

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 2022



Sommaire

1 Présentation globale
de l'Observatoire
Page 3

2 Synthèse
Page 10

3 Données socio-
démographiques
Page 13

4 Dimension géographique
de l'accès aux droits
Page 25

5 Dimension numérique
de l'accès aux droits
Page 33

6 Dimension psychosociale
de l'accès aux droits
Page 45

1 Présentation globale de l'Observatoire



Présentation globale de l'Observatoire

Méthodologie retenue

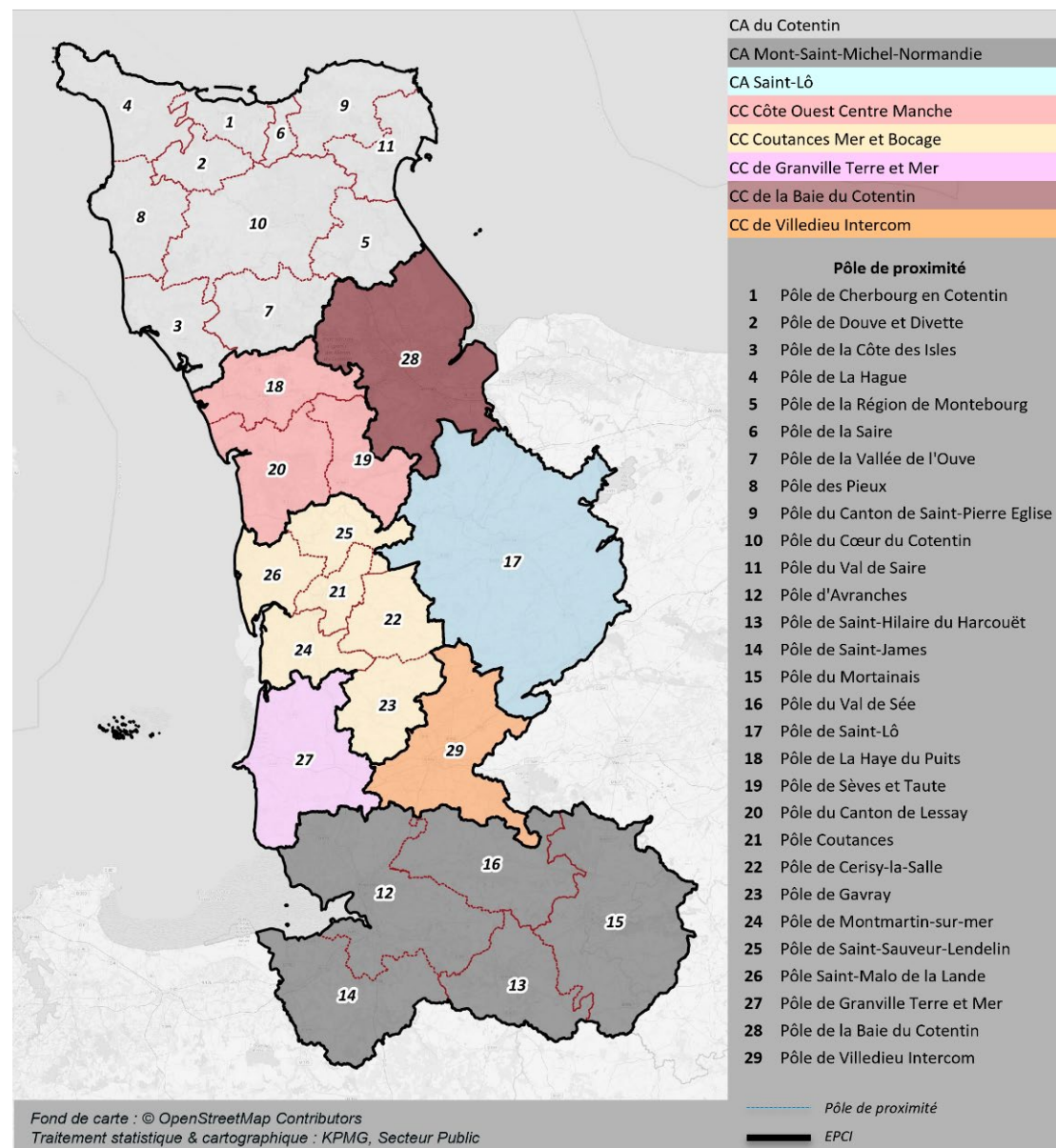
Dans le cadre de l'observatoire départemental porté par la CAF de la Manche, le Département de la Manche et la MSA, 5 livrables thématiques sont élaborés, chacun portant sur l'une des thématiques suivantes :

- 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 2023, 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 parents de jeunes enfants** a été menée entre juillet et septembre 2023, et a permis de venir enrichir le livrable petite enfance.



Présentation globale de l'Observatoire

Cartographie de la démarche PESL

L'Observatoire départemental s'inscrit 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, de l'animation de la vie sociale et de l'accès aux droits.

Le déploiement des PESL est accompagné par le Pôle Ressources Départemental et se décline en 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.
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.

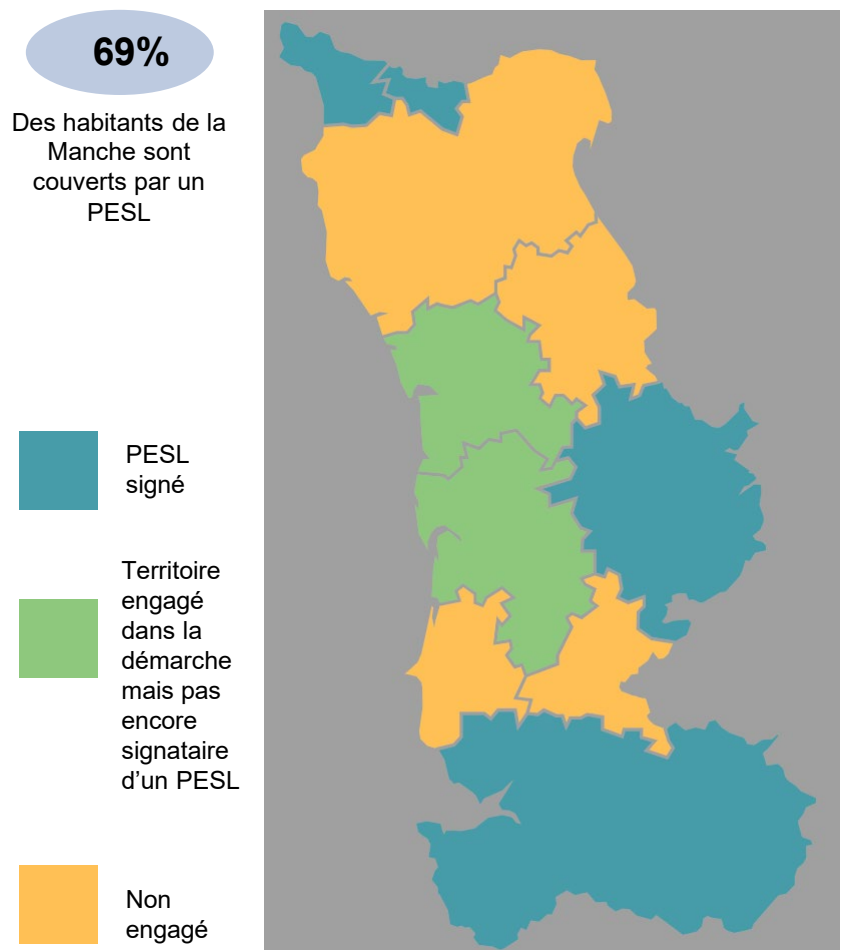
Au 31.12.2022 :

