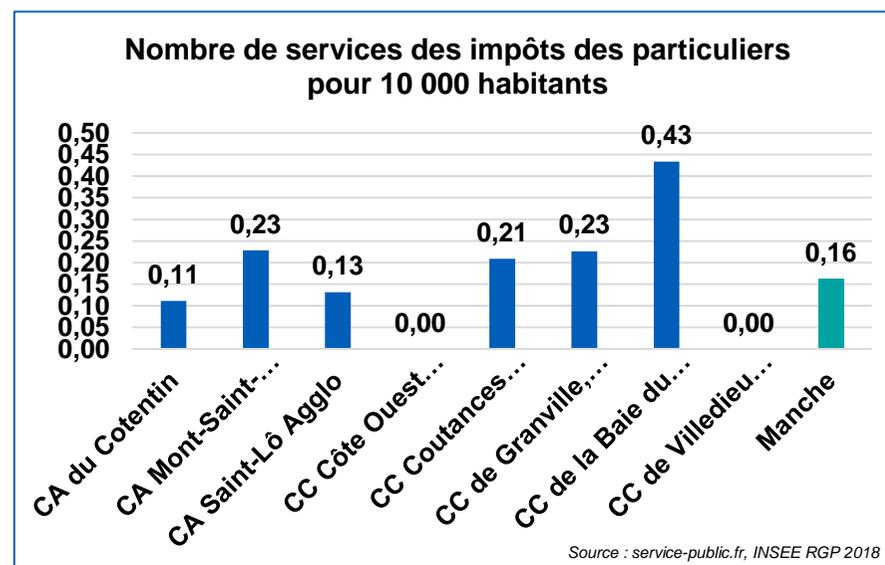
Une présence importante de la CPAM au centre-ouest du département

- La CPAM dispose de **6 agences** sur le département réparties comme suit :
 - Deux agences sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin (**Cherbourg** et **La Hague**)
 - Une agence sur la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (**Avranches**)
 - Une agence sur la Communauté d'Agglomération Saint-Lô Agglo (**Saint-Lô**)
 - Une agence sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage (**Coutances**)
 - Une agence sur la Communauté de Communes Granville Terre et Mer (**Granville**)
 - Les communautés de communes Côte Ouest Centre Manche, Baie du Cotentin et Villedieu Intercom ne comptent aucune agence de la CPAM.
- Le ratio du nombre d'agences de la CPAM par rapport au nombre d'habitants est le plus élevé sur la **Communauté de Communes Granville Terre et Mer**.



Huit services des impôts des particuliers répartis sur six EPCI

- 8 services des impôts des particuliers sont ouverts aux habitants sur le département :
 - Deux agences sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin (**Cherbourg** et **Valognes**)
 - Deux agences sur la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (**Avranches** et **Mortains**)
 - Une agence sur la Communauté d'Agglomération Saint-Lô Agglo (**Saint-Lô**)
 - Une agence sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage (**Coutances**)
 - Une agence sur la Communauté de Communes Granville Terre et Mer (**Granville**)
 - Une agence sur la Communauté de Communes de la Baie du Cotentin (**Carentan**)
 - Les communautés de communes Côte Ouest Centre Manche et Villedieu Intercom ne comptent pas de service des impôts des particuliers.
- Au vu de sa plus faible population, la présence d'un service des impôts sur la Communauté de Communes de la Baie du Cotentin se traduit automatiquement par un ratio de services par rapport au nombre d'habitant deux fois plus élevé que sur les autres territoires dotés d'une offre.



Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

CDAD, MJD et PAD

Une Maison de la Justice et du Droit à Saint Lô

- Le département de la Manche compte une Maison de la Justice et du Droit située à Saint-Lô. Un greffier du Tribunal de Grande Instance de Coutances en charge du SAUJ (Service d'Accueil du Justiciable) tient des permanences le lundi et le jeudi de 9h30 à 13h et de 13h45 à 17h30, ainsi que le mardi de 14h à 19h. Il propose également des entretiens uniquement sur rendez-vous le vendredi.
- La Maison de la Justice et du Droit propose également plusieurs services aux usagers :
 - Des adresses et téléphones des administrations, tribunaux, organismes
 - Des bons de consultation pour obtenir une consultation juridique gratuite dans un cabinet d'avocat (sous condition de ressources)
 - Des informations sur des procédures en judiciaires en cours
 - Des dossiers de demande d'aide juridictionnelle (prise en compte partielle ou totale des frais de procédure selon un barème national – sous condition de ressources)
 - Des formulaires et requêtes pour saisir les différentes juridictions

Les actions du CDAD pour favoriser l'accès aux droits

- Localisé au sein du Tribunal de Grande Instance de Coutances, le CDAD propose aussi des permanences au sein de la Maison de la Justice et du Droit de Saint Lô.
- Le CDAD établit par ailleurs chaque année un partenariat avec 3 associations du département pour mettre en place des permanences d'écoute, d'information et d'orientation du public :
 - L' Association d'Aide aux victimes, de Contrôle Judiciaire, d'enquête de personnalité et de Médiation judiciaire : permanences à Cherbourg et à Coutances
 - Le Centre d'Information des Femmes et des Familles : permanences à Cherbourg, Coutances, Saint-Lô et Valognes
 - Le Centre Technique Régional de la Consommation : permanences à Coutances, Saint-Lô et Granville

Il existe deux Points d'Accès au Droit sur le département de la Manche : un au sein de la Maison d'Arrêt de Coutances et un au sein de la Maison d'Arrêt de Cherbourg. Deux types d'actions sont organisées sur le département : des consultations d'avocats gratuites et des réunions d'information collectives qui permettent aux détenus de mieux connaître leurs droits

Quelques définitions

Les Maisons de justice et du droit : Les Maisons de justice et du droit dépendent du Tribunal de Grande Instance. Elles interviennent dans le domaine de la prévention et du traitement de la petite délinquance. Elles favorisent le traitement amiable des conflits et organisent des permanences gratuites d'information et de consultation juridique.

Les Points d'Accès au Droit en établissement pénitentiaire : Les Points d'Accès au Droit sont destinés à fournir aux personnes incarcérées des réponses adaptées aux difficultés juridiques qu'elles sont susceptibles de rencontrer. A l'exclusion des questions relatives à leur dossier pénal, disciplinaires et règlement intérieur, les points d'accès au droit informent les détenus et les accompagnent dans leurs démarches administratives et ou juridiques

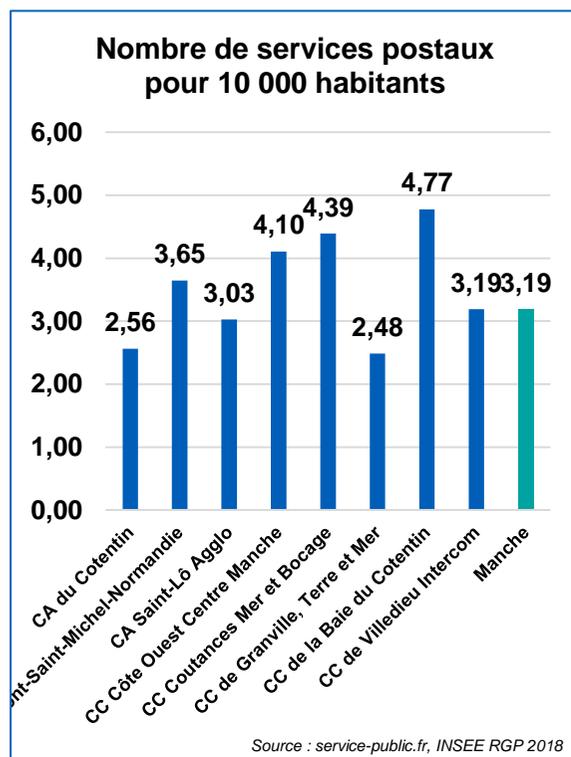
Le Conseil départemental d'accès au droit (CDAD) : Le conseil départemental d'accès au droit est chargé de définir, de piloter et de coordonner les actions en matière d'aide à l'accès au droit. Il est chargé de recenser les dispositifs existants et les faire connaître, d'identifier les besoins non satisfaits, d'évaluer la qualité et l'efficacité des dispositifs d'actions locales et de participer éventuellement à leur financement. Il propose à l'utilisateur différents types de services : information des personnes sur leurs droits et obligations, aide à l'accomplissement de toute démarche, consultation juridique gratuite, assistance à la rédaction et à la conclusion d'actes

Les services publics de proximité s'adressant à toute la population

Les agences postales

Une plus forte concentration de services postaux sur les EPCI localisés au centre du département

- Le département de la Manche compte 67 bureaux de poste, 41 relais poste et 50 agences postales. Le **pôle de Saint-Lô** est le plus doté avec 23 structures, suivi par les pôles de Cherbourg-en-Cotentin, d'Avranches, de Granville Terre et Mer et de la Baie du Cotentin qui comptent chacun 11 structures postales.
- A l'inverse, certains pôles sont très peu dotés : c'est le cas notamment du **pôle de Saint-Sauveur-Lendelin** et du **pôle de Douve et Divette** qui ne comptent chacun qu'une seule structure postale.
- On dénombre en moyenne 3,19 structures postales pour 10 000 habitants sur le département. Le taux le plus élevé s'observe sur la **Communauté de communes de la Baie du Cotentin** (4,77) et le plus faible sur la Communauté de Communes de Granville Terre et Mer.



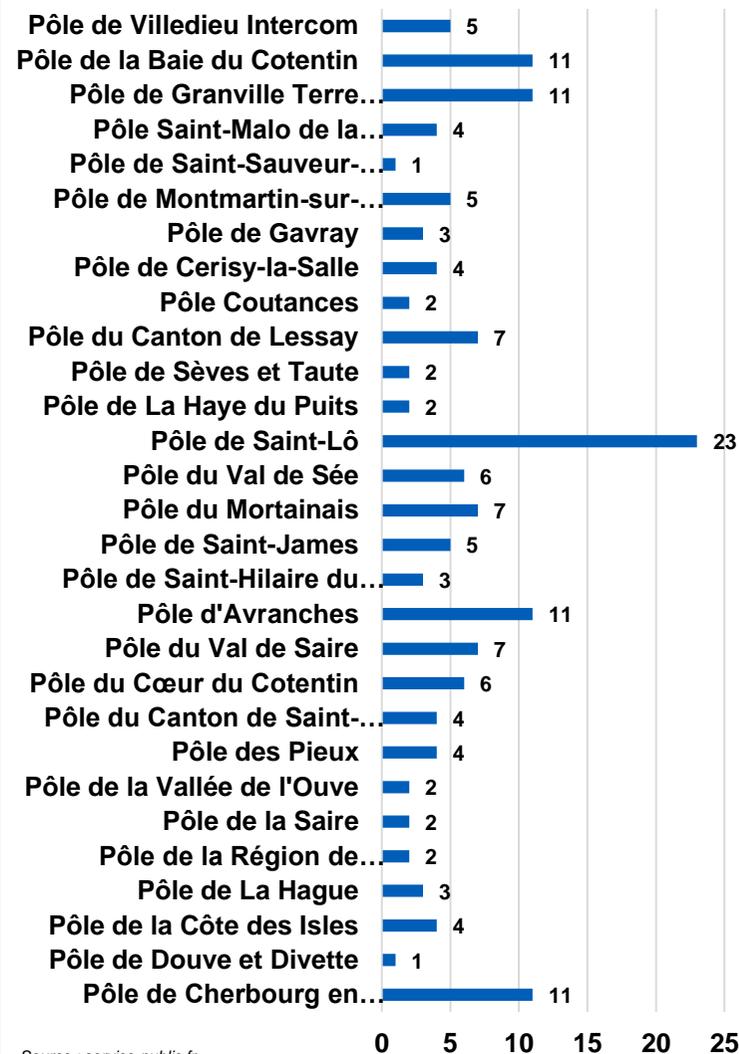
Quelques définitions

Les bureaux de poste : Le bureau de poste, en gestion directe par La Poste, offre la totalité des produits et services tant pour ce qui concerne le courrier et les colis que pour les services financiers.

Les relais poste : Le relais poste est géré principalement par une personne privée dans le cadre de conventions de partenariat signées entre La Poste et des partenaires privés. Il offre une grande partie des produits et services de proximité délivrés à la population concernant le courrier et les colis. Les services financiers sont limités au retrait d'espèces et au paiement de mandat cash.

Les agences postales : L'agence postale est gérée par une personne publique, représentée par des agents territoriaux dans le cadre de conventions de partenariat signées entre La Poste et les communes ou EPCI. Elle offre une grande partie des produits et services délivrés à la population tant pour ce qui concerne le courrier et les colis que pour les services financiers.

Nombre de structures postales par pôle de proximité



3 L'accès aux droits

Les services publics de proximité s'adressant à un public spécifique

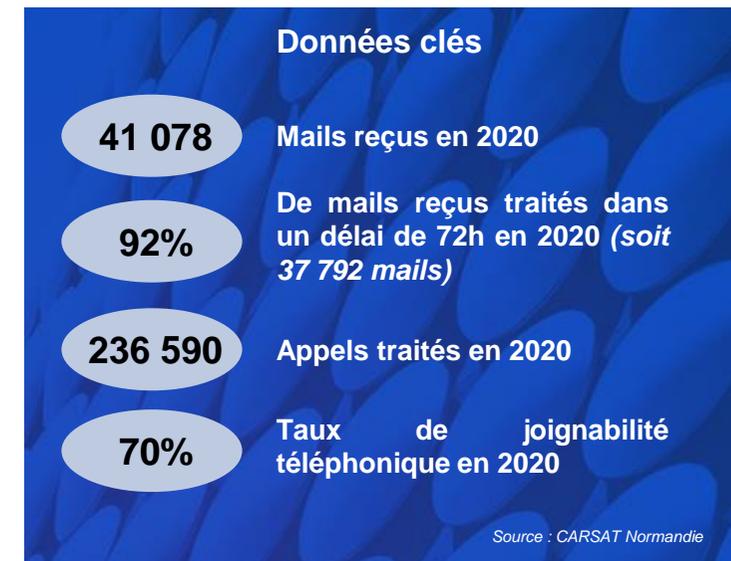
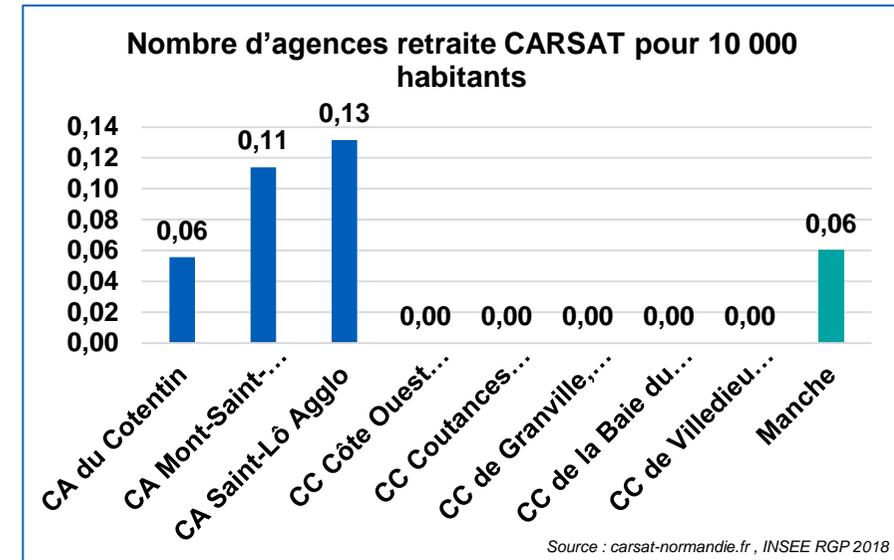
Les services publics de proximité s'adressant à un public spécifique

Les agences de la CARSAT

Un nombre restreint d'agences CARSAT

- La CARSAT compte **trois agences retraites sur le département de la Manche** :
 - Une agence retraite à **Cherbourg-en-Cotentin** (Pôle de Cherbourg-en-Cotentin, CA du Cotentin)
 - Une agence retraite à **Saint-Lô** (Pôle de Saint-Lô, CA Saint-Lô Agglo)
 - Une agence retraite à **Avranches**, (Pôle d'Avranches, CA Saint-Michel-Normandie)
- Au vu des différences de population entre ces EPCI, le ratio du nombre d'agences CARSAT par rapport au nombre d'habitants varie **du simple au double** entre la Communauté d'Agglomération du Cotentin (0,06) et la Communauté d'Agglomération Saint-Lô Agglo (0,13).
- Les agents de la CARSAT se chargent d'accompagner les publics dans le dépôt de dossiers de retraite personnelle et dans le dépôt de dossiers de pension de réversion. Ils mènent des entretiens d'information retraite et répondent à des demandes d'ordre général.
- Les usagers peuvent se rendre aux permanences que la CARSAT **uniquement sur rendez-vous** et seulement le matin.
- Au-delà des rendez-vous physiques, la CARSAT traite également des demandes à distance, avec **92% de mails traités en moins de 72 heures** et un **taux de joignabilité téléphonique de 70%** en 2020.
- Les agences de la CARSAT sont dotées de **moyens humains hétérogènes** : 2,7 ETP à Avranches, 11,9 ETP à Saint-Lô et 7,5 ETP à Cherbourg.
- Les permanences de Saint-Lô et d'Avranches sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, mais pas la permanence de Cherbourg.
- Du fait de la crise sanitaire, la CARSAT n'a pas pu participer à des événements ponctuels d'informations, qui ont largement été annulés. Avant la crise sanitaire, la CARSAT participait chaque année à environ **6-8 actions retraite sur le département**, en plus des actions organisées dans les entreprises auprès des salariés de plus de 55 ans et au sein des organismes partenaires comme Pôle Emploi ou la CAF.

Cette slide ne présente pas le travail des travailleurs sociaux de la CARSAT (données non communiquées), qui interviennent sur l'ensemble du territoire.

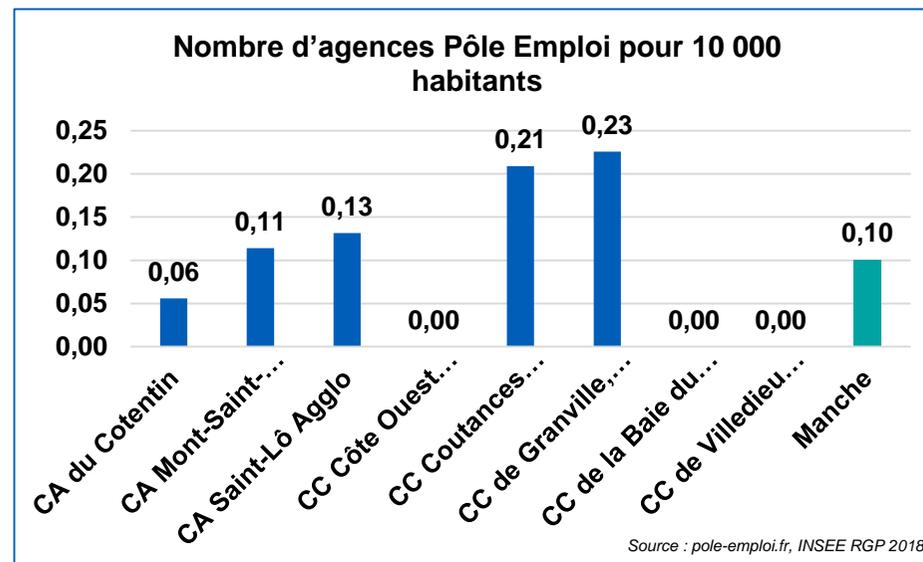


Les services publics de proximité s'adressant à un public spécifique

Les agences Pôle Emploi

Une présence importante de Pôle Emploi au centre-ouest

- Le département de la Manche compte au total 5 agences Pôle Emploi réparties sur 5 EPCI différents :
 - Une agence à **Cherbourg-en-Cotentin** (Pôle de Cherbourg-en-Cotentin, CA du Cotentin)
 - Une agence à **Saint-Lô** (Pôle de Saint-Lô)
 - Une agence à **Granville** (Pôle de Granville Terre et Mer)
 - Une agence à **Avranches**, (Pôle d'Avranches, CA Saint-Michel-Normandie)
 - Une agence à **Coutances** (Pôle de Coutances, CC Coutances Mer et Bocage)
- Les communautés de communes Coutances Mer et Bocage et Granville Terre et Mer bénéficient de taux de couverture supérieur à 0,2, tandis que le taux de couverture de la Communauté d'Agglomération du Cotentin reste faible avec la présence d'une seule agence sur un territoire à la population plus nombreuse.