- Quatre territoires **avaient un PESL**, installé depuis plusieurs années : Saint-Lô Agglo, la commune de La Hague, la commune de Cherbourg-en-Cotentin et la CA Mont-Saint-Michel-Normandie (*en bleu sur la carte ci-contre*).
- Deux autres territoires étaient **engagés dans la démarche PESL mais n'avaient pas encore signé** : la CC Coutances Mer et Bocage (en cours de finalisation du plan d'action de la phase préparatoire) et la CC Côte Ouest Centre Manche (entrée dans la démarche PESL en juillet 2021, en phase préparatoire) (*en vert sur la carte ci-contre*).

Ainsi, **quatre territoires restaient non couverts par la dynamique PESL** : la CC de la Baie du Cotentin, la CC de Granville Terre, Mer et la CA du Cotentin (à l'exception de Cherbourg-en-Cotentin et La Hague) et la CC Villedieu Intercom.

Etat d'avancement des engagements des collectivités territoriales au 31.12.2022

Source : www.pesl-manche.fr



Présentation globale de l'Observatoire

Le livrable Accès aux droits

Une livrable sur l'accès aux droits dans la Manche pour la troisième année consécutive



Après deux rapports en 2021 et 2022, le Département de la Manche a souhaité pérenniser cet état des lieux thématique dédié à l'accès aux droits dans le cadre de l'élaboration de l'observatoire départemental. Ce troisième rapport sur l'accès aux droits s'appuie sur les acquis des deux précédents, reposant sur la littérature, les grands enjeux sur le sujet, ainsi que sur la conduite d'entretiens et la collecte de données auprès de certains acteurs.



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 2020. **Quant aux données sur les dispositifs, elles datent pour certaines de 2021, de 2022, voire de 2023**, du fait de la difficulté pour les partenaires d'établir pour le moment leurs données au 31 décembre 2022 ou du fait de l'absence conjoncturelle d'interlocuteurs sur l'actualisation de données mobilisées les années précédentes.



En revanche, il est important de préciser que le **champ des institutions, des publics et des dispositifs traités dans ce rapport s'inscrit nécessairement dans une approche restrictive de l'accès aux droits**, à la fois par contrainte au regard des interlocuteurs ayant été sollicités et de leur réponse ou non, des données disponibles, mais aussi par nécessité de rester intelligible. Nous tenons à **remercier les institutions ayant été sollicitées pour ce troisième rapport et ayant transmis des données permettant de développer l'analyse** : la CAF, la MSA, le Département. *D'autres institutions ont par ailleurs été sollicitées mais n'ont pas répondu à nos sollicitations.*

Présentation globale de l'Observatoire

La définition de « l'Accès aux droits » retenue (1/2)

L'accès aux droits constitue une thématique phare des politiques publiques actuelles. Pour autant, sa définition n'est pas toujours la même d'un acteur à l'autre et varie généralement selon les besoins prioritaires de l'action publique envisagée. Dans le cadre de l'élaboration de l'étude thématique de l'observatoire départemental de la Manche au 31/12/2020, une première définition de l'accès aux droits avait été proposée, tirée des éléments consensuels de la littérature scientifique sur le sujet et des éléments partagés par les différents acteurs interrogés :



L'accès aux droits désigne 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.

Cette définition large a le mérite d'être **inclusive** et de s'adapter aux différentes problématiques rattachées à l'accès droits. En particulier, sur le contenu des « droits » envisagés, il s'agit ici non **pas seulement de l'accès aux droits sociaux** mais de l'ensemble **des droits et prestations auxquels un individu peut prétendre** et qui lui confèrent sa liberté : logement, santé, loisirs, culture, répit, etc.

Par ailleurs, l'accès aux droits est souvent associé à l'**inclusion numérique** dont les diverses réalités ne se recoupent qu'en partie avec l'accès aux droits :



L'inclusion numérique désigne habituellement le fait de **rendre le numérique** (téléphonie et internet principalement) **accessible à chaque individu**, et de **lui transmettre les compétences techniques qui lui permettront de faire de ces outils un levier de son 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. Au-delà de ces éléments, l'un des enjeux soulignés dans le cadre de la démarche concerne également l'**accessibilité numérique** (couverture internet ; accès aux équipements numériques...).

Présentation globale de l'Observatoire

La définition de « l'Accès aux droits » retenue (2/2)

L'intérêt du séminaire du 06 octobre 2022 portant sur la thématique de l'accès aux droits était notamment d'enrichir cette définition de l'accès au droit selon les considérations locales du département afin d'aboutir à une **définition commune co-construite entre les acteurs**.

A cet égard, les acteurs ayant participé à l'évènement ont notamment souligné certains points fondamentaux qui viennent alimenter et remodeler la définition proposée :



Nuage de mots synthétisant la définition en un seul mot de l'accès aux droits donnée par les participants au séminaire du 6 octobre 2022

« L'accès aux droits », une définition à élargir à un ensemble de services déployés dans les territoires

- Plusieurs interlocuteurs ont souligné que la notion de « droits » présentait un caractère restrictif car les administrations et institutions du territoire proposent aux habitants davantage que des « droits » : des services, des prestations, des aides, des politiques publiques dédiées (ex. l'accueil du jeune enfant, qui constitue un service public indispensable mais n'est pas considéré comme un « droit » en tant que tel).
- Les participants ont ainsi souligné leur **volonté d'élargir la définition de l'accès aux droits** afin d'être le plus inclusif et exhaustif possible, en intégrant notamment les prestations culturelles, sportives et de loisirs qui font aussi l'objet de politiques publiques dédiées.

L'accès aux droits, une notion à appréhender au prisme de « l'accès » autant qu'au prisme des « droits »

- Au-delà de la notion de « droits » et de « services », les participants soulignent qu'il conviendrait de s'intéresser également à la **question de l'accessibilité**, dans laquelle réside les principaux enjeux (accessibilité géographique et physique, accessibilité horaires, accès à l'information sur les services existants, mais également capacité à s'emparer des différents outils et services permettant l'accès aux droits, etc.).

Présentation globale de l'Observatoire

L'organisation du livrable

Les acteurs du territoire ont identifié un ensemble de facteurs pouvant constituer des freins à l'accès aux droits pour l'ensemble des publics (et a fortiori pour les plus vulnérables sur le plan économique et/ou social).