Les services publics de proximité s'adressant à un public spécifique

Les personnes ayant des droits ouverts auprès de la MDA

Une part importante d'habitants de la Manche ayant un droit ouvert à la MDA (Maison de l'Autonomie)

- En 2020 sur le département de la Manche, 93,7 habitants pour 1000 ont au moins un droit ouvert à la MDA, un taux supérieur à la moyenne régionale (86,7 pour 1000) et à l'ensemble des départements de comparaison.
- Si la part d'adultes ayant un droit ouvert à l'AAH est supérieure sur le département (51,2 pour 1000) par rapport à la moyenne régionale (48,5 pour 1000), on constate à l'inverse que la part d'enfants ayant un droit ouvert à l'AAEH dans la Manche (25,4 pour 1000) est inférieure à la moyenne régionale (26,8 pour 1000)

Les droits MDA

A destination des habitants de moins de 20 ans : l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ; l'orientation vers un ou plusieurs établissements ou services médico-sociaux ; les aides humaines aux élèves handicapés ; le matériel pédagogique adapté

A destination des habitants de 20 à 64 ans : l'Allocation adulte handicap (AAH) ; l'orientation vers un ou plusieurs établissements ou services médico-sociaux ; l'orientation professionnelle ; la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)

Données clés

46 498

Personnes ayant un droit ouvert à la MDA en 2020

2 827

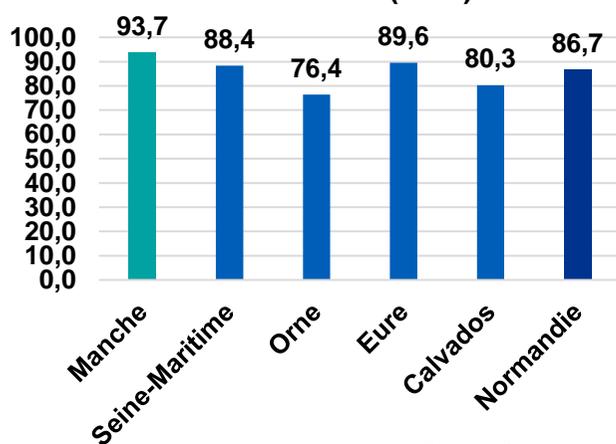
Enfants ayant un droit ouvert à l'AEEH en 2020

13 631

Adultes ayant un droit ouvert à l'AAH en 2020

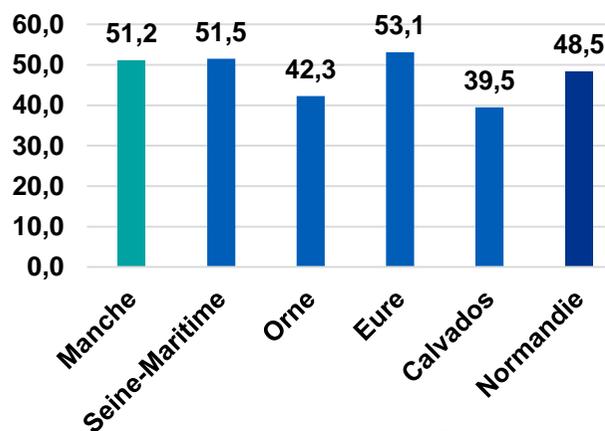
Source : MDA Normandie

Nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert à la MDA pour 1 000 habitants (2020)



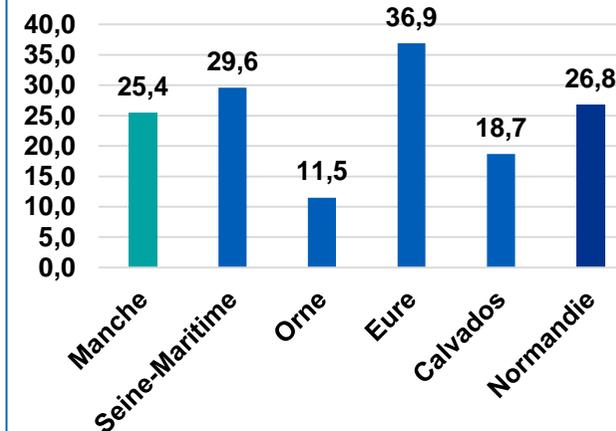
Source : MDA Normandie

Nombre d'adultes ayant un droit ouvert à l'AAH pour 1000 habitants de 20 à 64 ans (2020)



Source : MDA Normandie

Nombre d'enfants ayant un droit ouvert à l'AEEH pour 1000 habitants de moins de 20 ans (2020)



Source : MDA Normandie

Les services publics de proximité s'adressant à un public spécifique

Une plus faible proportion d'habitants ayant déposé une demande auprès de la MDA par rapport à la moyenne régionale mais un nombre élevé de demandes par personne

- En 2020, 9 053 habitants de la Manche ont déposé au moins une demande auprès de la MDA, représentant **18,3 personnes pour 1 000 habitants**. Ce taux est inférieur à la moyenne régionale (23,4) et aux moyennes observées sur les départements de comparaison. Cependant, **une personne dépose en moyenne 2,6 demandes auprès de la MDA**, un taux proche de la moyenne régionale (2,7) mais supérieur aux taux observés sur l'Orne, l'Eure et le Calvados.
- La MDA a rendu 4 665 décisions défavorables sur le département en 2020, soit **un taux de refus de 19%**. Ce taux est légèrement plus faible que la moyenne régionale (20%).
- Enfin, **le délai de traitement des demandes se situe dans la moyenne régionale**, avec des délais plus importants sur la Seine-Maritime et l'Orne mais moins importants sur l'Eure et le Calvados.
- La MDA propose **un accompagnement en présentiel** aux usagers qui peuvent être reçus dans les centres médico-sociaux du Département, sur rendez-vous (délai d'une à deux semaines). Sur le site de Cherbourg, des permanences déconcentrées sont en train de se mettre en place en 2021.

Données clés

9 053

Personnes ont déposé au moins une demande à la MDA en 2020

23 293

Demandes déposées à la MDA en 2020

3 409

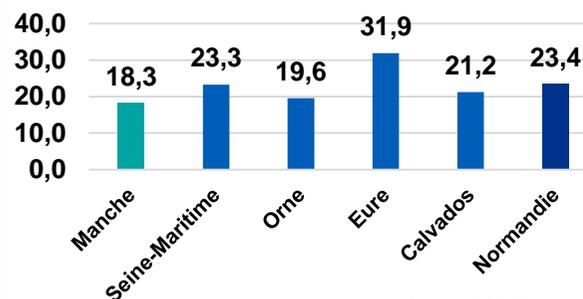
Rendez-vous physiques à la MDA en 2020

11 047

Mails envoyés sur les boîtes génériques de la MDA en 2020 (les mails envoyés sur les boîtes des agents ne sont pas recensés)

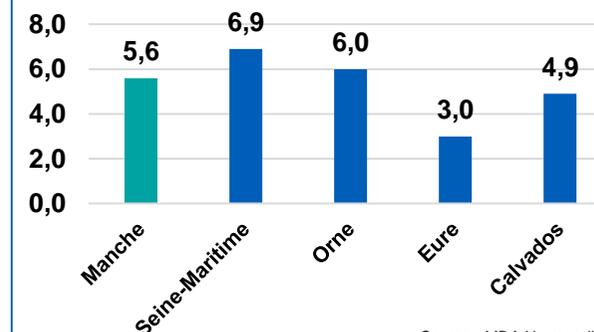
Source : MDA Normandie

Nombre de personnes ayant déposé au moins une demande pour 1 000 habitants (2020)



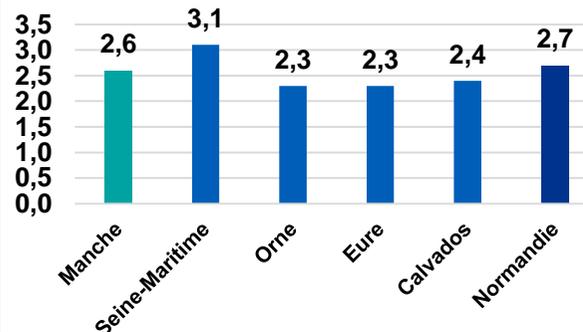
Source : MDA Normandie

Délai moyen de traitement des demandes (2020, en mois)



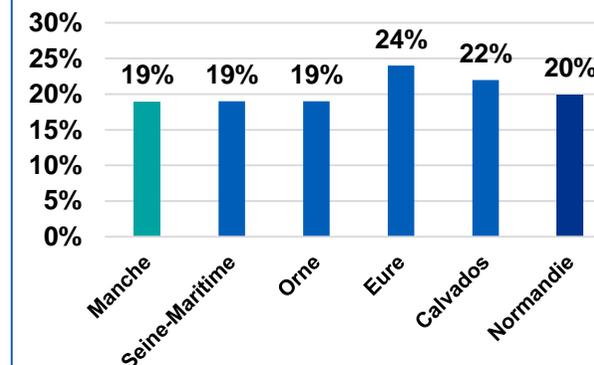
Source : MDA Normandie

Nombre moyen de demandes déposées par personne (2020)



Source : MDA Normandie

Pourcentage de refus (2020)



Source : MDA Normandie

3 L'accès aux droits

Les dispositifs destinés à
favoriser l'accès aux droits

Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

Le premier accueil social inconditionnel de proximité

Un déploiement déjà bien avancé

- Le déploiement de l'accueil social inconditionnel dans la Manche s'inscrit dans le cadre du Plan Pauvreté et du schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité aux services. L'enjeu inhérent à sa mise en œuvre réside dans le fait de pouvoir bien identifier qui fait de l'accueil sur le territoire, quelles sont les compétences respectives des acteurs et à quel moment il faut pouvoir opérer un relais. L'objectif de l'accueil social inconditionnel est que la personne reparte avec « le sentiment d'avoir été entendue ».
- C'est le Département qui est à la manœuvre sur l'accueil social inconditionnel du fait de sa posture de chef de file sur les solidarités. L'année 2020 a permis de concrétiser les avancées suivantes :
 - **Elaboration d'un référentiel de l'accueil en centre médicosocial**
 - **Formation des agents d'accueil** des centres médicosociaux et des Espaces France Services, notamment sur les sujets liés aux personnes âgées, à l'enfance et à la famille, dans une perspective de préqualification des demandes, en lien notamment avec le centre de planification

Le premier accueil social inconditionnel de proximité

Le premier accueil social inconditionnel de proximité est une idée reprise dans le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social, issu des États Généraux du Travail Social. Le premier accueil social inconditionnel de proximité a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée. Cet accueil adapté peut se traduire soit par une information immédiate, soit par une ouverture immédiate de droits, et/ou encore par une orientation vers un accompagnement social. Il constitue **une première ligne d'intervenants sociaux coordonnés**.

Le premier accueil social est inconditionnel car il a vocation à recevoir toute personne qui le souhaite. Il s'agit d'un accueil neutre, ouvert à tous, gratuit et offrant des temps de réception sans rendez-vous et des temps sur rendez-vous pour s'adapter au mieux aux besoins des personnes et des partenaires.

Ce premier accueil permet de **poser un état des lieux de la situation avec la personne, de la renseigner sur ses droits et de s'assurer de l'ouverture de ceux-ci, de la conseiller et de la guider sur les démarches à entreprendre ou les personnes à rencontrer**.

Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

Les Espaces France Services (1/3)

Une concentration des Espaces France Services au sud du département

Les informations relatives aux Espaces France Services datent du 30 septembre 2021.

- Le département de la Manche compte 18 Espaces France Services et 5 antennes. **Ces espaces sont principalement concentrés au sud du département** avec 6 espaces et une antenne sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie.
- A l'inverse, on note la présence d'un seul Espace France Services sur la Communauté de Communes de Granville, Terre et Mer et la Communauté de Communes Villedieu Intercom. **Trois bus France Services** doivent être déployés dans la Manche sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage, la Communauté de communes de Villedieu Intercom et la Communauté d'agglomération du Cotentin (Picauville et Sainte-Mère-Eglise), afin de renforcer l'accessibilité des France Services aux habitants.
- Les Maisons des Services au Public de Montmartin-sur-Mer (Communauté de communes Coutances Mer et Bocage) et de Bréhal (Communauté de communes de Granville Terre et Mer) sont actuellement **en cours de labellisation France Service (labellisation au 1^{er} octobre 2021)**, et ne sont donc pas intégrées dans la carte ci-dessous.

Les Espaces France Services (EFS)

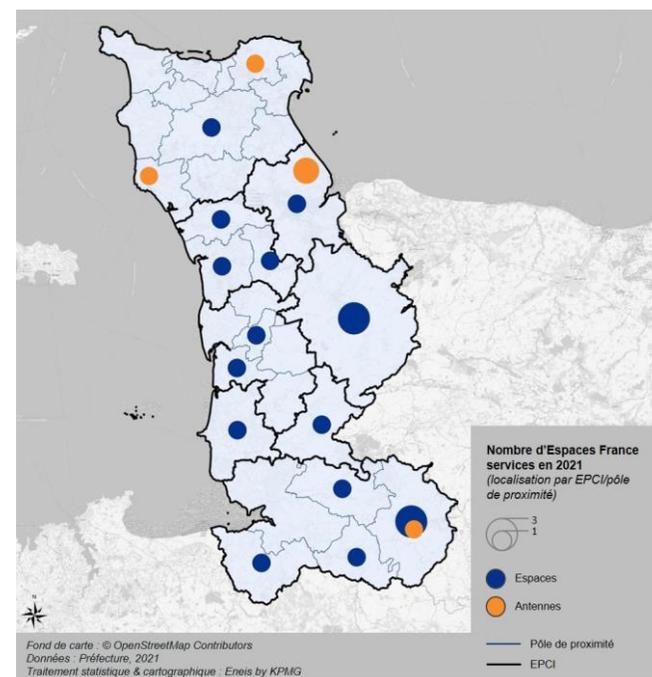
Guichet unique regroupant plusieurs administrations, les Espaces France Services visent à **accompagner les habitants dans leurs formalités administratives du quotidien**. Ces structures ont pour objectif de proposer une offre élargie de services au public, au plus près des territoires et en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans chaque Espace France Services, il est possible de solliciter les services suivants : Direction générale des finances publiques, ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, La Poste, Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, l'assurance retraite et la MSA. **Au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des offres de services complémentaires.**

Les agents France services interviennent dans les champs suivants :

- Délivrer une information de premier niveau** (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives, gestion du prélèvement à la source, renouvellement des papiers d'identité etc.)
- Accompagner au numérique** (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs etc.)
- Accompagner aux démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne etc.)

Le gouvernement souhaite à terme que chaque canton dispose d'un Espace France Services.



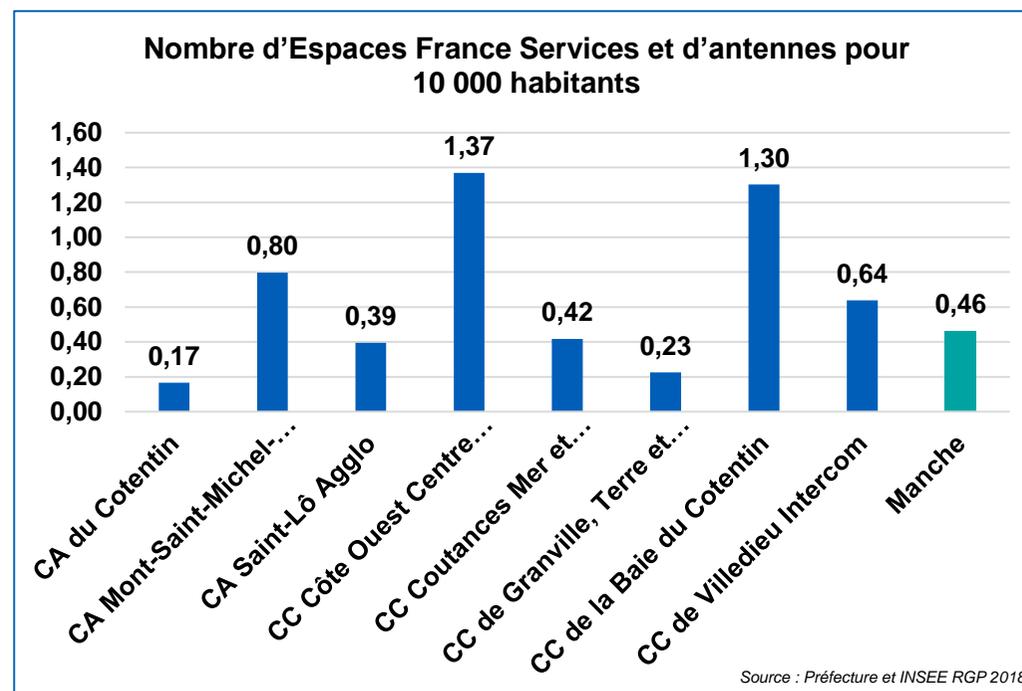
Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

Les Espaces France Services (2/3)

Des ratios plus élevés d'Espaces France Services au centre et au sud du département

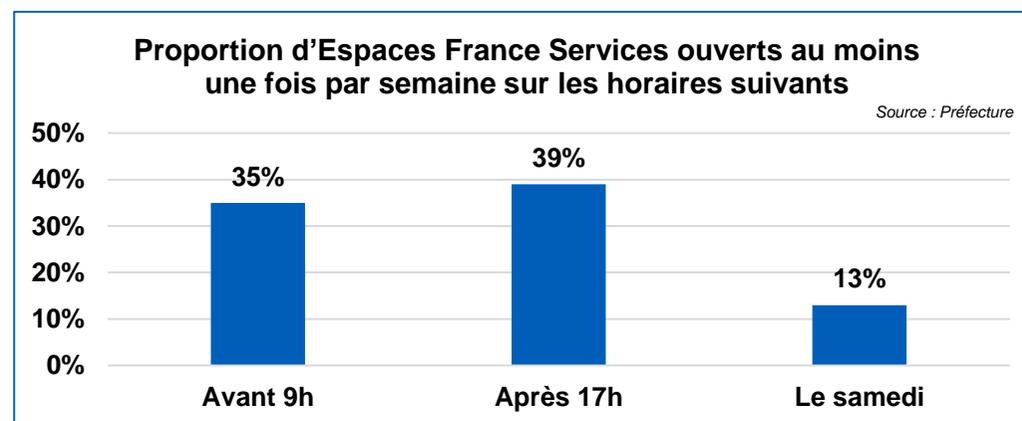
Les informations relatives aux Espaces France Services datent du 1er octobre 2021.

- Alors que la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie concentre près d'un tiers des Espaces et antennes France Services du département (30%), on retrouve une concentration de structures France Services plus importante sur la Communauté de Communes Côte Ouest Centre Manche avec un ratio de 1,37 espaces pour 10 000 habitants contre 0,80 sur la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie.
- La Communauté d'Agglomération du Cotentin, qui comptabilise un seul Espace France Services, dispose d'un ratio très faible d'Espaces et d'antennes France Services par rapport au nombre d'habitants.



Des plages d'ouverture visant à faciliter l'accessibilité des Espaces France Service

- Parmi les 18 Espaces France Services de la Manche et antennes, un peu plus du tiers sont ouverts avant 9 heures du matin et 39% après 17 heures, permettant un accès facilité à ces espaces grâce à des plages d'ouverture larges.
- On constate également que **trois Espace France Services sont ouverts le samedi matin**.



Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

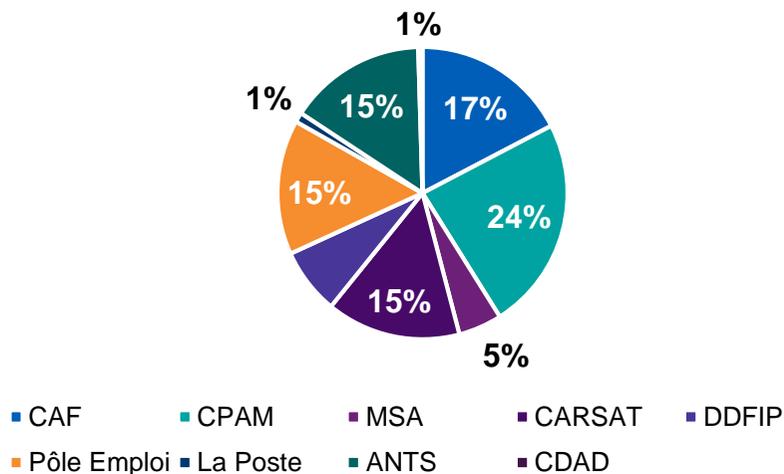
Les Espaces France Services (3/3)

Un accompagnement dans les Espaces France Services qui concerne majoritairement la CPAM

Les informations relatives aux Espaces France Services datent du 1er octobre 2021.

- **Neuf partenaires nationaux** sont présents partout en France au sein des Espaces France Service : la CAF, la MSA, la CARSAT, la CPAM, Pôle Emploi, La Poste, la DDFIP, le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Intérieur.
- Les usagers peuvent donc être accompagnés dans la réalisation de démarche administratives de ces partenaires nationaux. Au-delà, des partenariats historiques locaux permettent également l'accompagnement des usagers aux démarches d'autres structures comme celles de la Mission Locale ou de Familles Rurales.
- Près d'un quart des demandes exprimées en septembre 2021 au sein des Espaces France Services de la Manche concernent la **CPAM** (24%), suivie de la **CAF** (17%) puis de la **CARSAT**, **Pôle Emploi** et **l'ANTS** (Agence Nationale des Titres Sécurisés, 15%).

Part des demandes exprimées en fonction de l'organisme



Données clés

Demandes exprimées entre le 1^{er} et le 27 septembre 2021 dans les EFS de la Manche :

4 022

Concernant la CAF

5 474

Concernant la CPAM

1 122

Concernant la MSA

3 462

Concernant la CARSAT

1 696

Concernant la DDFIP

3 454

Concernant Pôle Emploi

249

Concernant la Poste

3 543

Concernant l'ANTS (Ministère Intérieur)

110

Concernant le CDAD (Justice)

Source : Préfecture

Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

Les Maisons des Services aux Publics (MSAP)

Des Maisons de service aux publics sur les territoires n'étant pas couverts par des Espaces France Service

- Le département de la Manche compte en septembre 2021 deux Maisons de service aux publics : **une sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage** (Saint Sauveur Villages) et **une sur la Communauté de communes de Granville Terre et Mer** (La Haye Pesnel).
- Les deux Maisons des services au public sont ouvertes le samedi matin de 9 heures à midi, favorisant leur accessibilité aux actifs.

Données clés

Nombre de MSAP pour 10 000 habitants :

0,21

CC Coutances mer et Bocage

0,23

CC Granville Terre et Mer

0,04

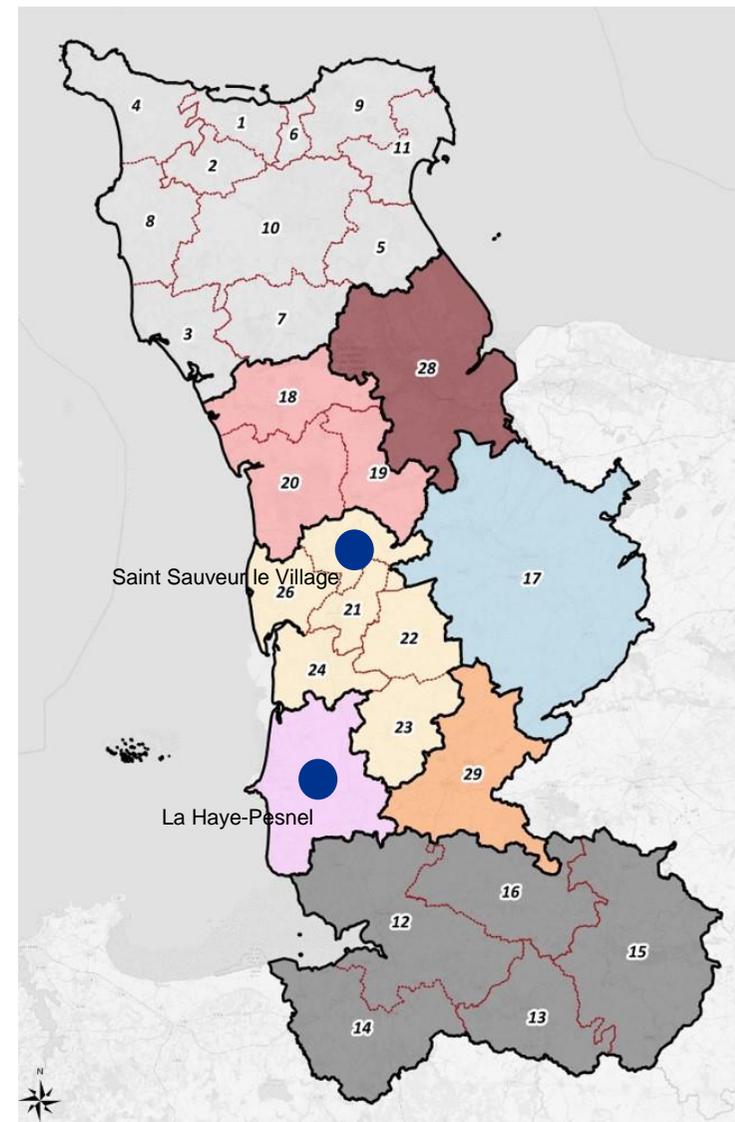
Département de la Manche

Sources : Préfecture et INSEE RGP 2018

Les Maisons de service aux publics (MSAP)

Les Maisons des Services aux Publics constituent un dispositif généralisé en France à partir de 2013. Elles ont pour objectif d'accompagner les usagers dans leurs démarches et regroupent Pôle Emploi, la CNAM, la CNAF, la CNAV, la MSA et La Poste.

Les Maisons de services aux publics étant de qualité hétérogène, elles sont **progressivement remplacées par les Espaces France Services**.



Source : Préfecture

Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

Les visio-accueils

Un déploiement des visio-accueils pour favoriser l'accès aux droits à distance

Les informations relatives aux visio-accueils datent du 31 juillet 2021.

- Le département de la Manche compte en 2021 **27 lieux de visio-accueil**. Les visio-accueil sont déployés dans les zones ne bénéficiant pas d'agences et/ou de permanences de la CAF, de la CPAM, de la MSA et/ou de la CARSAT pour **favoriser l'accessibilité aux services publics dans les zones moins peuplées**.
- On recense le plus grand nombre de visio-accueil sur le Pôle du Mortainais (4) suivi par les pôles de Saint-Lô (3) et de la Baie du Cotentin (3). C'est cependant sur la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche que le ratio de visio-accueil par rapport au nombre d'habitants est le plus élevé du département. A l'inverse, deux communautés de communes ne comptent actuellement aucun lieu de visio-accueil : la Communauté de communes de Granville Terre et Mer et la Communauté de communes de Coutances Mer et Bocage. Au total, **11 pôles de proximité ne sont pas couverts par des lieux de visio-accueil**. On recense ainsi :
 - 8 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (les pôles de Cherbourg en Cotentin, de la Région de Montebourg et de la Saire ne sont pas couverts)
 - 8 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération du Mont-Saint-Michel-Normandie (le pôle d'Avranches n'est pas couvert)
 - 3 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération de Saint-Lô
 - 3 visio-accueils sur la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche
 - 3 visio-accueils sur la Communauté de communes de la Baie du Cotentin
 - 2 visio-accueils du la Communauté de communes Villedieu Intercom

Source : <https://public.geomanche.fr/adws/app/8ff31f71-9be2-11e9-bbfb-61f34bc3a2fb/index.html> consultation le 11.08.2021

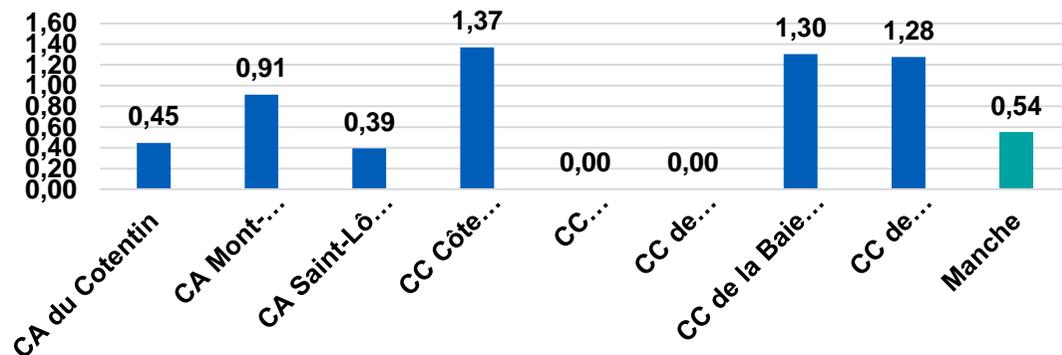
Les visio accueils

Les visio-accueils permettent aux habitants de la Manche de réaliser leurs démarches administratives à proximité de leur domicile, sans avoir à se rendre dans une permanence institutionnelle.

Les habitants sont reçus sur rendez-vous par un agent d'accueil, présent pour les accompagner dans la découverte du dispositif. Ils peuvent ensuite **dialoguer en direct avec un téléconseiller de la CAF, la CPAM, la MSA ou la CARSAT** afin d'actualiser leur dossier, de signaler un changement de situation, de s'informer sur leurs remboursements, de recevoir des attestations, d'adresser en temps réel des formulaires etc.



Nombre de visio-accueils pour 10 000 habitants



Les dispositifs destinés à favoriser l'accès aux droits

L'accompagnement de la CAF et de la MSA en visio-accueil

CAF - Un accompagnement à distance en visio-accueil qui prend de l'ampleur avec la crise sanitaire

- La CAF a adapté ses modalités d'accompagnement des allocataires pour faire face à la crise sanitaire et aux confinements successifs, en renforçant les rendez-vous par visio-guichet.
- Entre juin et décembre 2020, **686 rendez-vous visio-guichet** ont été organisés sur le département. Le nombre de rendez-vous en visio-guichet a progressivement augmenté sur le second semestre, avec 45 rendez-vous en juin 2020 contre 110 rendez-vous en décembre 2020.
- Parmi les 686 rendez-vous visio-guichet de la CAF, 595 rendez-vous ont été honorés et 91 ne l'ont pas été.
- Le **Pôle de proximité de la Baie du Cotentin** comptabilise la plus forte proportion de rendez-vous visio organisés avec la CAF (310 rendez-vous, soit 45,1% des rendez-vous sur le département).
- À l'inverse, aucun rendez-vous visio-guichet n'a été organisé sur la Communauté de communes de Granville Terre et Mer et la Communauté de communes de Coutances Mer et Bocage, ces deux territoires ne comptant pas de lieux d'accueil visio-guichet.

MSA – Une chute de l'accompagnement en visio-accueil en 2020

- A l'inverse, le nombre de rendez-vous en visio-accueil organisés pour la MSA a été divisé par trois entre 2019 et 2020, passant de 1 252 rendez-vous en 2019 à 429 en 2020. La MSA a fait le choix sur la période de développer massivement les rendez-vous téléphoniques (voir infra).



5 L'inclusion numérique



L'inclusion numérique

Synthèse

Une montée en puissance des dispositifs d'accompagnement au numérique proposés aux habitants mais des inégalités territoriales

- **Une assistance aux démarches** proposée par une majorité de structures du territoire afin de « faire avec » dans une logique d'autonomisation des publics
- **Une montée en puissance du dispositif des conseillers numériques** en 2021 malgré une répartition encore hétérogène sur le territoire
- **Un maillage hétérogène des Espaces Publics Numériques** qui permettent aux habitants d'accéder gratuitement à du matériel informatique et de bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches
- **Une faible part de structures proposant des ateliers de formation et d'initiation au numérique**, soulevant un enjeu d'accessibilité au numérique pour les personnes éloignées du numérique ayant besoin d'être formées aux bases mais aussi pour les personnes proches du numérique ayant des besoins de formation plus ponctuels. Des dispositifs de formation existent néanmoins, comme le « Pass numérique » qui commence à se déployer en 2021 ou les ateliers « coupe de pouce connexion » de la MSA.

Une offre d'accès à un équipement informatique et / ou à une connexion internet encore peu développée

- Une très faible proportion d'acteurs proposant une offre de vente, de prêt ou de don d'équipement informatique
- **Une offre d'accès libre à un équipement et / ou à une connexion internet qui reste peu développée** et concentrée au sein des Espaces Publics Numériques, des locaux des associations, des CCAS et des médiathèques

Données clés

28%

Des acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment proposer des ateliers de formation

56%

Des acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment offrir de l'assistance aux usagers

5%

Des acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment proposer des actions de vente solidaire, de prêt ou de don de matériel informatique

41%

Des acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment offrir un libre accès à un équipement / une connexion internet

27

Lieux de médiation participant au pass numérique en 2020-2021

31

Conseillers numériques sur le département en 2021

48

Espaces Publics Numériques en 2021

Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCare, CD50

L'inclusion numérique

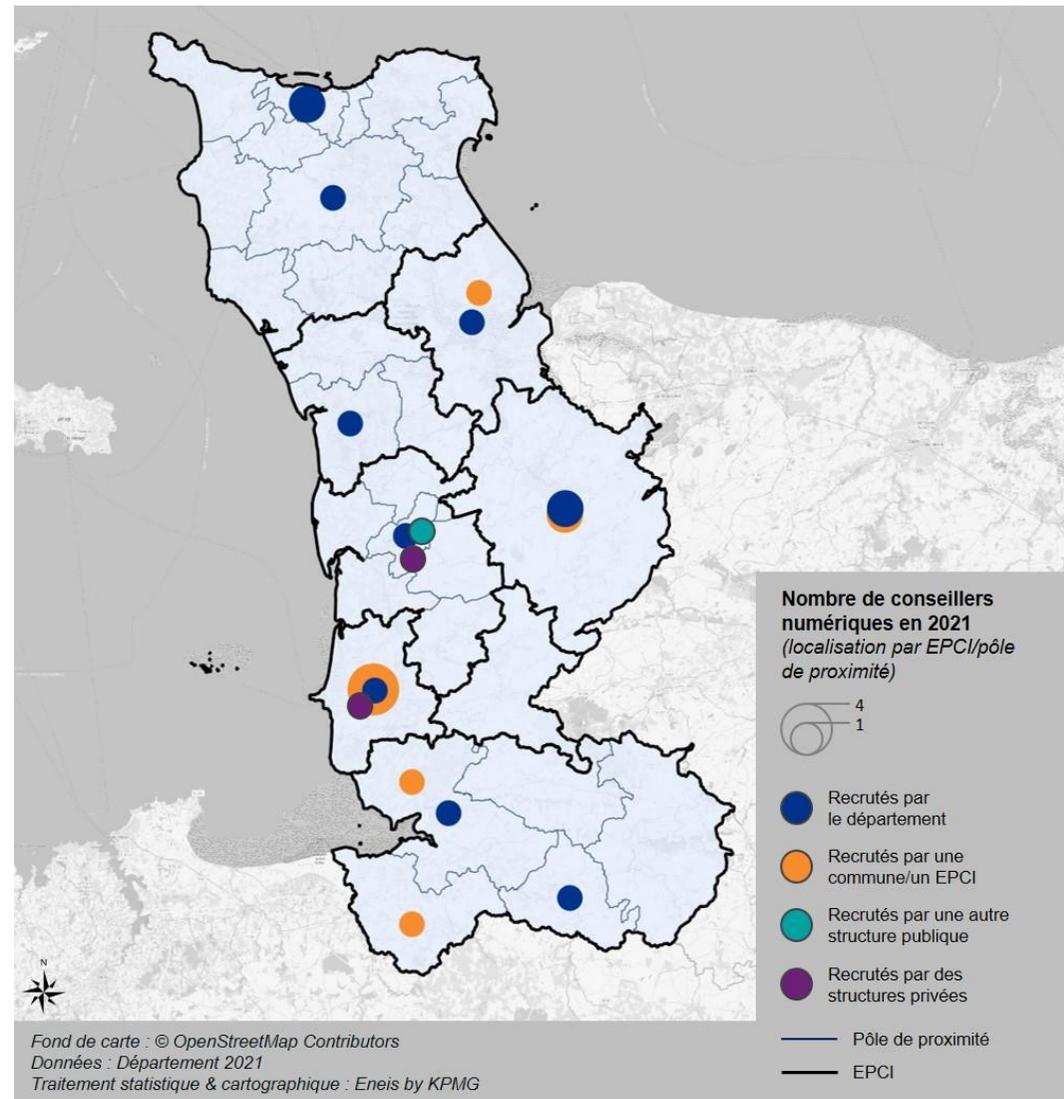
Synthèse

Une bonne couverture des dispositifs d'accompagnement au numérique au centre et au sud du département

- Les **conseillers numériques** ont pour mission d'accompagner les habitants dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Les **Espaces Publics Numériques** participent également à l'accompagnement à la prise en main des outils informatiques avec des ateliers d'initiation ou d'approfondissement aux outils et usages numériques et un accompagnement proposé par un animateur.
- Le **pôle de Coutances bénéficie du ratio de dispositifs d'accompagnement par rapport au nombre d'habitants le plus élevé du département** (3,46 pour 10 000). Le sud et le centre globalement bien maillés (2,24 sur le pôle de Saint-James ; 2,27 sur le pôle de Montmartin-sur-Mer ; 2,75 sur le pôle du Mortainais).
- A l'inverse, **le nord du département bénéficie d'une moindre couverture en conseillers numériques et en Espaces Publics Numériques** par rapport au nombre d'habitants avec notamment une couverture nulle sur les pôles de Douve et Divette, de la Région de Montebourg, de la Saire, du Canton de Saint-Pierre Eglise et du Val de Saire.

La répartition des Espaces Publics Numériques et des conseillers numériques

L'indicateur de la carte ci-contre calcule le nombre de conseillers numériques et d'Espaces Publics Numériques pour 10 000 habitants.



5 L'inclusion numérique

L'assistance aux usagers
dans leurs démarches

L'assistance aux usagers dans leurs démarches

Une assistance aux démarches numériques proposée par une majorité de structures du territoire

- Plus de la moitié des acteurs interrogés dans le cadre du diagnostic WeTechCare affirment proposer une assistance aux démarches numériques des usagers (56%, soit 94 structures). Par ailleurs, 18% des structures affirment avoir pour projet la mise en place d'une assistance aux démarches (soit 28 structures).
- Ce sont majoritairement les **CCAS, les accueils des mairie et les associations** qui proposent ces démarches d'assistance. On constate également une bonne mobilisation des Espaces Publics Numériques, des Centres Médico-Sociaux du Département et des opérateurs publics dans l'assistance des usagers aux démarches numériques.