Les freins identifiés peuvent se concentrer en quatre grandes catégories :

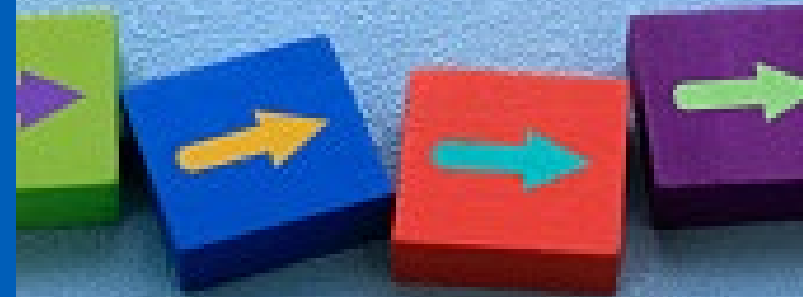
- **Les freins d'ordre géographique** : mobilité des habitants et maillage territorial des services publics ; méconnaissance des lieux et services administratifs existants sur un territoire ; déficit d'accessibilité physique de certains lieux et services pour certains publics (ex. personnes à mobilité réduite) ;
- **Les freins d'ordre numérique** : niveau d'équipement (couverture interne ; accès à des outils informatiques), pratiques et compétences de la population en matière de numérique, fiabilité variable des outils numériques ;
- **Les freins d'ordre administratif**, relevant directement du fonctionnement des administrations et services : accessibilité horaire, modes d'intervention des administrations (durée des délais de traitement ; présence ou non d'accueils physiques et directement accessibles, etc.), multiplicité et complexité des dispositifs ;
- **Les freins d'ordre psychosocial** : accompagnement individuel et social en direction de publics identifiés comme vulnérables, en lien avec leurs parcours de vie et les ressources de chacun.

Les **facteurs sociaux** (caractéristiques socio-démographiques et économiques...) ont quant à eux été identifiés **comme pouvant déterminer de façon transversale la capacité de chacun à faire face** aux freins géographiques (ex. inégalités sociales face aux enjeux de mobilité), aux freins numériques (ex. inégalités sociales face au niveau d'équipement et de maîtrise du numériques), aux freins administratifs (ex. inégalités sociales face à la complexité des démarches, la compréhension du langage administratif, les horaires d'ouverture, ...) et aux freins psychosociaux (ex. inégalités sociales face aux apprentissages, aux compétences linguistiques et aux fonctions exécutives).

Au regard des données disponibles et mobilisables dans le cadre de l'observatoire, le choix a été fait de regrouper les freins d'ordre administratif et d'ordre social au sein d'une même partie. Le présent livrable s'articule ainsi autour des quatre parties suivantes :

- Les caractéristiques socio-économiques de la population de la Manche ;
- La dimension géographique de l'accès aux droits ;
- La dimension numérique de l'accès aux droits ;
- La dimension sociale et administrative de l'accès aux droits.

2 Synthèse



Synthèse

Dimension géographique de l'accès aux droits



A retenir

Un maillage territorial des services publics inégal au sein du département...

- Une **répartition hétérogène des lieux d'accueils administratifs**, avec des territoires bien dotés proportionnellement à leur population (pôles Coutances, Avranches, Cherbourg-en-Cotentin, Cœur du Cotentin...) qui correspondent aux grandes villes du département, et des territoires relativement sous dotés, notamment à l'ouest et au centre-est de la Manche ;
- Un **bon maillage des structures multi-services** (France Services, Maisons M@nche Service) ;
- Une **bonne couverture en agences CAF et en centres médico-sociaux**, et un **déploiement des visio-accueils** pour favoriser l'accès aux droits à distance.

... malgré un frein de mobilité prégnant

- Une **mobilité dans la Manche encore très conditionnée à la possession d'un véhicule personnel**, avec 88,5% des ménages qui disposent d'au moins une voiture en 2020. Ce qui est nettement au-dessus de la France Métropolitaine (+7 points de pourcentage).

Données clés

83,1%

Des actifs occupés manchois ont recours à la voiture pour se rendre au travail en 2020

France métropolitaine : 70,1%

0,08

Lieux d'accueil administratifs pour 1 000 habitants en 2019

Pas de données de comparaison disponibles au niveau national

29

France Services (EFS) (dont 2 bus itinérant)

5

Antennes France Services

8

Maisons M@nche Service

0,202

Agences CAF pour 10 000 habitants

0,56

Visio-accueils CAF pour 10 000 habitants

9

Centres médico-sociaux et 1 antenne

Synthèse

Dimension numérique de l'accès aux droits



A retenir

Un déficit de couverture très haut débit touchant quasiment l'ensemble du département

- L'ensemble des EPCI dispose d'un taux de non-couverture très haut débit inférieur à la moyenne nationale, l'EPCI le plus touché étant la CC Coutances Mer et Bocage.

Le développement d'offres dédiées pour accompagner les habitants dans l'accès aux droits via le numérique

- Au regard de ces enjeux, les institutions développent **des accompagnements dédiés aux démarches dématérialisées** (« rendez-vous conseiller numérique », mise à disposition d'équipements numériques...).
- Le territoire est par ailleurs bien doté en matière de **conseillers numériques et d'Espaces Publics Numériques**, et expérimente depuis 2019 les « pass numériques » visant à accompagner les publics dans l'utilisation de l'outil numérique. Ce dispositif a cependant été arrêté en 2022 car jugé trop complexe. Le département expérimente son propre dispositif, plus souple.
- En parallèle, au sein de la CAF, une conseillère « Accès aux droits » intervient en collaboration du service Prestations dans la régularisation de certains dossiers complexes (dossiers incomplets, démarches non abouties, non effectuées...) en proposant un contact spécifique avec les usagers ou les partenaires ; ainsi qu'une démarche d'accompagnement social et des rendez-vous des droits. Les centres sociaux du territoire proposent également des actions d'accès aux droits (permanences administratives et juridiques ; repérage et orientation des publics ; etc.).