Données clés

93

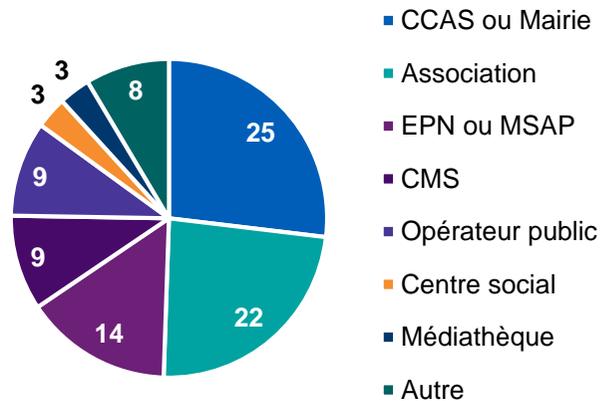
Acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment offrir de l'assistance aux usagers

Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

Zoom sur le dispositif « Aidant Connect »

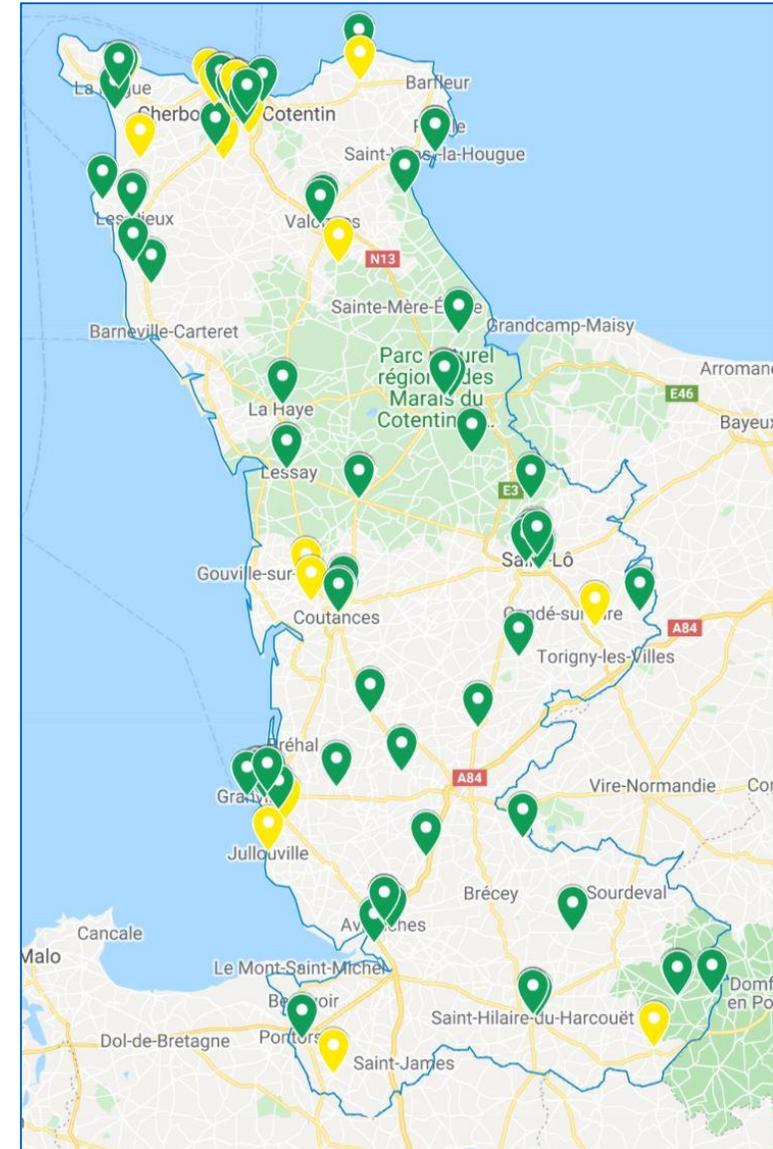
Aidant Connect est un dispositif permettant à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'un usager de façon sécurisée. Aidants Connect est pour le moment **en phase de test avec 20 structures participantes** (aucune structure dans la Manche). Si le service démontre un impact positif sur la sécurisation de la relation entre aidant et usager, il pourra être ouvert à un plus grand nombre de structures et à une autre typologie d'aidants.

Structures proposant de l'assistance aux usagers

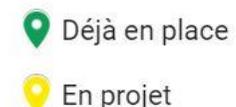


Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

Assistance aux usagers



Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche



L'assistance aux usagers dans leurs démarches

L'accompagnement aux démarches dématérialisées de la CAF

Un accompagnement des allocataires relatif aux démarches à réaliser sur le site caf.fr

- **La CAF organise des rendez-vous « téléprocédure »** sur six sites pour accompagner les allocataires dans la réalisation de leurs démarches dématérialisées sur le site caf.fr. Au total, **291 rendez-vous ont été organisés en 2020** :
 - 2 sites sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Valognes et Cherbourg)
 - 1 site sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (Avranches)
 - 1 site sur la Communauté d'agglomération de Saint-Lô (Saint-Lô)
 - 1 site sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage (Coutances)
 - 1 site sur la Communauté de communes de Granville Terre et Mer (Granville)
 - **Trois EPCI ne sont donc pas couverts par les rendez-vous téléprocédure** : la Communauté de communes de la Baie du Cotentin, la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche et la Communauté de communes de Villedieu Intercom
- Près de la moitié des rendez-vous téléprocédure sur le département se sont tenus en 2020 à Cherbourg (45%).
- Par ailleurs, la CAF organise sur ses sites des **rendez-vous « conseiller numérique »** plus approfondis que les rendez-vous téléprocédure. En 2020, **142 rendez-vous de ce type ont été organisés**. Ces entretiens s'organisent également en présentiel.

Quelques définitions

Les rendez-vous Conseiller numérique et Téléprocédures : il s'agit de rendez-vous fixé à un allocataire souhaitant être accompagné dans sa démarche sur son compte Caf.fr (par ex : demande en ligne d'une prestation, complétude d'une télédéclaration ...). Il s'agit d'un entretien personnalisé en présentiel.

Données clés

291

Rendez-vous téléprocédure en 2020

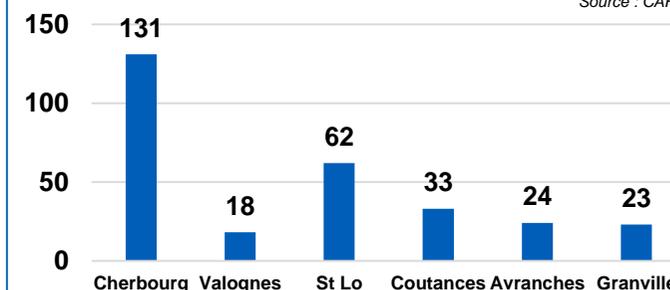
142

Rendez-vous conseiller numérique en 2020

Source : CAF 50

Nombre de rendez-vous téléprocédure fixes par site (2020)

Source : CAF 50



L'assistance aux usagers dans leurs démarches

Les espaces libre service et les bornes informatiques de la CAF

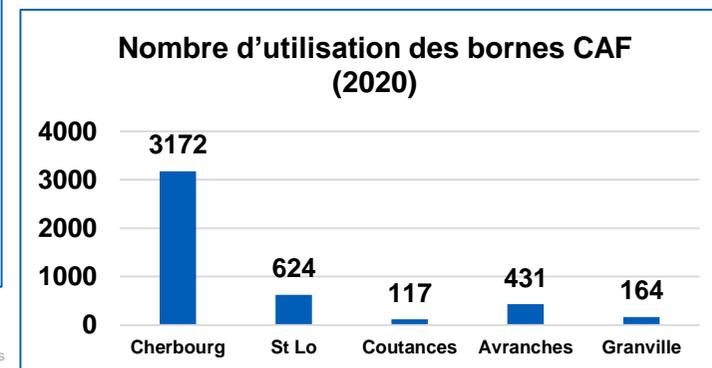
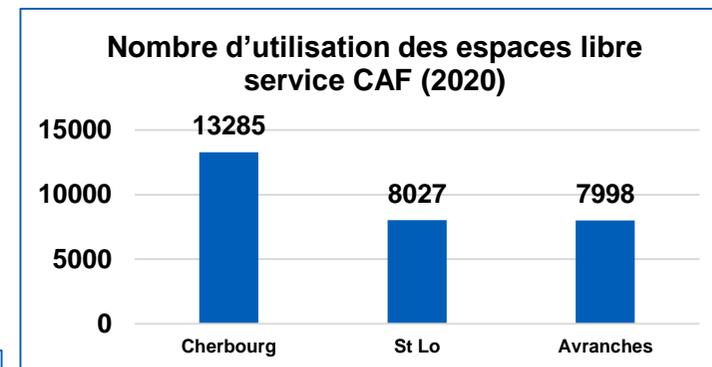
La mise à disposition d'équipements numériques pour accéder au site caf.fr

- La CAF propose **trois espaces libres service** sur le département de la Manche en 2020 :
 - 1 espace sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Cherbourg)
 - 1 espace sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (Avranches)
 - 1 espace sur la Communauté d'agglomération de Saint-Lô (Saint-Lô)
- En 2020, les espaces libre service de la CAF ont été fréquentés **29 310 fois**, un chiffre en chute par rapport en 2019 (-48,9%) qui s'explique par les confinements successifs.
- La CAF met également à disposition **des bornes informatiques** à l'extérieur de **deux accueils** pour permettre aux allocataires de se connecter sur leur compte CAF et d'imprimer des attestations :
 - 1 site sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Cherbourg)
 - 1 site sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (Avranches)
- Trois bornes informatiques supplémentaires existaient jusqu'en 2020 (une à Granville, une à Coutances et une à Saint-Lô), mais ont été retirées du fait d'une très faible utilisation et/ou des dysfonctionnements lié à l'humidité. Ces bornes sont cependant mentionnées dans le graphique ci-contre, qui présente les données relatives à l'année 2020.
- En 2020, les bornes informatiques ont été utilisées **4 508 fois** sur le département. **Près des trois quart des utilisations de bornes ont été réalisées à Cherbourg** (3 172 utilisations soit 70,4%).

Quelques définitions

Les espaces libre-service : il s'agit d'équipements informatiques disposés à l'intérieur des accueils CAF permettant aux allocataires de se connecter à leur compte caf.fr. Les allocataires peuvent solliciter l'accompagnement d'un Conseiller de service à l'utilisateur CAF. Cependant depuis la crise sanitaire, les agents CAF réalisent seuls les manipulations sur les postes informatiques.

Les bornes CAF : il s'agit d'équipements informatiques disposés à l'extérieur des accueils CAF permettant aux allocataires de se connecter à leur compte caf.fr et d'imprimer des attestations. Aucun accompagnement n'est proposé aux bornes.



L'assistance aux usagers dans leurs démarches

Les conseillers numériques (1/3)

Le rôle des conseillers numériques, à partir de 2021

- La Manche a été le premier département à signer un contrat avec l'Etat dans le cadre de la stratégie nationale du Plan de relance pour réserver **30 postes de conseillers numériques** sur l'ensemble du territoire dont 10 pour le Département : 1 par CMS et 1 à la bibliothèque départementale pour le réseau des médiathèques. Ces conseillers sont embauchés et formés par l'Etat (posture d'accueil, animation d'un collectif, etc.).
- Le rôle de ces conseillers numériques sera de **repérer les besoins, d'accompagner les personnes sur la prise en main des outils informatiques mais également d'accompagner les travailleurs sociaux sur le numérique**. L'accompagnement des démarches administratives restera le rôle des travailleurs sociaux. Le repérage des publics à accompagner se fera en lien avec les professionnels des centres médicosociaux et des autres lieux de permanence institutionnelle, au travers des actions individuelles et collectives. Les conseillers numériques pourront également se rendre au domicile des personnes, dans une véritable logique d' « aller-vers ». La déclinaison des actions se fera ensuite par territoire en fonction des ressources déjà présentes, il s'agira donc pour les conseillers numériques d'aller à la rencontre des Espaces France Services et des Espaces Publics Numériques.
- 10 ont été recrutés par le Conseil Départemental, 12 par des communes ou des EPCI, 1 par la sous-préfecture de Coutances et 8 par des structures privées (CLIC du Sud Manche, Secours Populaire, Astre Services, Centre d'animation de Coutances, Fédération Familles Rurales).

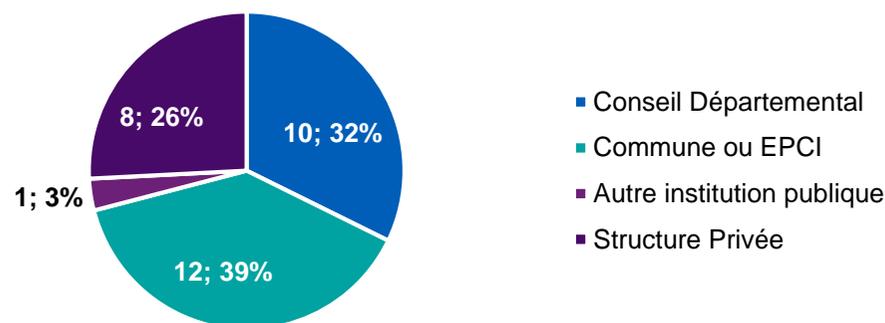
Les conseillers numériques France Service

Dans le cadre du plan « France Relance », l'Etat finance le déploiement de 4 000 conseillers numériques France Service. Ces professionnels ont pour mission d'accompagner les Français dans l'appropriation des usages numériques quotidiens :

- Prendre en main un équipement informatique
- Naviguer sur Internet
- Envoyer, recevoir, gérer ses courriels
- Installer et utiliser des applications sur son smartphone
- Créer et gérer ses contenus numériques
- Connaître l'environnement et le vocabulaire numérique
- Apprendre les bases du traitement de texte

En particulier, les conseillers numériques France Service ont pour mission d'accompagner les habitants dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Pour cela, ils bénéficient avant leur entrée en fonction d'une formation obligatoire d'une durée variant entre 3 semaines et 4 mois, selon leur niveau de compétences initial.

Répartition des conseillers numériques en fonction de la structure porteuse (2021)



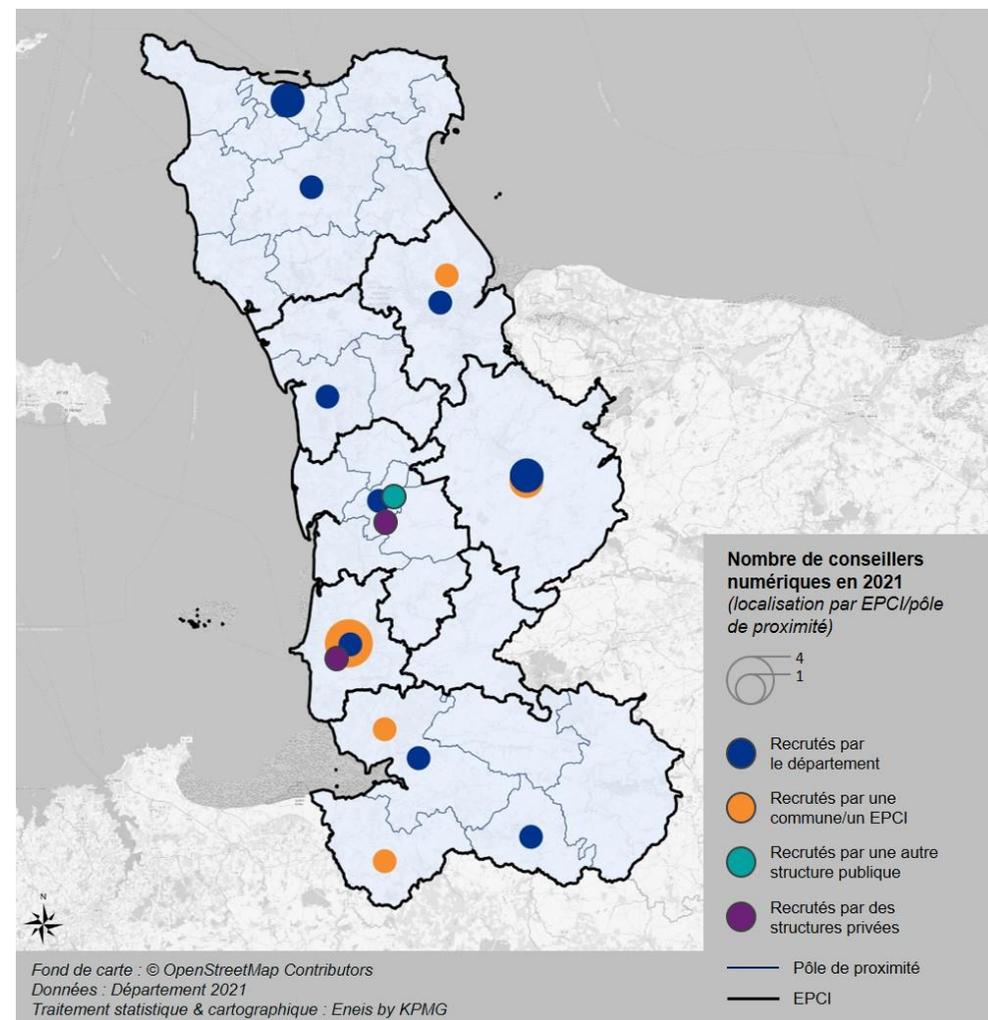
Source : CD50

L'assistance aux usagers dans leurs démarches

Les conseillers numériques (2/3)

Les informations relatives aux conseillers numériques datent du 24 septembre 2021.

- Les conseillers numériques recrutés par le Département seront amenés à intervenir sur 6 EPCI, la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche et la Communauté de communes Villedieu Intercom en étant dépourvues. Le plus grand nombre de conseillers numériques départementaux se situe sur la **Communauté d'Agglomération du Cotentin** (3).
- Sur les 12 conseillers numériques recrutés par des communes ou des EPCI, 4 interviendront sur la **Communauté de communes de Granville Terre et Mer**, représentant 25% des conseillers recrutés par une commune ou un EPCI.



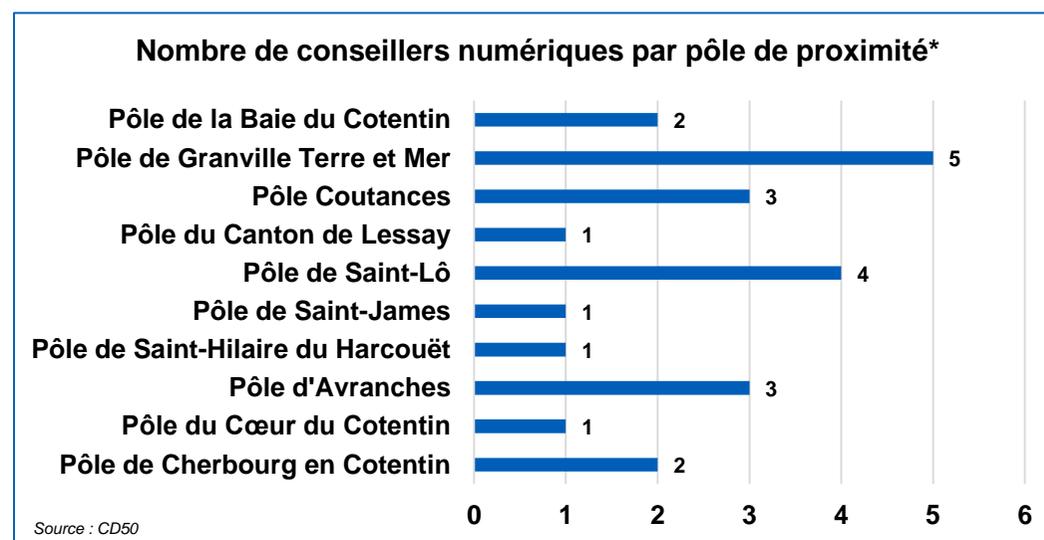
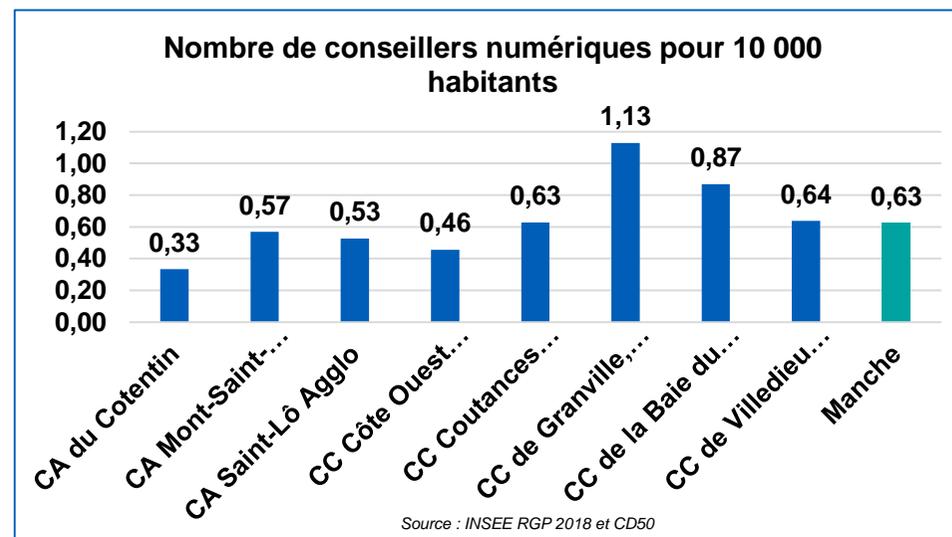
L'assistance aux usagers dans leurs démarches

Les conseillers numériques (3/3)

Une part élevée de conseillers numérique sur le Pôle de Granville

Les informations relatives aux conseillers numériques datent du 24 septembre 2021.

- En septembre 2021, la Manche compte **31 conseillers numériques** recrutés ou en cours de recrutement. Si certains conseillers ont été recrutés dans l'optique de pouvoir intervenir sur l'ensemble du Département, la majorité d'entre eux aura un territoire d'intervention défini à l'échelle d'une ville ou d'un EPCI.
- Le **Pôle de Granville Terre et Mer** compte le plus grand nombre de conseillers numériques (5), suivi par le Pôle de Saint-Lô (4) et les pôles de Coutances et d'Avranches (3).
- C'est également sur la **Communauté de Communes de Granville Terre et Mer** que l'on retrouve la plus forte proportion de conseillers numériques par rapport au nombre d'habitants avec une densité deux fois supérieure à la moyenne nationale. La **Communauté de communes de la Baie du Cotentin** compte également une proportion élevée de conseillers numériques par rapport au nombre d'habitants malgré un nombre de conseillers plus restreints. A l'inverse, le nombre de conseillers numériques par rapport au nombre d'habitants est faible sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin.



* Certains conseillers numériques intervenant à l'échelle d'un EPCI ou à l'échelle de l'ensemble du département, le total du nombre de conseillers par pôle de proximité n'est pas équivalent au total du nombre de conseillers sur le département

5 L'inclusion numérique

L'accès matériel au
numérique

Les retours de l'enquête habitants

L'accès aux droits

Un bon niveau d'équipement et un échantillon connecté, mais un manque de maîtrise d'Internet

- Plus de 9 répondants sur 10 disposent d'une connexion internet (cité 2 380 fois, soit 92,6% de l'échantillon) et d'un ordinateur (cité 1 986 fois, soit 77,3%) à leur domicile
- De plus, plus de 7 répondants sur 10 effectuent le plus souvent leurs démarches en ligne à la maison, via un ordinateur fixe (cité 1 821 fois, soit 71% de l'échantillon)
- Néanmoins, près d'un tiers des répondants (29,7%, soit 754 individus) rencontre des difficultés pour effectuer des démarches administratives sur Internet

Une bonne utilisation de caf.fr

Le paragraphe ci-dessous est à nuancer en raison du biais induit par les modalités de diffusion du questionnaire

- 92,6% des répondants (2 374 individus) indiquent avoir déjà utilisé caf.fr pour effectuer des démarches ou rechercher des informations

A votre domicile, vous disposez de :

	Effectifs	% Rep.
Une connexion internet	2380	92,6%
Un téléphone portable	2424	94,3%
Une tablette	860	33,5%
Un téléphone fixe	1343	52,3%
Un ordinateur	1986	77,3%
Total	2570	

Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer des démarches administratives sur Internet ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	754	29,7%
Non	1785	70,3%
Total	2539	100%

Avez-vous déjà utilisé caf.fr pour effectuer des démarches ou rechercher des informations ?

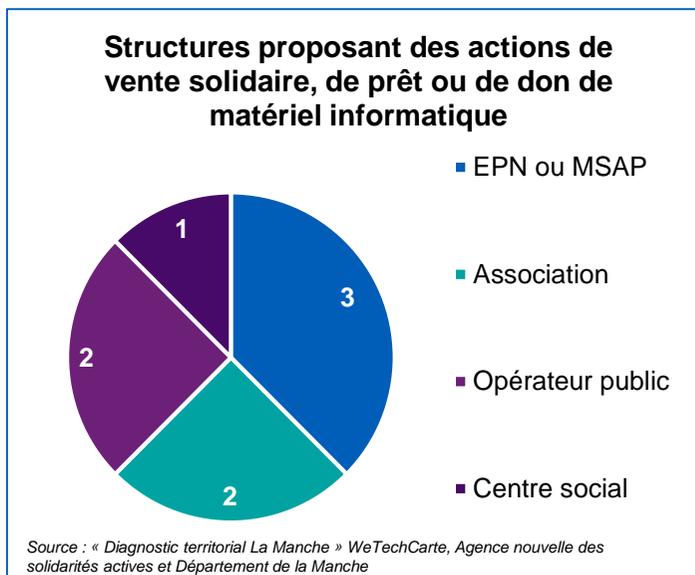
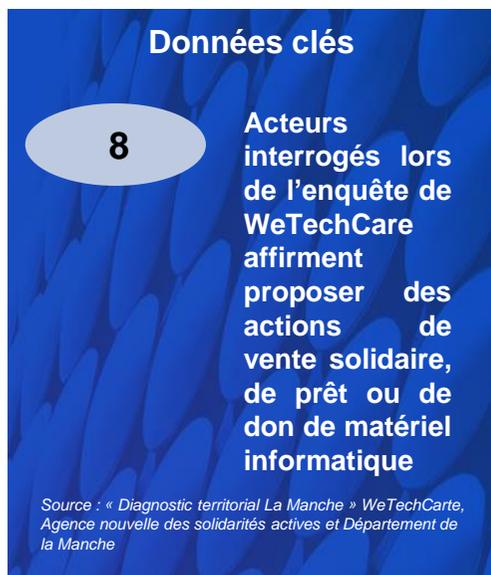
	Effectifs	% Rep.
Oui	2374	92,6%
Non	191	7,4%
Total	2565	100%

L'accès matériel au numérique

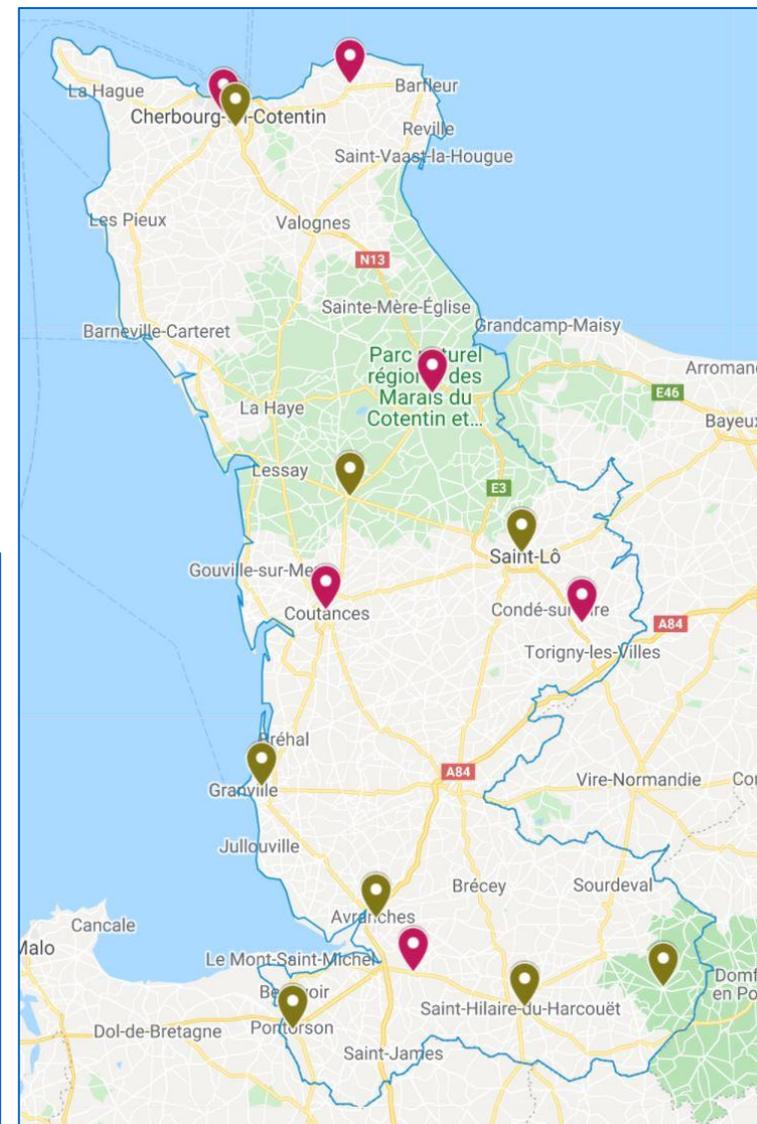
L'accès à du matériel informatique

Une offre réduite de vente, prêt ou don d'équipement informatique

- Selon l'enquête réalisée par WeTechCare, seulement 8 acteurs interrogés affirment proposer des actions de vente solidaire, de prêt ou de don de matériel informatique (soit 5% des structures), principalement dans le sud du Département **sur la Communauté d'Agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie**.
- Les structures proposant de la vente, du prêt ou du don de matériel informatique sont majoritairement les Espaces Publics Numériques, les associations et des opérateurs publics.



Vente, prêt, don d'équipement informatique



Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

L'accès matériel au numérique

L'accès libre à un espace connecté

Une offre d'accès libre à un équipement et / ou à une connexion internet qui semble encore peu développée

- L'enquête réalisée par WeTechCare sur le Département de la Manche a également mis en avant la faiblesse du nombre de structures proposant aux habitants un accès libre à un équipement numérique et / ou à une connexion internet.
- Ainsi, seulement **41% des structures interrogées proposent un accès libre à un équipement numérique et / ou à une connexion internet** (soit 68 structures au total), et 20% des structures portent des projet en ce sens (soit 33 structures).
- La majorité des structures ayant indiqué proposé des ateliers de formation au numérique sont des **Espaces Publics Numériques ou des MSAP** (13 sur 68) suivis par des **associations** (12 sur 68).

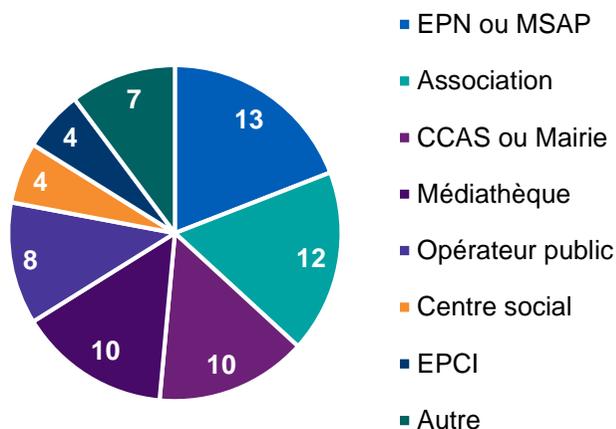
Données clés

68

Acteurs interrogés lors de l'enquête de WeTechCare affirment offrir un libre accès à un équipement / une connexion internet

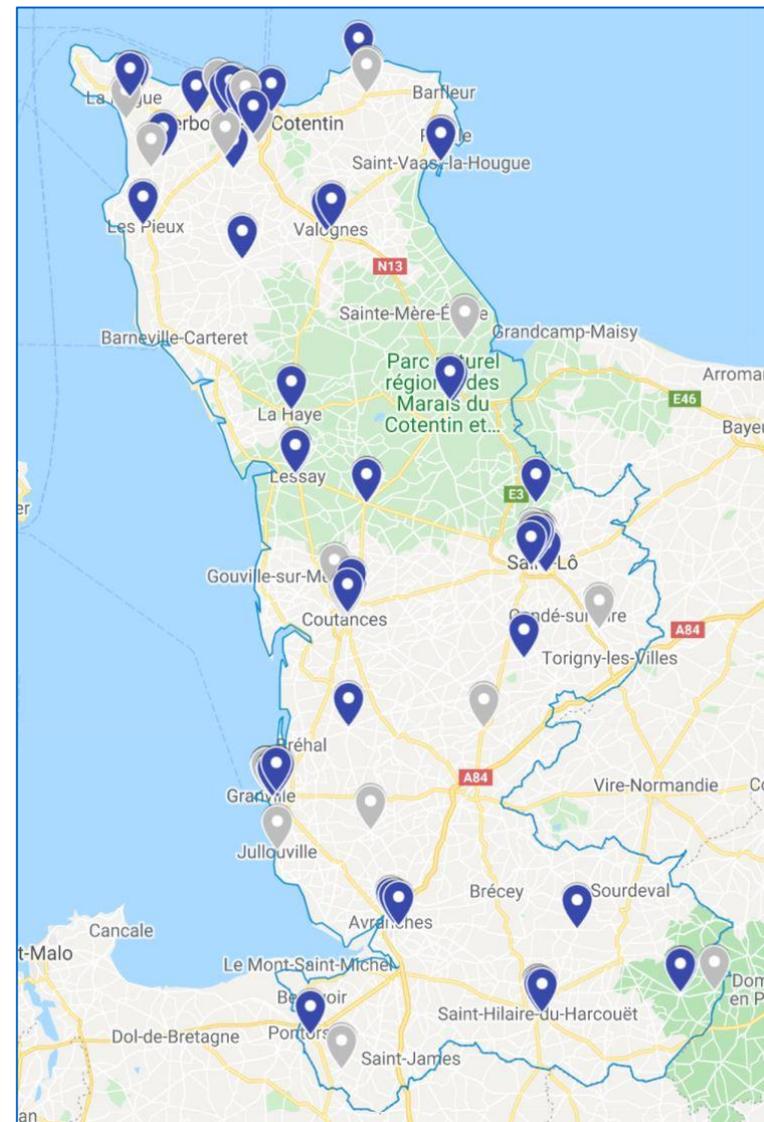
Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCare, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

Structures proposant un accès libre à un équipement / une connexion

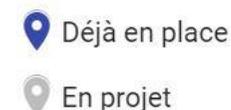


Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCare, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

Accès libre à un équipement / connexion internet



Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCare, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche



L'accès matériel au numérique

Les Espaces Publics Numériques (1/2)

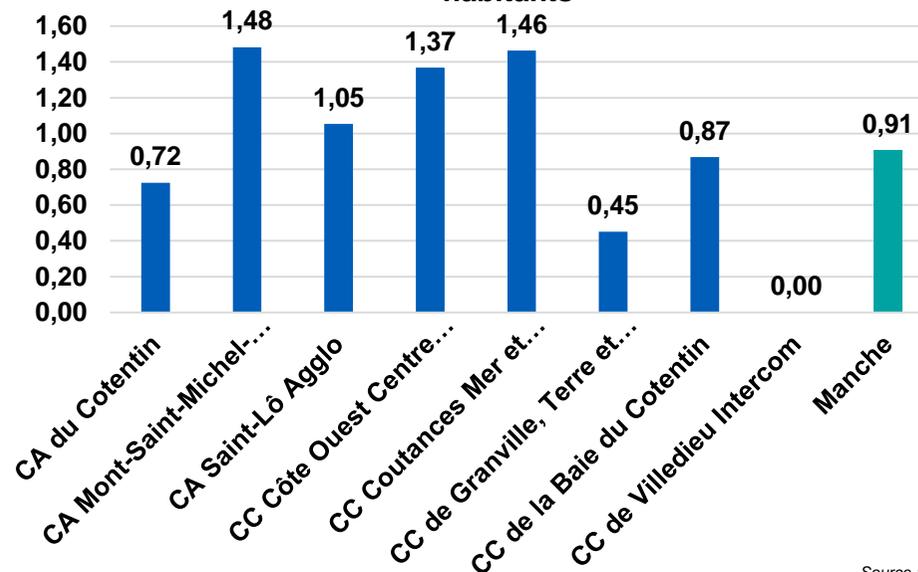
Les Espaces Publics Numériques (EPN)

Les Espaces Publics Numériques sont des lieux ouverts à tout public, **équipés en informatique** (ordinateurs, imprimantes, logiciels bureautique, tablettes...), et connectés à Internet (pour la plupart en fixe et wifi).

Les EPN s'adressent à tous les publics : aux enfants, aux étudiants, aux demandeurs d'emploi, aux salariés, aux seniors etc. **Un animateur** compétent accompagne les usagers dans l'utilisation du numérique (initiation à internet, photos, vidéos, tablettes, impression 3D...) et la réalisation de leurs projets. Des ateliers d'initiation ou d'approfondissement aux outils et usages numériques sont régulièrement organisés. Les EPN visent ainsi à permettre l'accès au numérique au plus grand nombre et à accompagner les habitants dans leurs usages du numérique.

Certains EPN proposent également des espaces de fabrication numérique (fablab ou minilab) équipés de machines à commandes numériques (imprimantes 3D, brodeuse numérique, découpeuse laser, petit outillage...) pour créer, prototyper, modifier ou réparer des objets. Pour autant, la fonction des médiateurs numériques ne semble pas forcément très bien connue par l'ensemble des acteurs qui orientent souvent vers les médiateurs pour des sujets d'accès aux droits.

Nombre d'Espaces Publics Numériques pour 10 000 habitants



Source : CD50

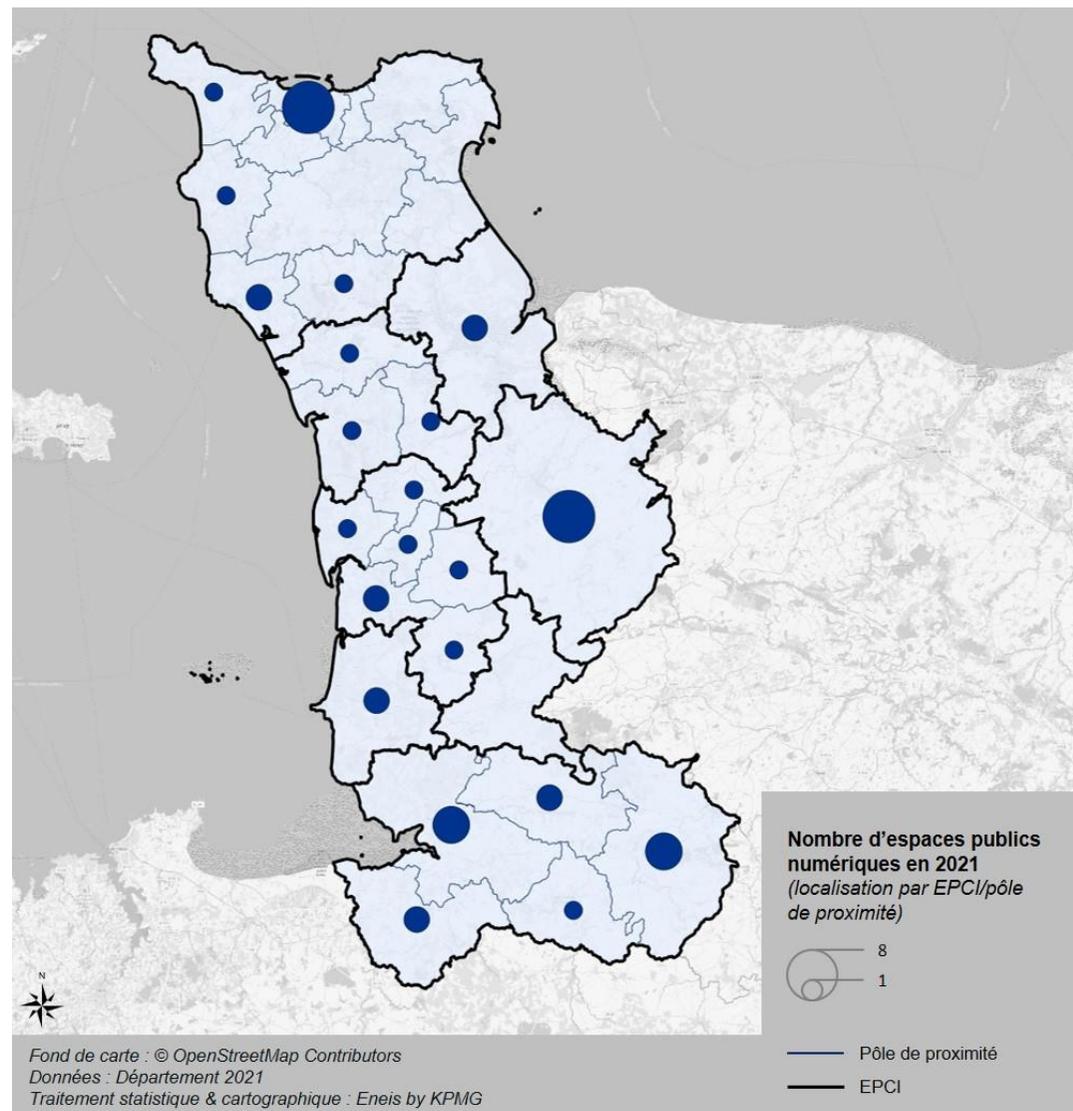
- On constate un faible ratio du nombre d'Espaces Publics Numériques par rapport au nombre d'habitants sur la Communauté de communes de Granville Terre et Mer (0,45 pour 10 000) par rapport à la moyenne départementale (0,91). Cette hétérogénéité du maillage du territoire s'explique notamment par le fait que la mise en place d'Espaces Publics Numériques **relève d'initiatives locales** pour répondre à des besoins locaux.