Données clés

0,59

Conseillers numériques pour 10 000 habitants

0,91

Espaces Publics Numériques labellisés pour 10 000 habitants (soit 44 EPN)

2,36

Bibliothèques pour 10 000 habitants, soit 119 bibliothèques

3 Données socio- démographiques



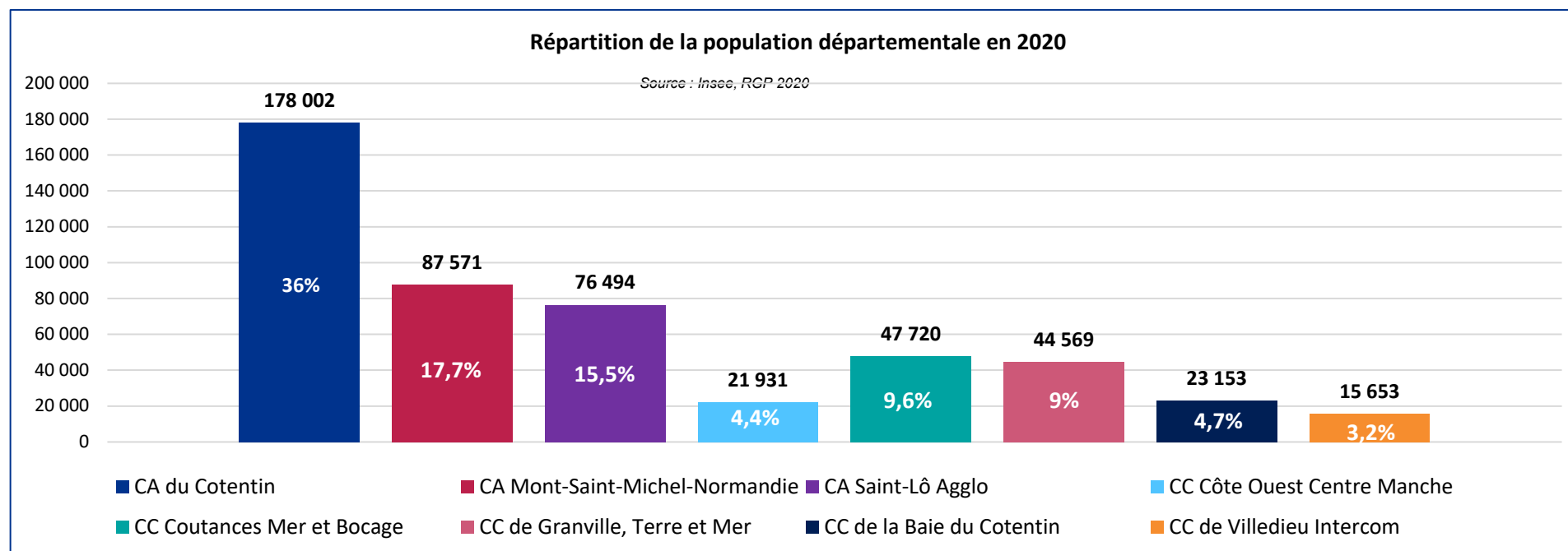
La répartition de la population

Une population concentrée autour des trois communautés d'agglomération du département

- Selon le dernier recensement général de la population de l'INSEE en 2020, la Manche comptait **495 093** habitants.
- La répartition des habitants au sein du département est conforme à celle observée les années précédentes, avec des **habitants qui se concentrent au nord du département sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin** : ce sont ainsi 36,0% des habitants du département qui résident sur la CA, soit 178 002 personnes. A lui seul, le pôle de proximité de Cherbourg-en-Cotentin compte 77 789 habitants, soit presque 16% de la population départementale.
- Les deux communautés d'agglomération **Mont-Saint-Michel-Normandie** et **Saint-Lô** concentrent respectivement 17,7% et 15,5% de la population. Les autres EPCI du département comptabilisent tous moins de 10% de la population départementale. **Villedieu Intercom constitue toujours l'EPCI le moins peuplé** du département, avec 15 653 habitants soit 3,2% de la population.

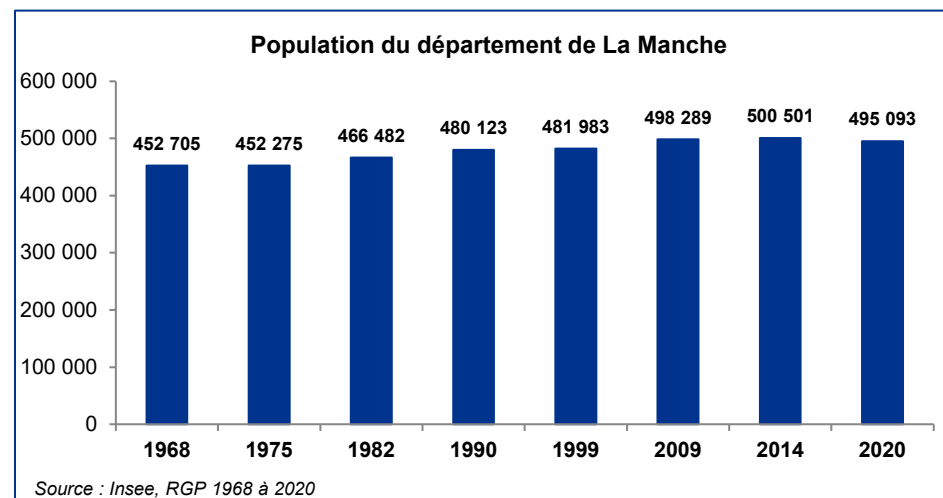


495 093
habitants

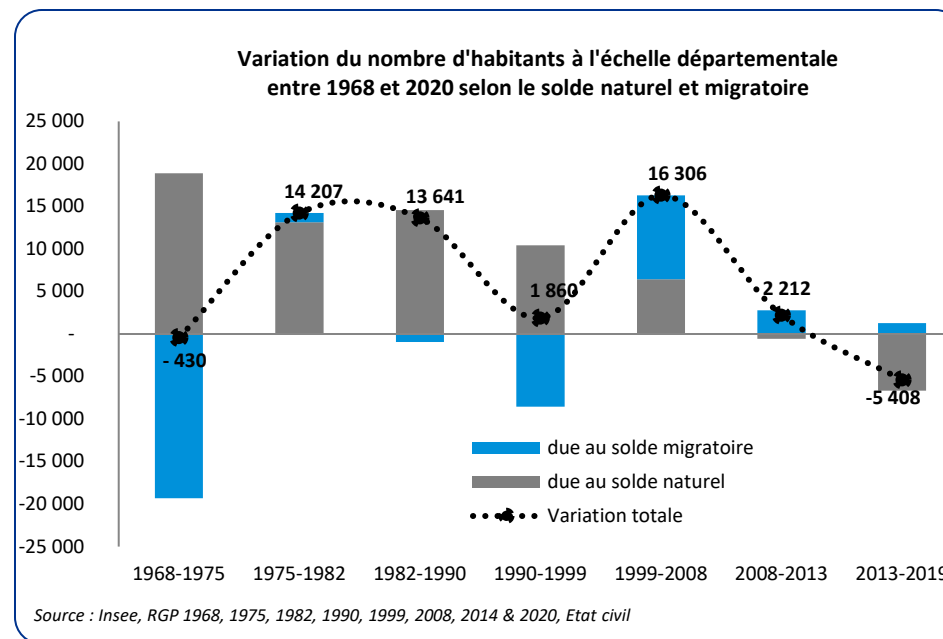


Une tendance à la baisse de la population départementale

- Alors que la tendance était à l'augmentation de la population entre 1968 (452 705 habitants) et 2014 (500 501 habitants), **on observe une évolution négative de la population entre 2014 et 2020.**
- La population départementale est ainsi passée de 500 501 habitants en 2014 à 495 093 habitants en 2020, **soit une diminution d'environ 0,2%/an.** Cette baisse est due à un solde naturel négatif (-0,2%/an) non compensée par le solde migratoire nul (0%/an).
- Cette dynamique se retrouve dans l'Orne (-0,5%/an) et la Normandie (-0,1%/an), qui observent un solde migratoire négatif, et un solde naturel négatif ou faible.
- La tendance est contraire à celle observée au sein des autres départements de comparaison qui connaissent une légère augmentation de leur population chaque année (+0,2%/an dans le Calvados et les Côtes d'Armor), et contraire aux évolutions nationales (+0,3%/an entre 2014 et 2020, avec des soldes naturel et migratoire positifs).