L'accès matériel au numérique

Les Espaces Publics Numériques (2/2)

Un maillage hétérogène du département

- On dénombre au total **48 Espaces Publics Numériques** sur le département de la Manche.
- **Les Pôles de Cherbourg en Cotentin et de Saint-Lô sont les mieux dotés** avec respectivement 10 et 9 Espaces Publics Numériques.
- A l'inverse, huit pôles de proximité ne comptent aucun Espace Public Numérique dont :
 - 6 pôles sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (pôle de Divette et Divette, pôle de la Région de Montebourg, pôle de la Saire, Pôle du Canton de Saint-Pierre Eglise, pôle du Cœur du Cotentin, pôle du Val de Saire)
 - 1 pôle sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage (pôle Saint-Sauveur-Lendelin)
 - Le pôle de Villedieu Intercom

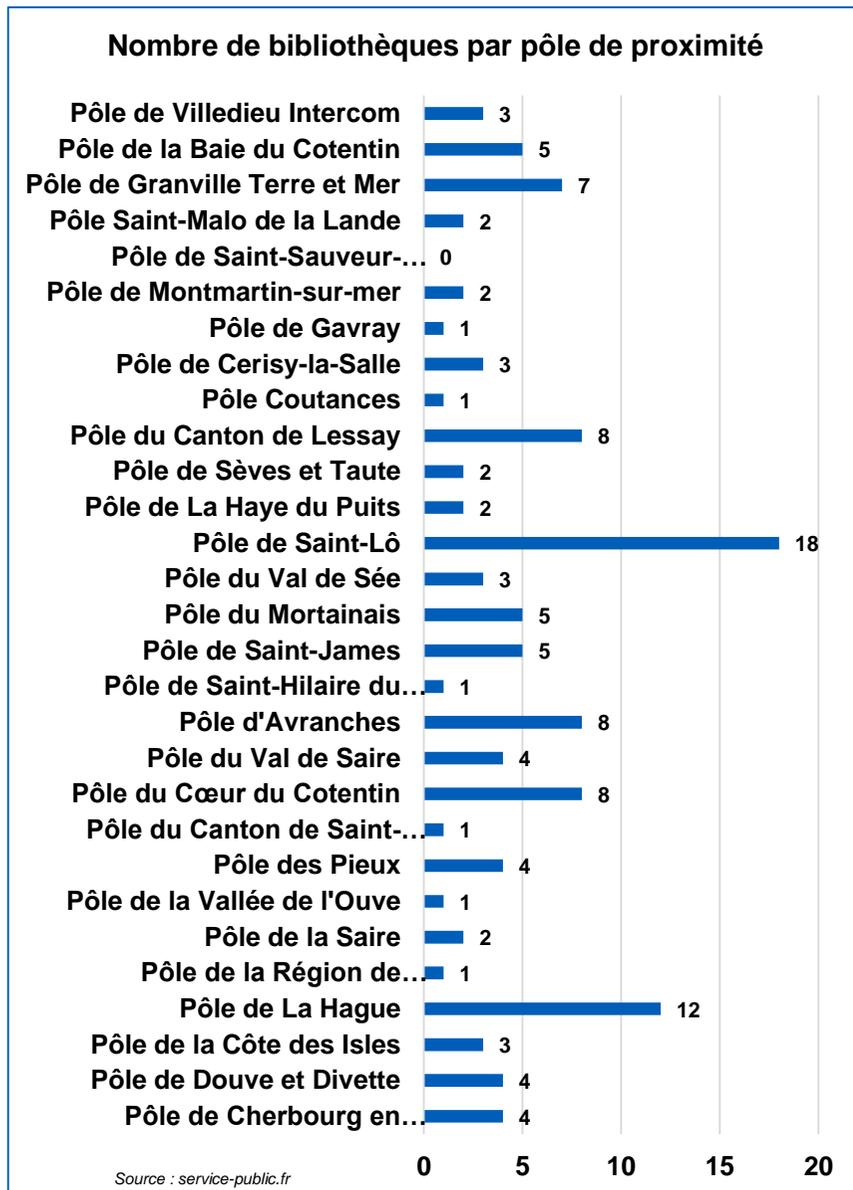
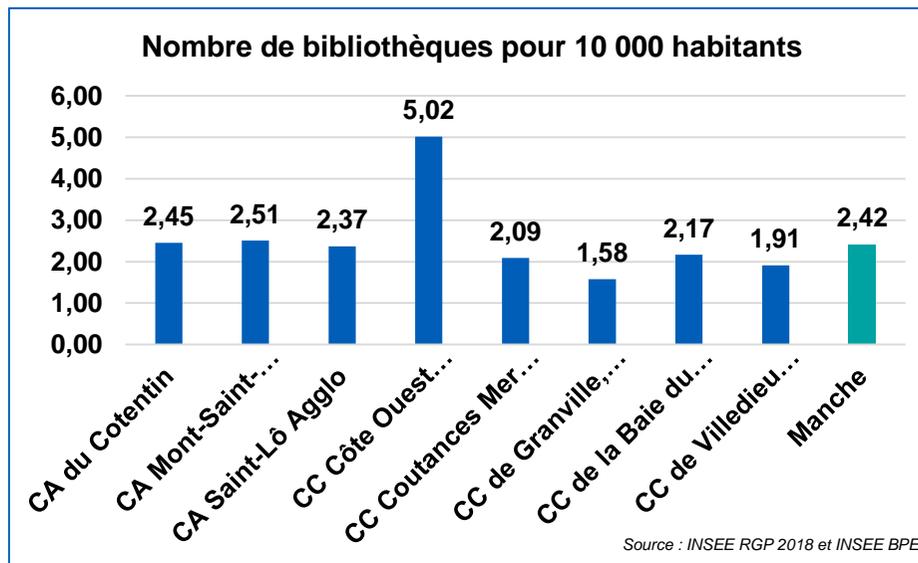


L'accès matériel au numérique

Les bibliothèques

Une présence importante des bibliothèques sur la Communauté de Communes Côte Ouest Centre Manche

- Les bibliothèques garantissent aux usagers un libre accès à des postes informatiques, à internet et éventuellement un accès à une imprimante ou à un scanner.
- Le département de la Manche compte 120 bibliothèques relevant de la gestion des collectivités territoriales.
- On retrouve le plus grand nombre de bibliothèques sur le **Pôle de Saint-Lô** avec 18 structures, suivi par le Pôle de la Hague (12) et les pôles du Cœur du Cotentin, d'Avranches et du Canton de Lessay (8). A l'inverse, le Pôle de Saint-Sauveur-Lendelin n'offre aucune bibliothèque à ses habitants.
- On observe une forte concentration des bibliothèques municipales sur la **Communauté de Communes Côte Ouest Centre Manche** avec un ratio deux fois supérieur à la moyenne départementale. La Communauté de Communes de Granville Terre et Mer est à l'inverse plus faiblement dotée avec un ratio de 1,58.



5 L'inclusion numérique

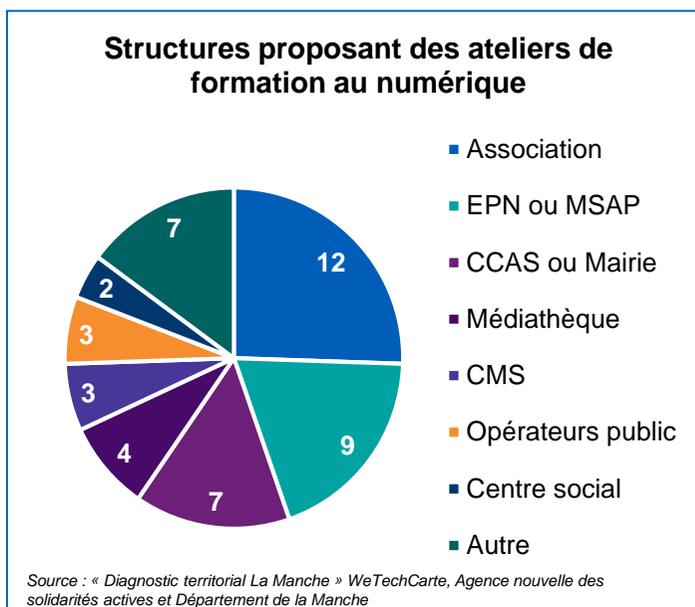
L'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique

L'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique

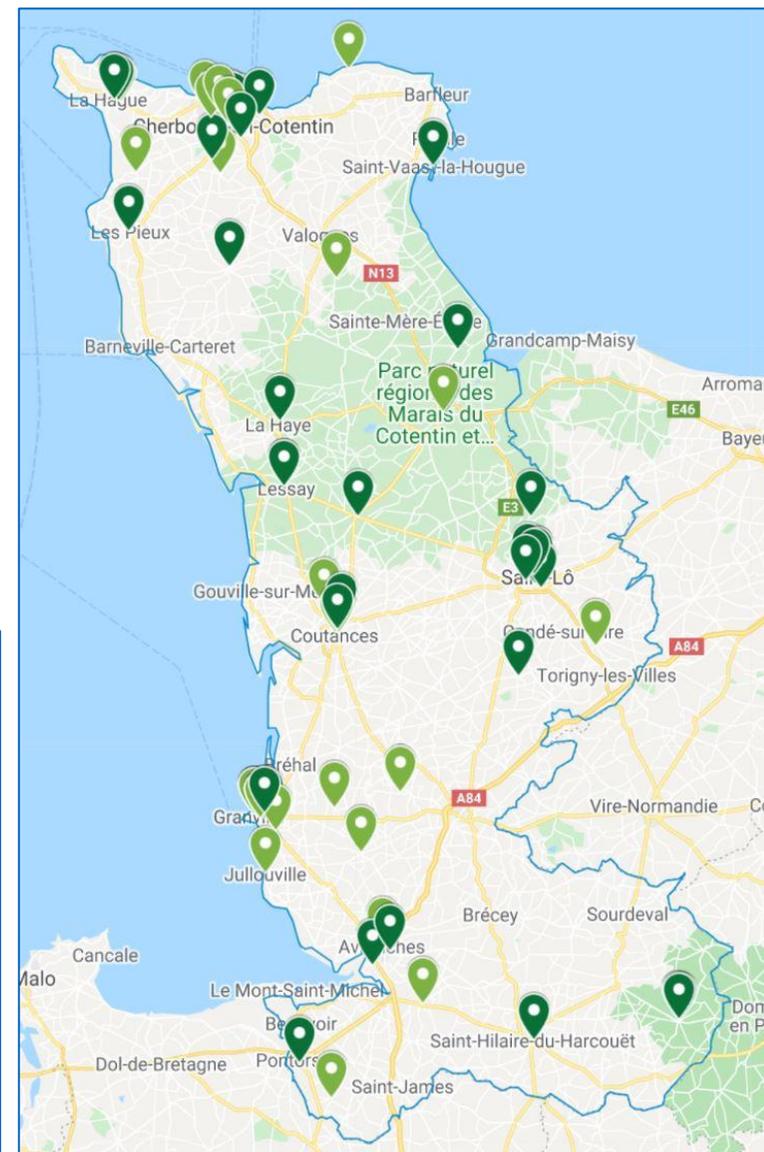
La formation aux usages numériques

Un faible nombre de structures proposant des formations et des ateliers au numérique mais de nombreux projets

- L'enquête réalisée par WeTechCare sur le Département de la Manche a mis en avant la faiblesse du nombre de structures proposant aux habitants des formations et des ateliers au numérique, alors que ces temps sont essentiels pour permettre aux publics d'atteindre l'autonomie numérique. Ainsi, seulement **28% des structures interrogées offrent des ateliers de formation et d'initiation au numérique** (soit 47 structures au total), et 22% des structures portent des projet en ce sens (soit 36 structures).
- La majorité des structures ayant indiqué proposé des ateliers de formation au numérique sont des **associations** (12 sur 47), suivies par des **Espaces Publics Numériques ou des MSAP** (9 sur 47).
- Près d'un tiers des structures indiquent proposer des ateliers de découverte des bases de l'informatique et d'internet (30%), suivi par des ateliers d'utilisation d'un service en ligne d'accès aux droits ou à l'emploi (28%).



Ateliers de formation aux usages numériques



Source : « Diagnostic territorial La Manche » WeTechCarte, Agence nouvelle des solidarités actives et Département de la Manche

L'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique

Le pass numérique

Un démarrage difficile du pass numérique du fait de la crise sanitaire

- Le démarrage du Pass Numérique a été lent en raison de la crise sanitaire : alors que 56 cursus d'ateliers pass numérique ont été programmés au premier semestre 2021, la moitié ont été annulés. Au total, seule une cinquantaine de personnes ont suivi des ateliers au cours du 1^{er} semestre 2021.
- Le quatrième trimestre 2021 devrait voir une remontée de l'activité avec 22 ateliers déjà prévus mais un maintien de jauges assez réduites avec 3 à 4 participants par atelier.



Le Pass Numérique

Le pass numérique est issu d'un appel à projet de 2019 dont le Département a été lauréat, suite à une expérimentation sur les lieux de médiation numérique sur l'arrondissement du Coutances. Ce dispositif s'inscrit dans le plan national pour un numérique inclusif : AAP "pass numériques" pour financer la montée en compétences des publics les plus éloignés

Le pass Numérique vise à proposer à des publics éloignés du numérique **une initiation gratuite à l'outil informatique**. Il s'agit d'un chéquier qui permet d'accéder à 5 ateliers pour les personnes les plus éloignées du numérique. Ces chéquiers sont remis aux bénéficiaires par les « financeurs » du pass : la Caf, la MSA, la CPAM, les CCAS Astres Services (une association d'insertion) notamment dans les Espaces Publics Numériques et dans des lieux de Familles Rurales labellisés « Aptic ».

Les médiateurs numériques animent des ateliers de prise en main, de navigation sur Internet, de découverte des sites des opérateurs sociaux, le tout soit sur ordinateur soit sur tablette. Tous les lieux labellisés proposent le même contenu.

Le dispositif pass numérique bénéficie d'un budget de 140 000 euros, représentant environ 2500 chéquiers APTIC qui seront distribués en 2021-2022.

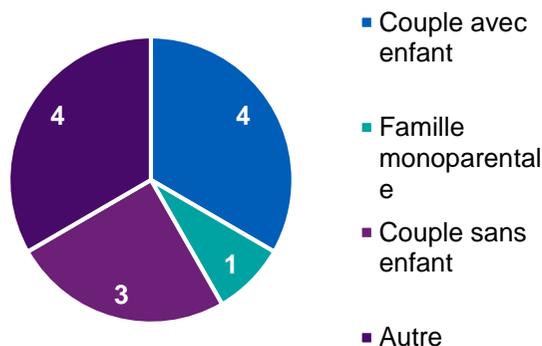
L'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique

Le dispositif « Coup de pouce connexion de la MSA »

Les ateliers « Coup de Pouce Connexion » dans la Manche

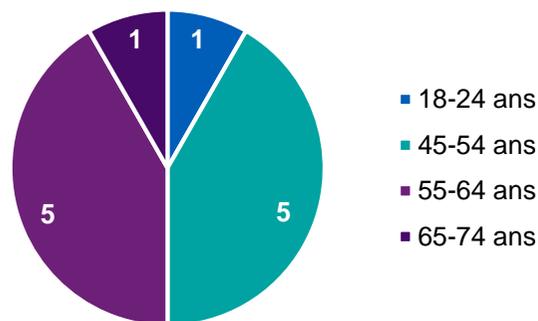
- En 2019, la MSA de la Manche a organisé des ateliers « Coup de pouce connexion » à Quettreville sur Sienne et à Saint-Hiliaire-du-Harcouët. Au total, **12 personnes ont participé à ces ateliers** : elles sont toutes en activité professionnelle et majoritairement âgées entre 45 et 64 ans.

Répartition des participants au dispositif « Coup de pouce connexion » en fonction de leur situation familiale (2019)



Source : MSA 50

Répartition des participants au dispositif « Coup de pouce connexion » en fonction de leur âge (2019)



Source : MSA 50

Le dispositif « Coup de pouce Connexion »

"Coup de pouce connexion" est un programme élaboré par la MSA pour **aider à l'appropriation et l'utilisation d'Internet au quotidien**. Les ateliers sont organisés au sein des Espaces Publics Numériques (EPN) pour faire découvrir ces espaces.

Chaque participant bénéficie gratuitement d'une douzaine de séances de 3 heures prévoyant des mises en situation menées par un formateur professionnel. Les ateliers permettent aux participants d'apprendre à :

- effectuer des recherches sur des sites et des forums spécialisés liés aux activités et aux loisirs
- réaliser des démarches administratives, personnelles ou professionnelles
- effectuer des achats de façon sécurisée
- ouvrir et consulter des comptes en ligne
- répondre à des offres d'emploi
- télécharger des documents ou des applications
- rester en contact et communiquer plus facilement avec leur entourage grâce à l'ouverture d'une boîte e-mail et à l'usage des réseaux sociaux

Les ateliers « Coup de pouce connexion » s'adressent à toute personne du milieu agricole ou rural active avec ou sans emploi bénéficiant d'un accompagnement social individuel, en situation de fragilité (risque de précarisation et/ou d'isolement), et pénalisée par l'usage récurrent voire systématique du numérique et d'Internet.

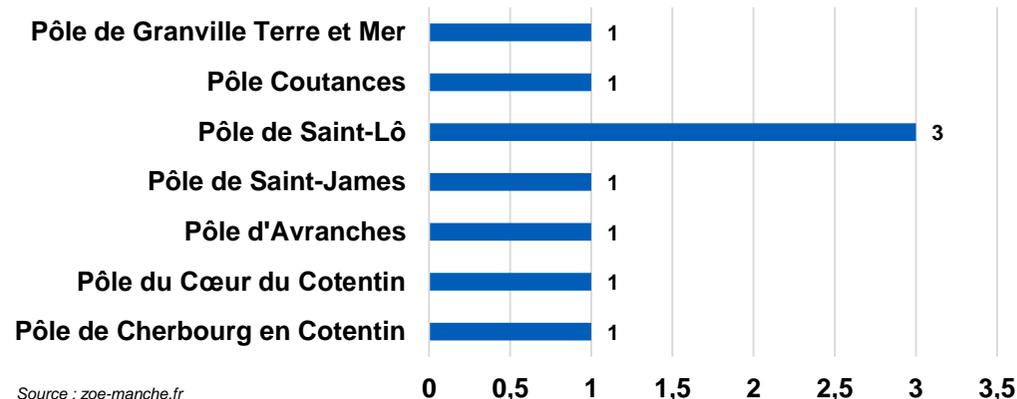
L'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique

Les Zones Numériques Effervescentes (ZOE)

Le déploiement d'espaces numériques au service des entreprises

- En 2021, le département de la Manche comptabilise 9 Zones Numériques Effervescentes réparties sur 5 EPCI :
 - 2 ZOE sur la Communauté d'agglomération du Cotentin
 - 2 ZOE sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie
 - 3 ZOE sur la Communauté d'agglomération Saint-Lô Agglo
 - 1 ZOE sur la Communauté de communes Coutances Mer et Bocage
 - 1 ZOE sur la Communauté de communes de Granville, Terre et Mer

Nombre de Zones Numériques Effervescentes par pôle de proximité



Les Zones Numériques Effervescentes (ZOE)

Manche Numérique porte dans la Manche la déclinaison départementale du programme régional « Zones Numériques Multiservices » sous le nom ZOÉ Zone Numérique Effervescente.

Ce programme régional vise à valoriser les Zones d'Activités du territoire **via la mise à disposition des entreprises de services numériques à haute valeur ajoutée.**

Les services mis en place à destination des entreprises des ZOÉ sont les suivants :

- Raccordement gratuit à la fibre optique
- Accès à des services innovants réservés aux professionnels dans les Espaces Numérique Entreprises
- Accompagnement et sensibilisation aux nouveaux usages du numérique
- Mise en place d'une expérimentation de monitoring énergétique à destination des entreprises volontaires

Annexes
Les données
sociodémographiques



Données sociodémographiques

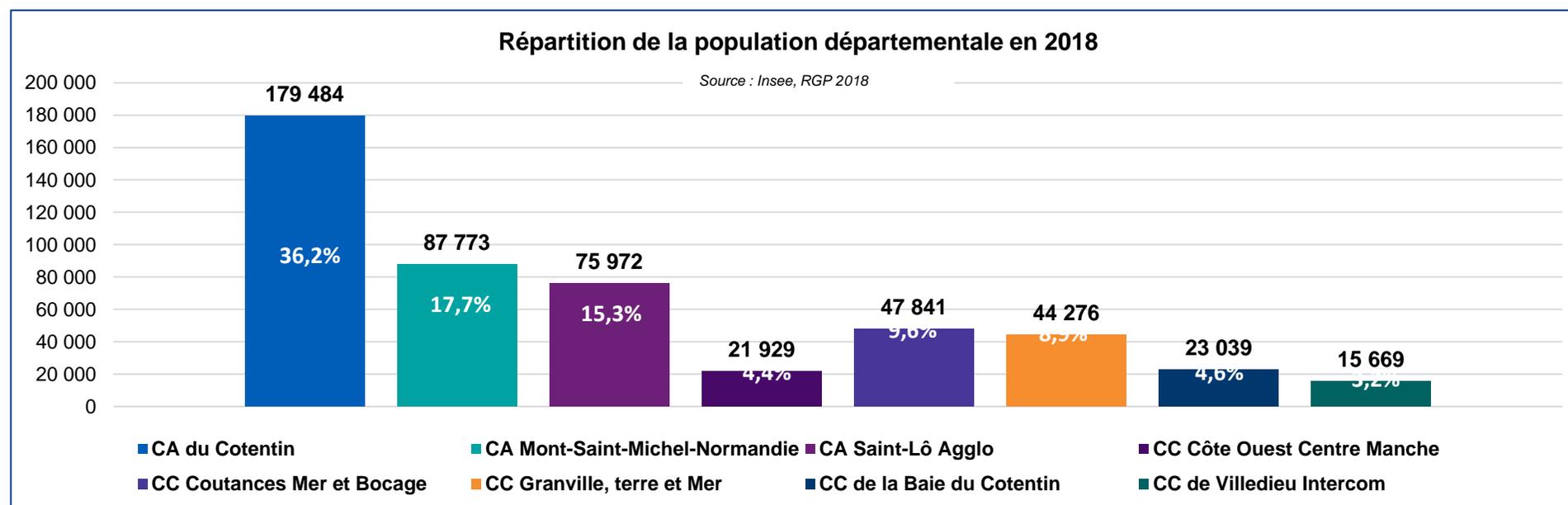
La population générale

Une répartition de la population similaire à celle observée les années précédentes, avec une population concentrée autour des trois communautés d'agglomérations du département

- Selon le dernier recensement général de la population en 2018, la Manche comptait 495 983 habitants (contre 496 883 habitants en 2017).
- La répartition des habitants au sein du département reste conforme à la répartition observée les années précédentes, avec des **habitants qui se concentrent au nord du département** sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin : ce sont ainsi 36,2% des habitants du département qui résident sur la CA, soit 179 484 personnes. Le pôle de proximité de Cherbourg-en-Cotentin compte à lui seul 79 144 habitants, soit 16% de la population départementale.
- Les **deux communautés d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie et Saint-Lô concentrent ensuite respectivement 17,7% et 15,3% de la population**. Les autres EPCI du département comptabilisent moins de 10% de la population départementale chacun. **Villedieu Intercom constitue l'EPCI le moins peuplé** du département, avec 15 669 habitants soit 3,2% de la population.



495 983
habitants



Données sociodémographiques

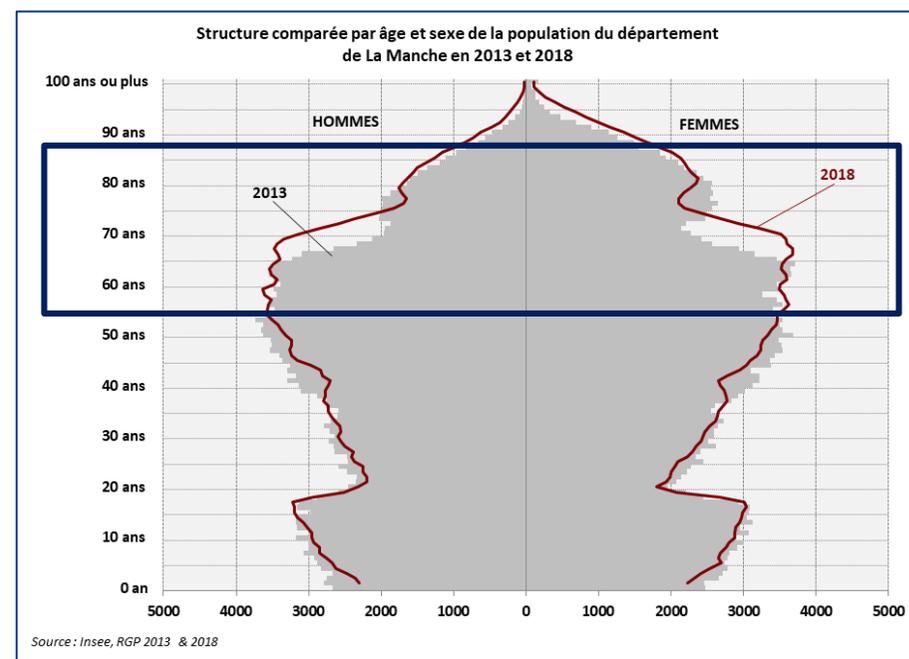
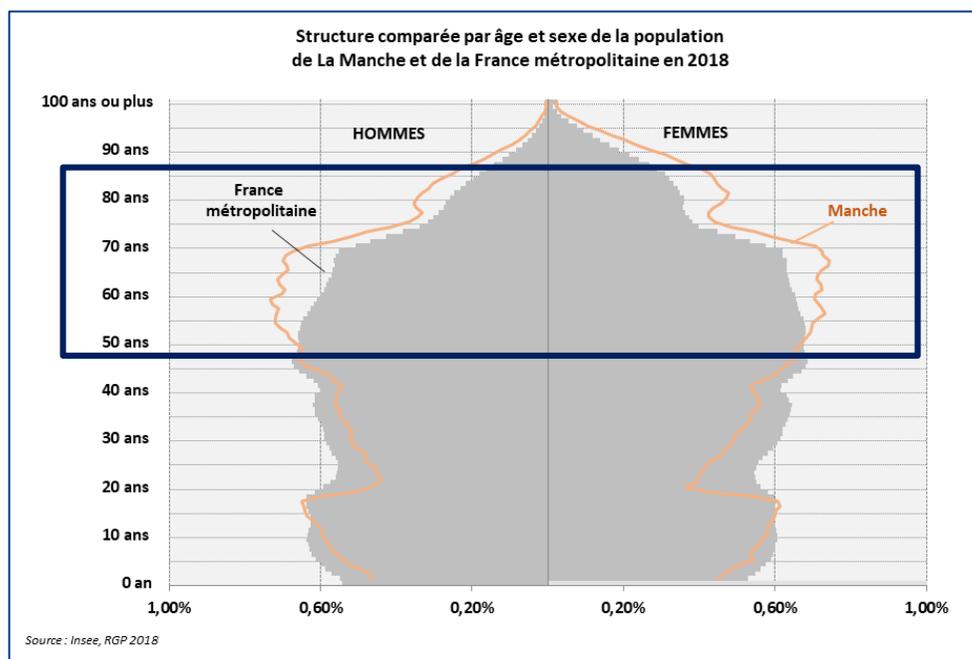
La population générale

Des enfants et des jeunes de moins de 20 ans peu représentés parmi l'ensemble de la population

- La structure de la population de la Manche en 2018 se distingue de celle observée sur les échelons de comparaison, avec une proportion d'enfants âgés de moins de 10 ans inférieure à celle de 2013 et, à l'inverse, des séniors de plus de 60 ans davantage représentés dans le département qu'en 2013. ce constat confirme la structure par âge vieillissante observée les années précédentes.
- La part de séniors est par ailleurs plus importante sur le territoire (31,6% de plus de 60 ans) qu'à l'échelle régionale (27,7%) ou nationale (26,1%). A l'inverse, les moins de 20 ans sont moins représentés sur le département (22,1%) qu'à l'échelle régionale (24,1%) ou nationale (24%).

Répartition de la population par grand groupe d'âge en 2018

Source : Insee, RGP 2018	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	22,1%	46,3%	19,5%	12,1%
CALVADOS	23,9%	48,2%	18,0%	9,9%
ORNE	22,2%	44,8%	20,3%	12,7%
COTES D'ARMOR	22,6%	44,5%	20,6%	12,3%
NORMANDIE	24,1%	48,2%	17,8%	9,9%
FRANCE METROPOLITAINE	24,0%	49,9%	16,7%	9,4%



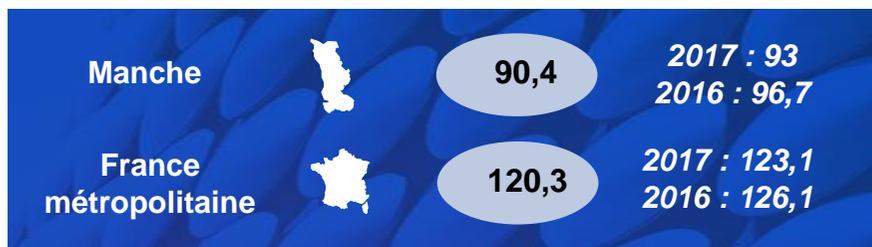
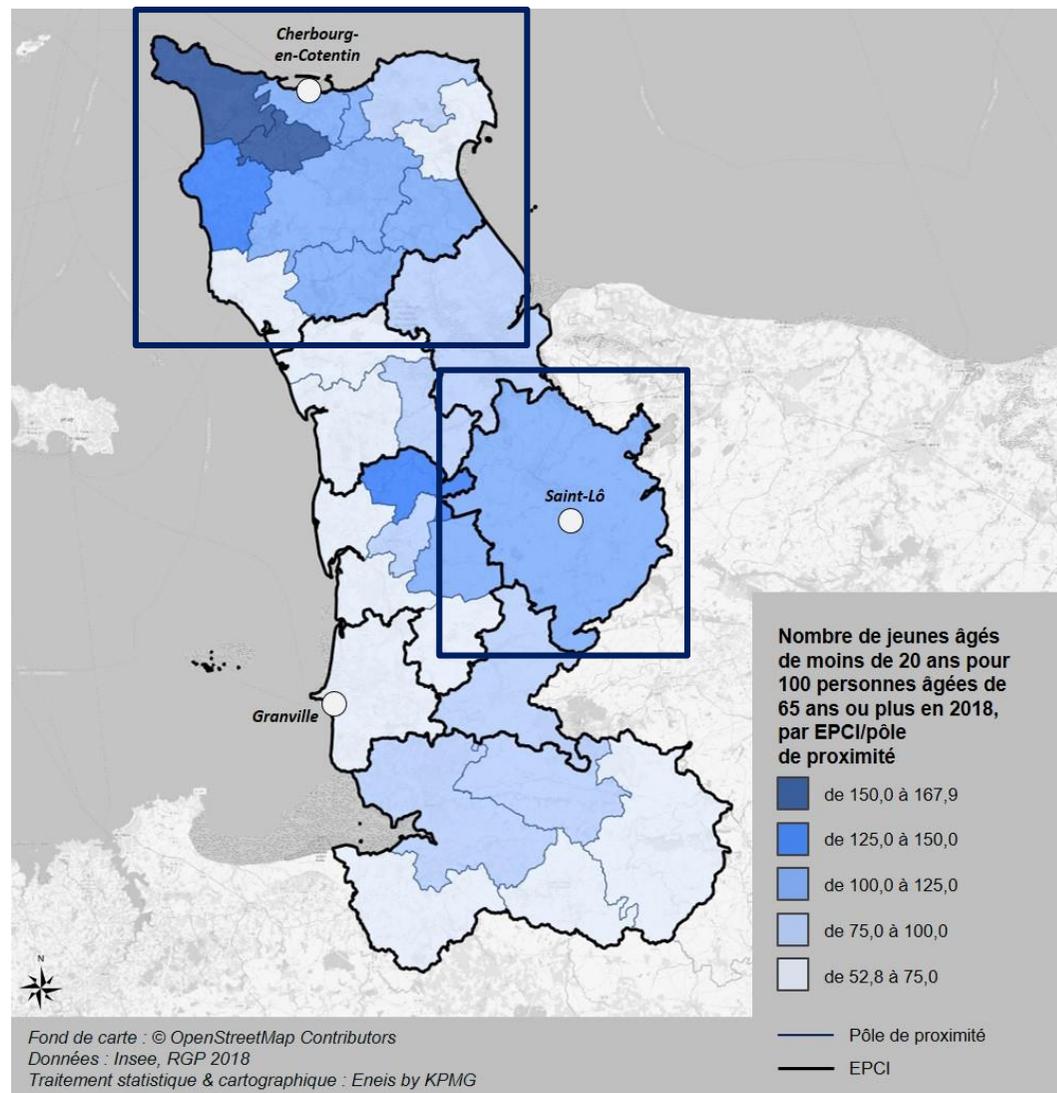
Données sociodémographiques

La population générale

Un indice de jeunesse faible mais une forte représentation des jeunes dans les pôles urbains

L'indice de jeunesse est utilisé pour mesurer la mixité intergénérationnelle. Il s'agit du nombre de jeunes de moins de 20 ans pour 100 personnes de plus de 65 ans sur le territoire.

- L'indice jeunesse apparaît faible dans la Manche : on compte 90,4 jeunes de moins de 20 ans pour 100 personnes âgées de 65 ans et plus. Cette proportion est beaucoup plus faible qu'à l'échelle nationale (120,3).
- Les **dynamiques sont très contrastées** selon les territoires. Deux EPCI ont un indice jeunesse supérieur à 100 (108,2 pour la CA du Cotentin et 109,8 pour la CA Saint-Lô agglo), alors que la CC Granville, terre et Mer présente un indice jeunesse de 60,3, l'indice EPCI le plus bas du département.
- Ces **disparités s'observent à l'échelle des pôles de proximité** (voir carte ci-contre) : on constate notamment un indice jeunesse relativement faible sur les territoires situés au sud du département. Les indices varient de 167,9 au sein du pôle de Douve et Divette à 52,8 sur le pôle de la Côte des Isles.

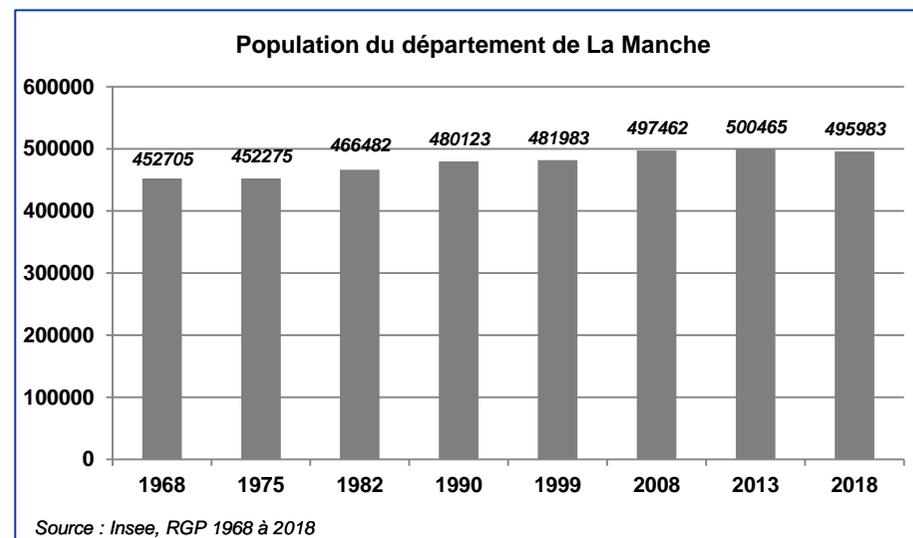


Données sociodémographiques

L'évolution de la population

Une diminution récente de la population départementale

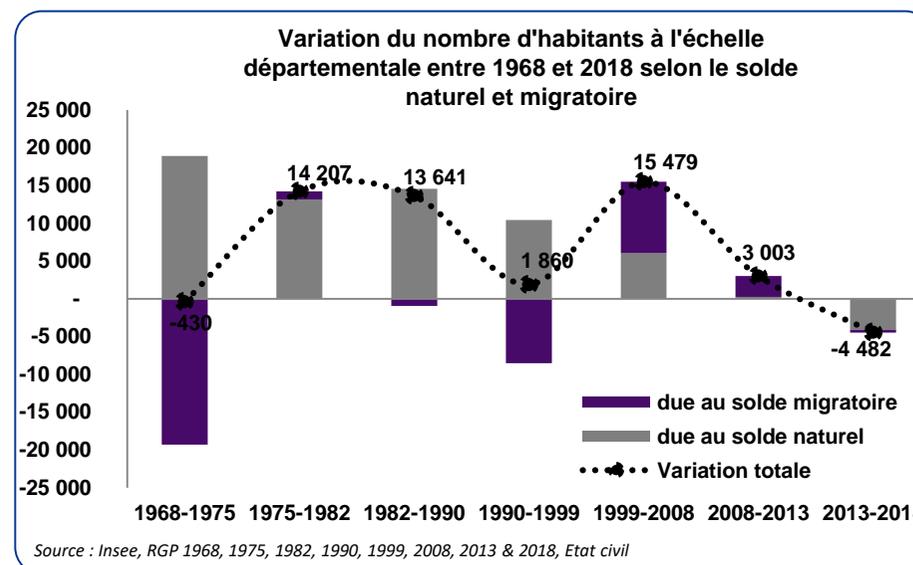
- La tendance à l'augmentation de la population qui s'observait entre 1968 (452 705 habitants) et 2013 (500 465 habitants) s'est inversée au cours des dernières années : **on constate ainsi une évolution négative de la population entre 2013 et 2018**, comme cela avait déjà été observé entre 2011 et 2016 et entre 2012 et 2017.
- Ainsi, la population départementale est passée de 500 465 habitants en 2013 à 495 983 habitants en 2018, **soit une diminution d'environ 0,2%/an**. Cette baisse est due à un solde naturel négatif (-0,2%/an) que ne parvient pas à compenser le solde migratoire nul (0%/an).
- On constate une dynamique contraire sur l'ensemble des échelons de comparaison à l'exception de l'Orne, territoire sur lequel la population est également en diminution (-0,5%/an).