Evolution de la population entre 2014 et 2020			
	Evolution annuelle moyenne	Due au solde naturel	Due au solde migratoire
MANCHE	-0,2%	-0,2%	0,0%
CALVADOS	0,2%	0,0%	0,1%
ORNE	-0,5%	-0,3%	-0,3%
COTES D'ARMOR	0,2%	-0,3%	0,5%
NORMANDIE	-0,1%	0,1%	-0,1%
FRANCE			
METROPOLITAINE	0,3%	0,2%	0,1%



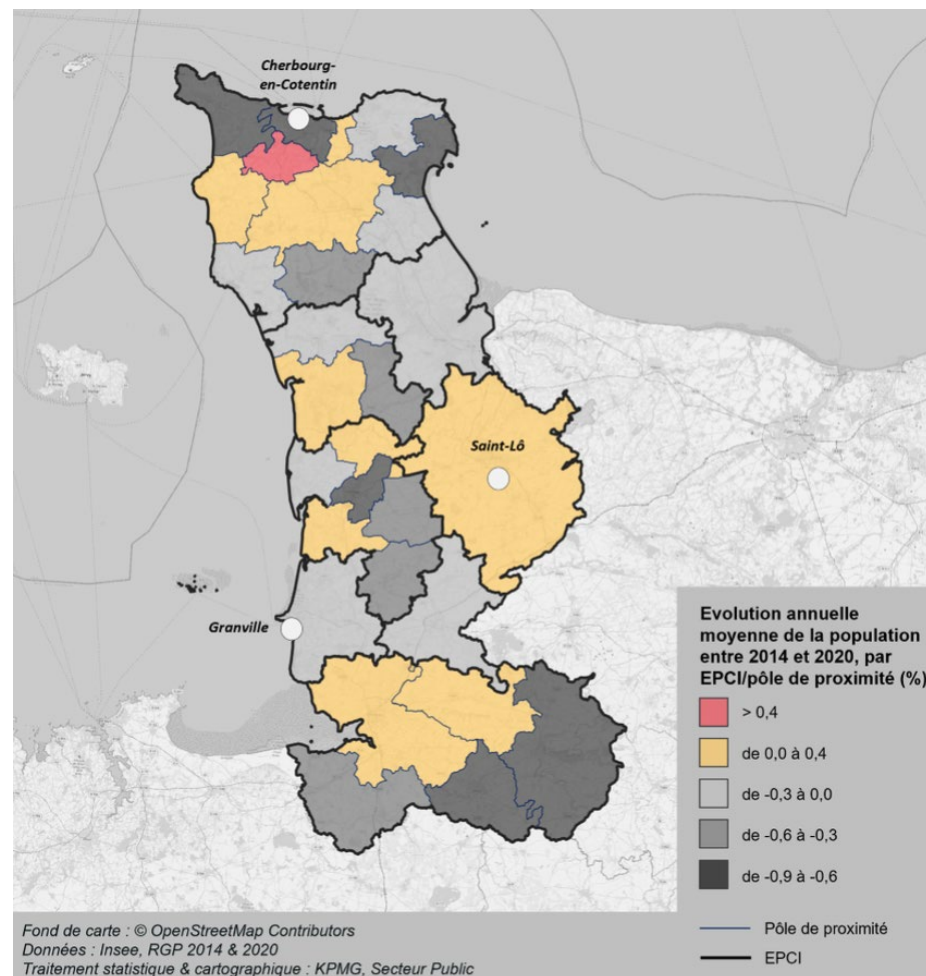
Une diminution de la population constatée sur la majorité des pôles de proximité et des EPCI

- Une diminution de la population est observable sur 17 des 29 pôles de proximité de la Manche, avec une évolution annuelle moyenne négative entre 2014 et 2020.
- Cette baisse est particulièrement forte au sein des pôles de proximité de Coutances, de La Hague, du Val de Saire, et de Saint-Hilaire du Harcouët (-0,8%/an chacun).
- La dynamique démographique a stagné ou a été légèrement positive (entre 0% et 1% par an) dans des pôles de proximité se situant principalement au centre 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 (+1,7% par an).
- Tous les EPCI connaissent ainsi une diminution de leur population, à l'exception de deux territoires qui voient leur population stagner : la CA de Saint-Lô Agglo (0%/an) et la CC de Granville, Terre et Mer (0%/an).

Evolution annuelle moyenne de la population entre 2014 et 2020 par EPCI

Source : INSEE, RGP 2020

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

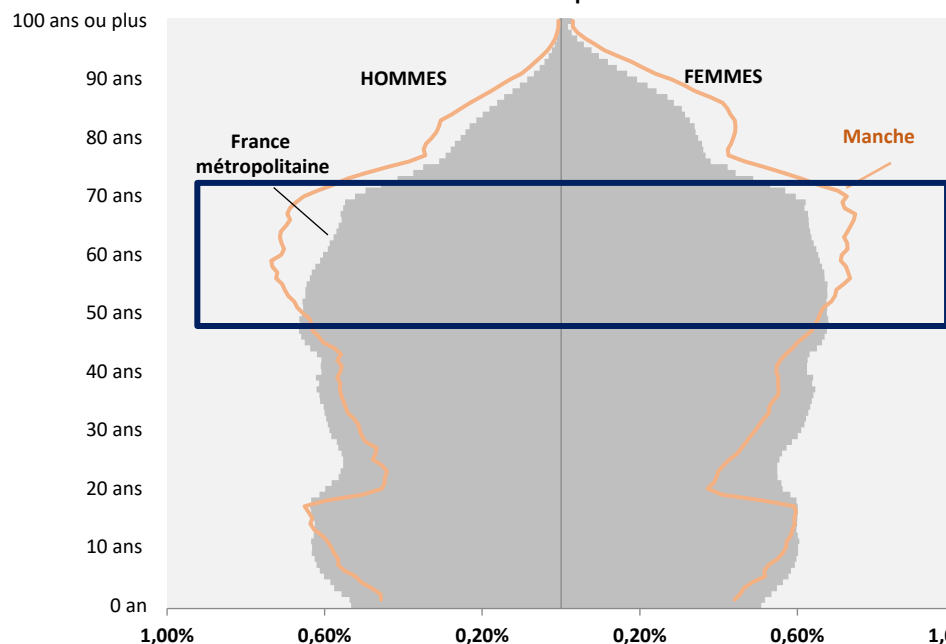


Une population relativement âgée et vieillissante

- La part des plus de 60 ans est nettement plus importante dans le département de la Manche (32,4%) qu'à l'échelle régionale (28,3%) ou nationale (26,5%). A l'inverse, les moins de 20 ans sont moins représentés sur le territoire (21,7%) qu'à l'échelle régionale (23,8%) ou nationale (23,8%).
- Par ailleurs, la structure de la population de la Manche en 2020 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 2014, et, à l'inverse, des seniors de plus de 60 ans davantage représentés dans le département qu'en 2014. Ce constat confirme la structure par âge vieillissante observée les années précédentes.

Répartition de la population par grand groupe d'âge en 2020				
	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	21,7%	45,9%	20,2%	12,2%
CALVADOS	23,6%	47,9%	18,5%	10,1%
ORNE	21,9%	44,4%	20,8%	12,9%
COTES D'ARMOR	22,4%	44,3%	21,1%	12,3%
NORMANDIE	23,8%	47,9%	18,3%	10,0%
FRANCE METROPOLITAINE	23,8%	49,7%	16,9%	9,6%

Structure comparée par âge et sexe de la population de La Manche et de la France métropolitaine en 2020

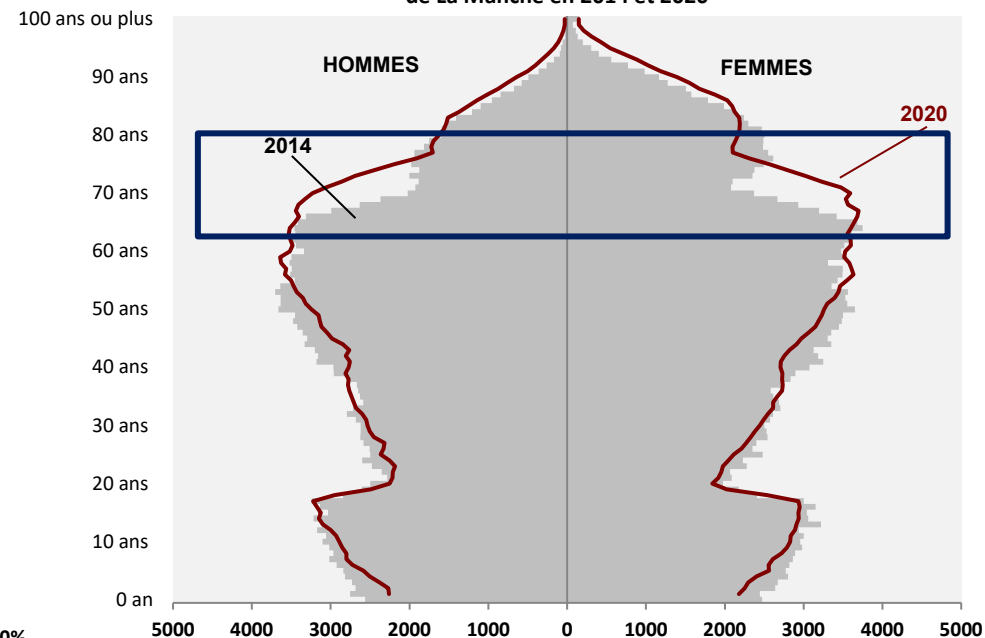


Source : Insee, RGP 2020



© 2023 KPMG S.A., société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais « private company limited by guarantee ». Tous droits réservés. Le nom et le logo KPMG sont des marques utilisées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG.

Structure comparée par âge et sexe de la population du département de La Manche en 2014 et 2020



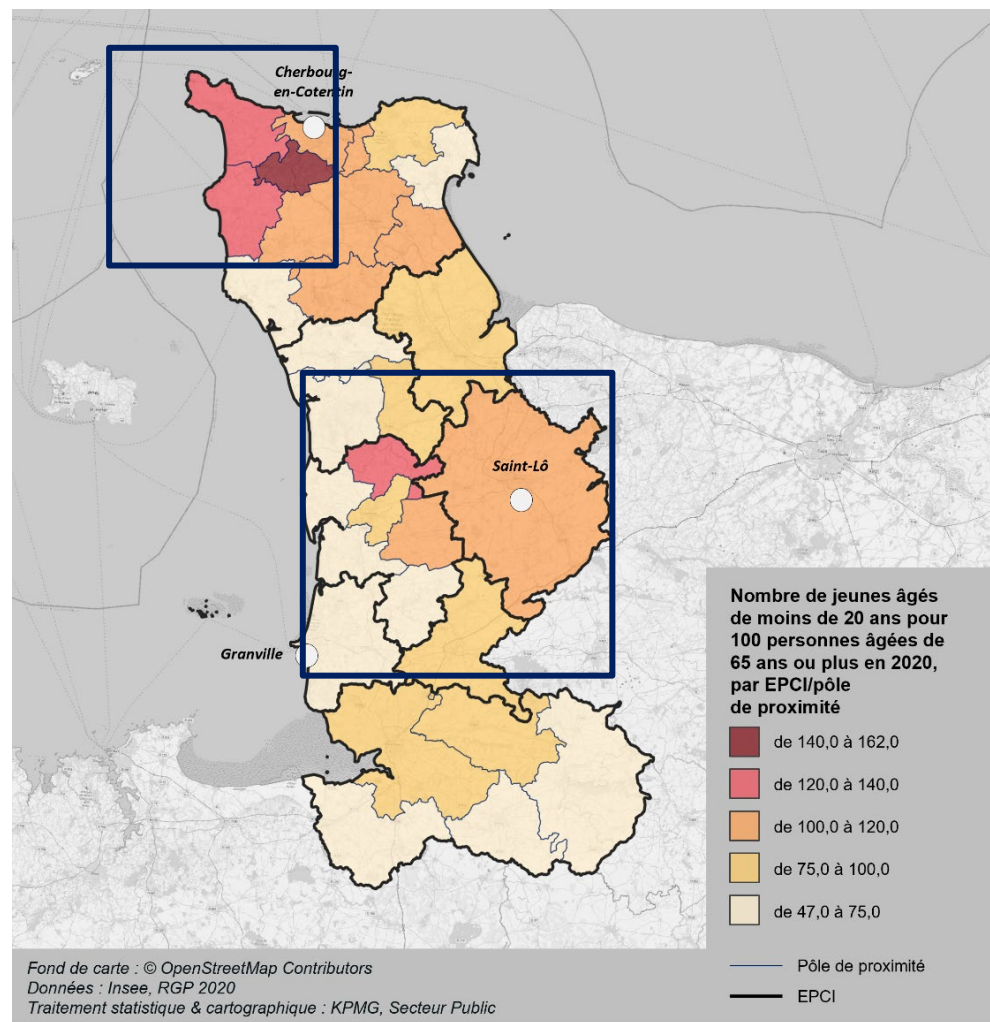
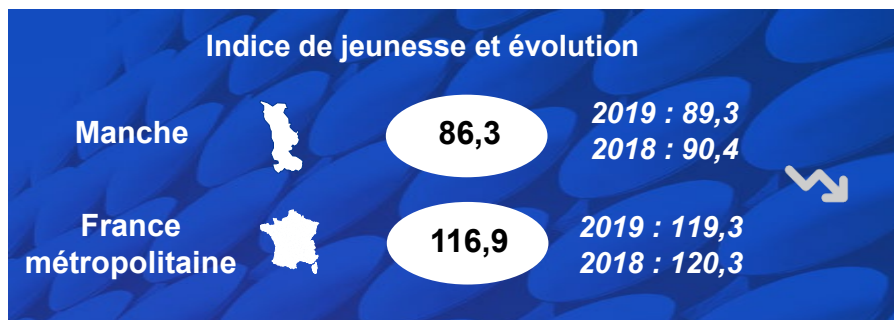
Source : Insee, RGP 2014 & 2020