Evolution de la population entre 2013 et 2018

Source : Insee, RGP 2013 & 2018

	Evolution annuelle moyenne	Due au solde naturel	Due au solde migratoire
MANCHE	-0,2%	-0,2%	0,0%
CALVADOS	0,1%	0,1%	0,0%
ORNE	-0,5%	-0,2%	-0,3%
COTES D'ARMOR	0,1%	-0,3%	0,3%
NORMANDIE	0,0%	0,1%	-0,1%
FRANCE			
METROPOLITAINE	0,4%	0,3%	0,1%



Données sociodémographiques

L'évolution de la population

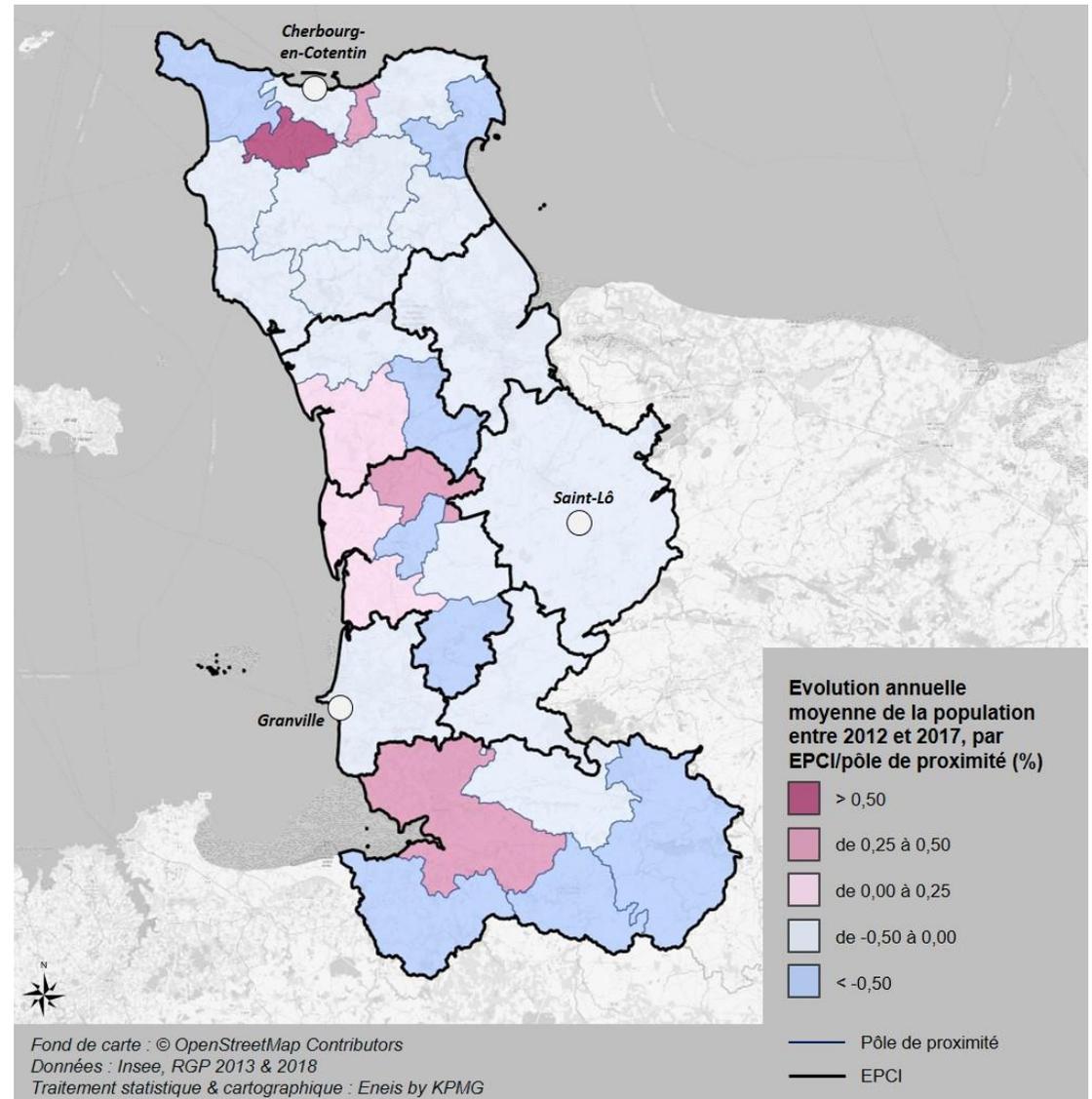
Une diminution constatée sur la majorité des pôles de proximité et des EPCI

- Une diminution de la population s'observe sur 18 des 29 pôles de proximité de la Manche, avec une évolution annuelle moyenne négative entre 2013 et 2018.
- Seuls deux EPCI ne connaissent pas une baisse de la population, mais une stagnation : la CA de Saint-Lô Agglo (0%/an) et la CC de Granville, Terre et Mer (0%/an). En revanche, la CA du Cotentin, la CC Côte Ouest Centre Manche et la CC de la Baie du Cotentin voient leur population diminuer de 0,3%/an entre 2013 et 2018.
- Cette diminution est particulièrement importante au sein des pôles de proximité de Coutances (-1,1%/an), Val de Saire et La Hague (-0,9%/an chacun). La dynamique démographique a stagné ou a été légèrement positive (moins de 1% par an) dans des pôles de proximité se situant principalement au centre et au nord du département. Comme observé l'année passée, le pôle de Douve et Divette est le seul pôle de proximité où la population a nettement augmenté annuellement (+1,9% par an).

Evolution annuelle moyenne de la population entre 2013 et 2018 par EPCI

Source : INSEE, RGP 2018

CA du Cotentin	-0,3%
CA Mont-Saint-Michel-Normandie	-0,2%
CA Saint-Lô Agglo	0,0%
CC Côte Ouest Centre Manche	-0,3%
CC Coutances Mer et Bocage	-0,2%
CC de Granville, Terre et Mer	0,0%
CC de la Baie du Cotentin	-0,3%
CC de Villedieu Intercom	-0,1%
MANCHE	-0,2%



Données sociodémographiques

L'évolution de la population

Une baisse annuelle importante du nombre de personnes de moins de 20 ans sur le territoire départemental

- Le département de la Manche compte moins de jeunes (22,1% de la population) qu'à l'échelle régionale ou nationale (respectivement 24,1% et 24%). En revanche, on observe que la population des séniors de plus de 60 ans est plus importante sur le département (31,6%, contre 27,7% en Normandie et 25,3% en France métropolitaine).
- Entre 2013 et 2018, le département de la Manche a connu en moyenne une **baisse annuelle de 1% de sa population de moins de 20 ans**, alors que cette catégorie d'âge est en augmentation sur la même période à l'échelle de la France métropolitaine. Cependant, la Manche s'inscrit dans la tendance régionale (-0,5%/an), et on observe une diminution similaire au sein des autres départements de comparaison (-1,4% pour l'Orne notamment).
- A l'inverse, le **phénomène de gérontocroissance observé les années précédentes se poursuit**. Les 60-74 ans et les plus de 75 ans sont les seules catégories d'âge qui voient leurs effectifs augmenter entre 2013 et 2018, respectivement de +2,6% par an et de +0,1%. Ce phénomène est cependant légèrement moins marqué qu'à l'échelle régionale.
- Enfin, la catégorie des 20-59 ans est en très net recul (-0,9% par an contre -0,2% par an à l'échelle de la France métropolitaine) : la pyramide des âges (*voir supra*) nous indique cependant que ce recul concerne la catégorie des 20-50 ans, alors que la catégorie des 50-59 ans voit augmenter ses effectifs. De fait, on observe une **inversion de la pyramide des âges nationale et départementale entre 20-50 ans et 50-70 ans, avec une population plus vieille** dans la Manche.

Répartition de la population par grand groupe d'âge en 2018

Source : Insee, RGP 2013 & 2018	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	22,1%	46,3%	19,5%	12,1%
CALVADOS	23,9%	48,2%	18,0%	9,9%
ORNE	22,2%	44,8%	20,3%	12,7%
COTES D'ARMOR	22,6%	44,5%	20,6%	12,3%
NORMANDIE	24,1%	48,2%	17,8%	9,9%
FRANCE METROPOLITAINE	24,0%	49,9%	16,7%	9,4%

Evolution annuelle moyenne 2013-2018

Source : Insee, RGP 2013 & 2018	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	-1,0%	-0,9%	2,6%	0,1%
CALVADOS	-0,5%	-0,7%	3,0%	0,9%
ORNE	-1,4%	-1,5%	2,5%	0,3%
COTES D'ARMOR	-0,4%	-0,7%	2,6%	0,2%
NORMANDIE	-0,5%	-0,8%	2,8%	0,6%
FRANCE METROPOLITAINE	0,1%	-0,2%	2,5%	0,8%

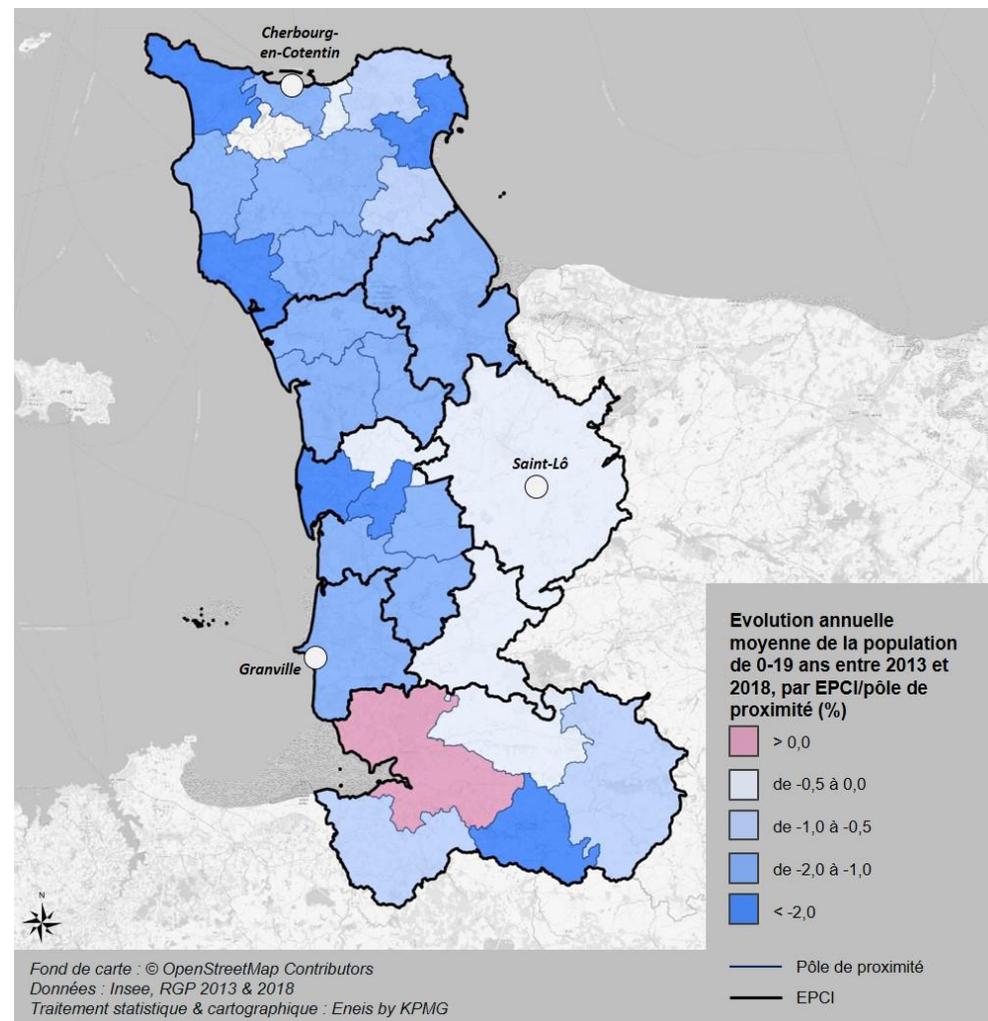
La **gérontocroissance** est l'augmentation du nombre de personnes âgées. Le **vieillessement** de la population, qui est l'augmentation de la part des personnes âgées sur l'ensemble de la population.

Données sociodémographiques

L'évolution de la population

Une diminution ou stagnation du nombre de personnes de moins de 20 ans quasi-généralisée sur le territoire, avec un seul EPCI connaissant une augmentation

- On observe une diminution de la population des moins de 20 ans **sur l'ensemble des EPCI du département** entre 2013 et 2018, allant de -0,2% par an au sein de la CA Saint-Lô à -1,5% par an au sein des CC de Coutances Mer et Bocage et Granville, terre et Mer. 3 autres EPCI ont vu leur population baisser de plus de 1% chaque année entre 2013 et 2018 (CA du Cotentin, CC Côte Ouest Centre Manche, CC de la Baie du Cotentin).
- On observe **d'importantes disparités territoriales** : deux pôles de proximité ont vu leur population augmenter, le pôle Douve et Divette (+1,1%/an) et le pôle d'Avranches (+0,1%/an). Certains pôles connaissent en revanche une diminution importante de leur population : c'est notamment le cas du pôle du Val de Saire (-3,1%/an) et du pôle de Coutances (-2,5%/an).



Données sociodémographiques

Focus sur les familles monoparentales

Une catégorie familiale précaire isolée

- Sur les 15% des femmes se déclarant précaires isolées, **25,9% sont des familles monoparentales**
- Sur les 14,7% des hommes se déclarant précaires isolés, 27,2% sont des familles monoparentales
- **La monoparentalité est donc de loin la situation familiale la plus importante parmi les précaires isolés**, loin devant les célibataires et les familles nombreuses notamment

Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Des jeunes davantage exposés à une méconnaissance de leur droit

- D'après l'enquête du Défenseur des Droits, 25% des répondants âgés de 18 à 24 ans souffrent d'une méconnaissance de leur droit de recours suite à une décision défavorable d'un service public, contre 20% en moyenne pour l'ensemble de la population.

Données clés pour la Manche

142 573

Nombre de familles monoparentales dans la Manche

11,84%

Part de familles monoparentales dans la Manche

+1,98%

Evolution du nombre de familles monoparentales dans la Manche entre 2013 et 2018

Source : Insee, RGP 2018

Données clés pour la Manche

30 226

Nombre de jeunes adultes 18-24 ans dans la Manche

6,09%

Part des jeunes adultes 18-24 ans dans la Manche

-1,76%

Evolution des jeunes adultes 18-24 ans dans la Manche entre 2013 et 2018

Source : Insee, RGP 2018

Données sociodémographiques

Focus sur les ouvriers et les agriculteurs

Des catégories professionnelles plus fréquemment « précaires isolés »

- **Les ouvriers, hommes et femmes** : les femmes et les hommes relevant de la catégorie « ouvrier » se disent beaucoup plus fréquemment « précaires isolés » (respectivement 20,5% contre 15,1% des femmes toutes catégories socioprofessionnelles confondues et 22,3% contre 14,7% des hommes toutes catégories professionnelles confondues)
- **Les agriculteurs hommes** : les hommes relevant de la catégorie « agriculteur » se disent beaucoup plus fréquemment « précaires isolés » (23% des hommes agriculteurs contre 14,7% des hommes toutes catégories professionnelles confondues, ce n'est pas le cas des femmes agricultrices qui ne se disent précaires qu'à 4,2%). Ainsi, d'après l'enquête du Défenseur des Droits, **37% des répondants relevant de la catégorie agriculteurs souffrent d'une méconnaissance de leur droit de recours suite à une décision défavorable d'un service public**, contre 20% des répondants en moyenne.

Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Données clés pour la Manche

14,6%

Part des ouvriers (15-64 ans) parmi la population de la Manche

20,4%

Part des ouvriers dans la population âgée de 15-24 ans de la Manche

4,4%

Part des ouvriers dans la population âgée de 55 ans ou plus dans la Manche

1,9%

Part des agriculteurs exploitants (15-64 ans) parmi la population de la Manche

0,4%

Part des agriculteurs exploitants dans la population âgée de 15-24 ans dans la Manche

1,3%

Part des agriculteurs exploitants dans la population âgée de 55 ans ou plus dans la Manche

Source : Insee, RGP 2018

Données sociodémographiques

Focus sur les plus de 65 ans

Des seniors plus souvent précaires isolés

- D'après l'enquête réalisée en 2017 par le Défenseur des Droits, les plus de 65 ans se déclarent plus souvent précaires isolés : ainsi **18,4% des femmes de plus de 65 ans** se déclarent précaires isolées pour une moyenne de 15,1% des femmes se déclarant précaires isolées, et **17,4% des hommes de plus de 65 ans** pour une moyenne de 14,7% des hommes se déclarant précaires isolés.

Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Les personnes peu ou non qualifiées, plus souvent précaires isolées

- Parmi les femmes disposant d'un diplôme inférieur au baccalauréat, **21% se disent précaires isolées** contre seulement 10,7% des femmes disposant d'un niveau baccalauréat, BTS ou licence et 4,8% des femmes disposant d'un niveau master ou plus
- Parmi les hommes disposant d'un diplôme inférieur au baccalauréat, **20,3% se disent précaires isolées** contre seulement 9,3% pour les hommes disposant d'un niveau baccalauréat, BTS ou licence et 5,7% disposant d'un niveau master ou plus

Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non recours, Défenseur des droits, 2017

Les personnes rencontrant des difficultés à l'oral ou à l'écrit, majoritairement précaires isolées

- **40,5% des personnes se disant précaires isolées éprouvent des difficultés à l'oral ou à l'écrit**

Données clés pour la Manche

113 423

Nombre des plus de 65 ans dans la Manche

22,87%

Part des plus de 65 ans dans la Manche

61,06%

Part des femmes parmi les plus de 65 ans dans la Manche

Source : Insee, RGP 2018

Données clés pour la Manche

99 305

Nombre des 15 ans ou plus non scolarisés et sans diplôme dans la Manche

24,5%

Part des 15 ans ou plus non scolarisés et sans diplôme parmi la population des 15 ans ou plus dans la Manche

Source : Insee, RGP 2018



ENEIS

by **KPMG**

VOS CONTACTS

Marion HAJDENBERG

Directrice de mission
mhajdenberg@kpmg.fr
06 09 97 15 72

Judith OLLE

Cheffe de projet
jolle@kpmg.fr
06 19 77 83 87

Solène DELUSSEAU- JELODIN

Consultante confirmée
sdelusseau-jelodin@kpmg.fr
06 22 95 40 48

kpmg.fr

Les informations contenues dans ce document sont d'ordre général et ne sont pas destinées à traiter les particularités d'une personne ou d'une entité. Bien que nous fassions tout notre possible pour fournir des informations exactes et appropriées, nous ne pouvons garantir que ces informations seront toujours exactes à une date ultérieure. Elles ne peuvent ni ne doivent servir de support à des décisions sans validation par les professionnels ad hoc. KPMG France est le membre français du réseau KPMG International constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse (« KPMG International »). KPMG International ne propose pas de services aux clients. Aucun cabinet membre n'a le droit d'engager KPMG International ou les autres cabinets membres vis-à-vis des tiers. KPMG International n'a le droit d'engager aucun cabinet membre.

© 2017 KPMG France. KPMG France désigne un ensemble de sociétés opérationnelles juridiquement distinctes. KPMG France est le membre français du réseau KPMG International constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse. Tous droits réservés. Le nom KPMG et le logo sont des marques déposées ou des marques de KPMG International. Imprimé en France