Un indice de jeunesse faible qui décroît, 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 86,3 jeunes de moins de 20 ans pour 100 personnes âgées de 65 ans et plus. Cette proportion est très inférieure à la moyenne nationale (116,9).
- Les **dynamiques sont très contrastées** selon les territoires. Deux EPCI ont un indice jeunesse supérieur à 100 (108,2 pour la CA Saint-Lô aggro et 101,0 pour la CA du Cotentin), alors que la CC Granville, terre et Mer présente un indice jeunesse de 56,7, soit 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 161,8 au sein du pôle de Douve et Divette à 47,5 sur le pôle de la Côte des Isles.



Une baisse du nombre de moins de 20 ans et une croissance des plus de 60 ans

- Le département de la Manche compte **une part de jeunes plus faible (21,7% de la population) qu'à l'échelle régionale (23,8%) ou nationale (23,8%)**. **A contrario, la part des séniors de plus de 60 ans est plus importante (32,4% dans le département contre 28,3% en Normandie et 26,5% pour la France Métropolitaine.**
- Entre 2014 et 2020, le département de la Manche a connu en moyenne une **baisse annuelle de -1,1% de sa population de moins de 20 ans**. Au sein des territoires de comparaison, la tendance est également à la baisse des 0-19 ans, notamment dans l'Orne (-1,4%/an). Par ailleurs, le département s'inscrit dans la tendance régionale (-0,6%/an), bien que la baisse soit moins marquée au niveau de la Normandie. A l'échelle métropolitaine, cette classe d'âge stagne (+0,0%).
- 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 2014 et 2020, respectivement de +2,4% par an et de +0,2%/an. Ce phénomène est comparable à l'échelle régionale.
- Enfin, la catégorie des 20-59 ans est en net recul dans le département (-0,8% par an contre -0,1% par an à l'échelle nationale), de la même manière qu'en Normandie (-0,7%/an). La pyramide des âges (*voir supra*) nous indique 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 avec celle à l'échelle de la Manche 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 2020				
Source : Insee, RGP 2020	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	21,7%	45,9%	20,2%	12,2%
CALVADOS	23,6%	47,9%	18,5%	10,1%
ORNE	21,9%	44,4%	20,8%	12,9%
COTES D'ARMOR	22,4%	44,3%	21,1%	12,3%
NORMANDIE	23,8%	47,9%	18,3%	10,0%
FRANCE METROPOLITAINE	23,8%	49,7%	16,9%	9,6%

Evolution annuelle moyenne 2013-2019				
Source : Insee, RGP 2020	0-19 ans	20-59 ans	60-74 ans	75 ans ou plus
MANCHE	-1,1%	-0,8%	2,4%	0,2%
CALVADOS	-0,6%	-0,5%	2,6%	0,8%
ORNE	-1,4%	-1,3%	1,9%	0,1%
COTES D'ARMOR	-0,4%	-0,4%	2,2%	0,1%
NORMANDIE	-0,6%	-0,7%	2,3%	0,5%
FRANCE METROPOLITAINE	0,0%	-0,1%	2,0%	0,8%

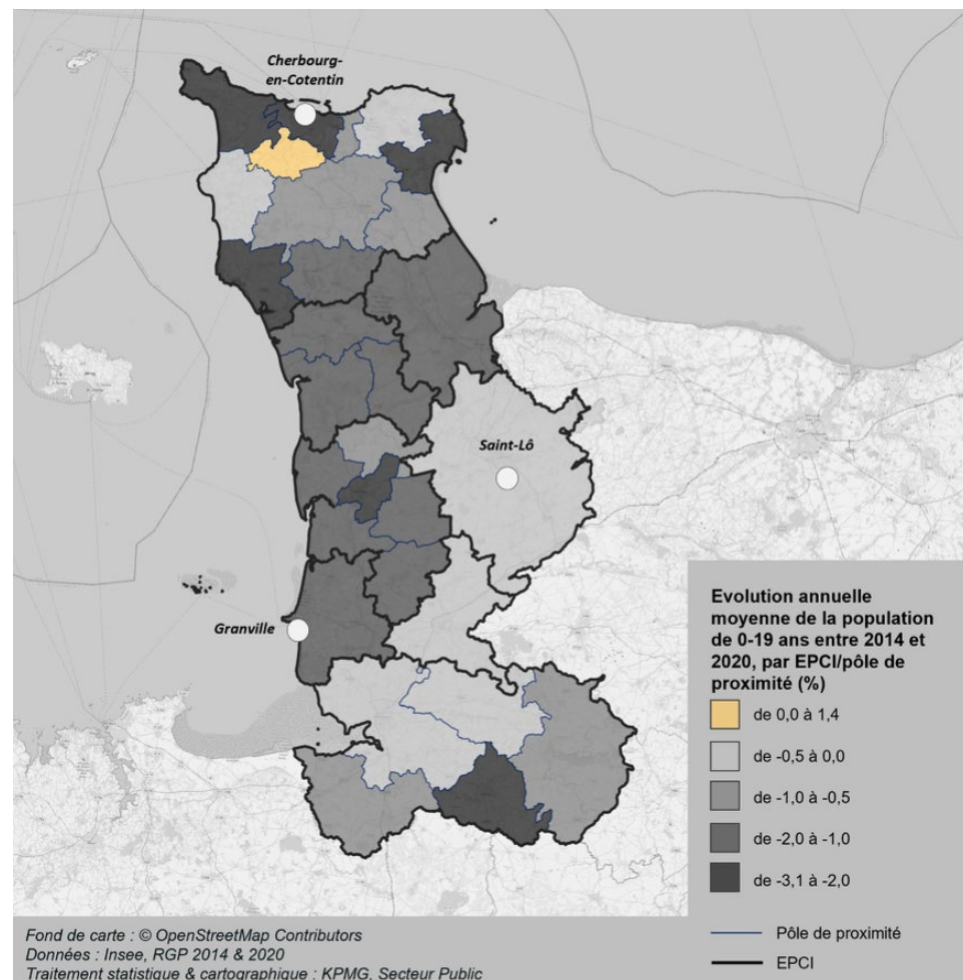


La **gérontocroissance** est l'augmentation du nombre de personnes âgées.

Le **vieillessement** de la population est l'augmentation de la part des personnes âgées sur l'ensemble de la population.

Une diminution du nombre de personnes de moins de 20 ans quasi-généralisée sur le territoire

- On observe une diminution de la population des moins de 20 ans **sur la quasi-totalité des EPCI** du département entre 2014 et 2020, allant de -0,3% par an au sein de la CA Saint-Lô à -1,7% par an au sein de la CC de Granville, terre et Mer. 4 autres EPCI ont vu leur population baisser de plus de 1% chaque année entre 2014 et 2020 : CC Coutances Mer et Bocage, CC de la Baie du Cotentin, CA du Cotentin, CC Côte Ouest Centre Manche.
- Cette diminution est particulièrement importante sur certains pôles de proximité du nord du département : le pôle de la Hague (-3%/an) et le pôle de la Côte des Isles (-2,7%).
- A contrario, **un pôle de proximité voit sa population de moins de 20 ans augmenter de manière nette : le pôle de proximité Douve et Divette** qui enregistre une augmentation de +1,4%/an, tandis que l'ensemble des autres pôles voient leur population diminuer de façon annuelle.



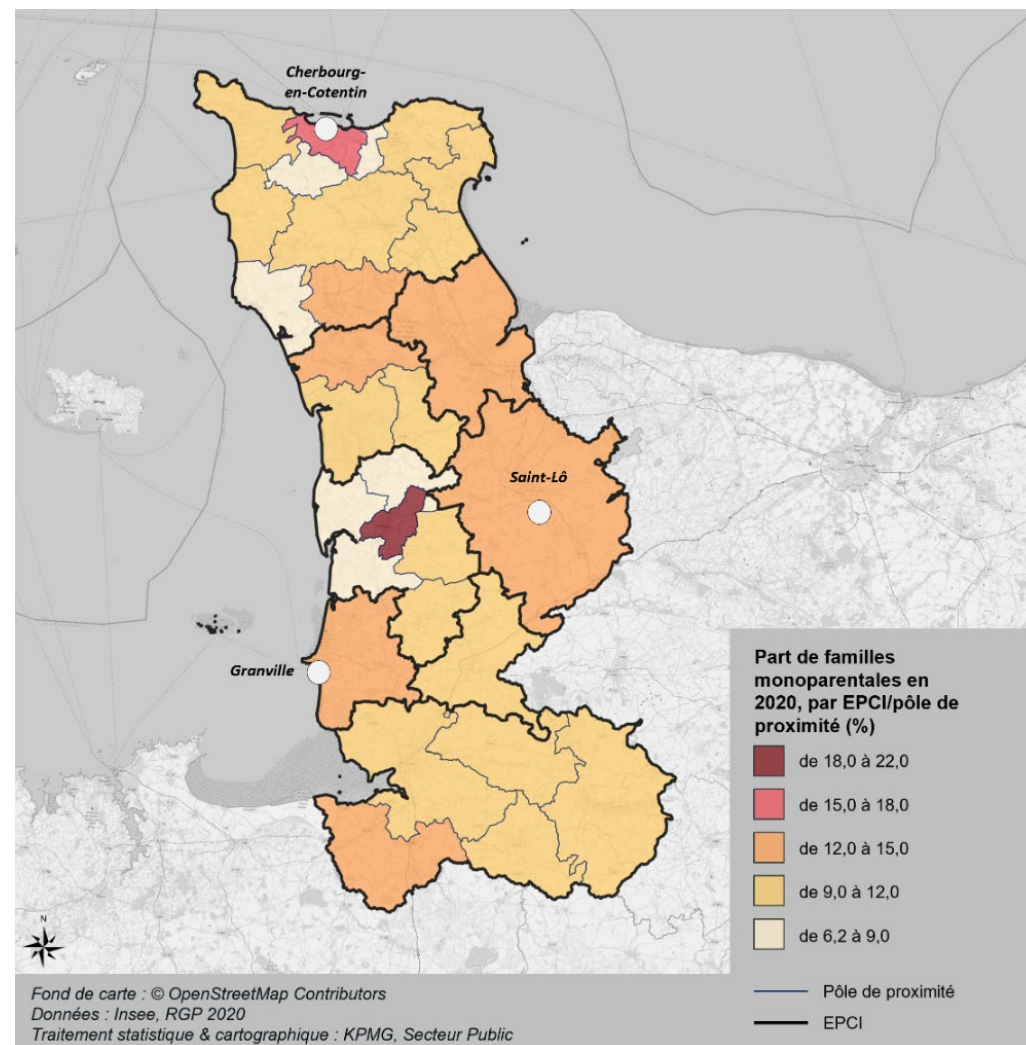
Focus sur les familles monoparentales, un public identifié comme plus souvent concernés par des difficultés d'accès aux droits

Une concentration des familles monoparentales particulièrement importante dans les pôles urbains du département

- Au sein du département de la Manche, les familles monoparentales sont davantage présentes dans certains territoires, et notamment en zone urbaine.
- Les proportions les plus importantes de familles monoparentales se situent **dans les zones d'agglomération** : le **pôle de Coutances** affiche une part très importante de familles monoparentales parmi l'ensemble des familles (21,4%, soit plus d'une famille sur 5), tout comme celui de Cherbourg-en-Cotentin (16,9%).
- Après ces deux pôles qui se démarquent, les territoires où la concentration de familles monoparentales est la plus importante sont les pôles de proximité de la Baie du Cotentin (12,7%), de La Haye du Puits (12,7%) et de Saint-James (12,5%).
- Certains pôles de proximité présentent à l'inverse un taux de familles monoparentales relativement bas : c'est notamment le cas des pôles de Montmartin-sur-Mer (6,3%) et de Douve et Divette (6,5%)

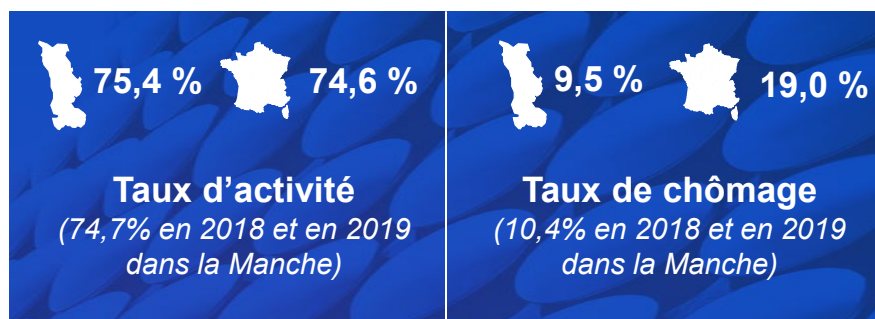
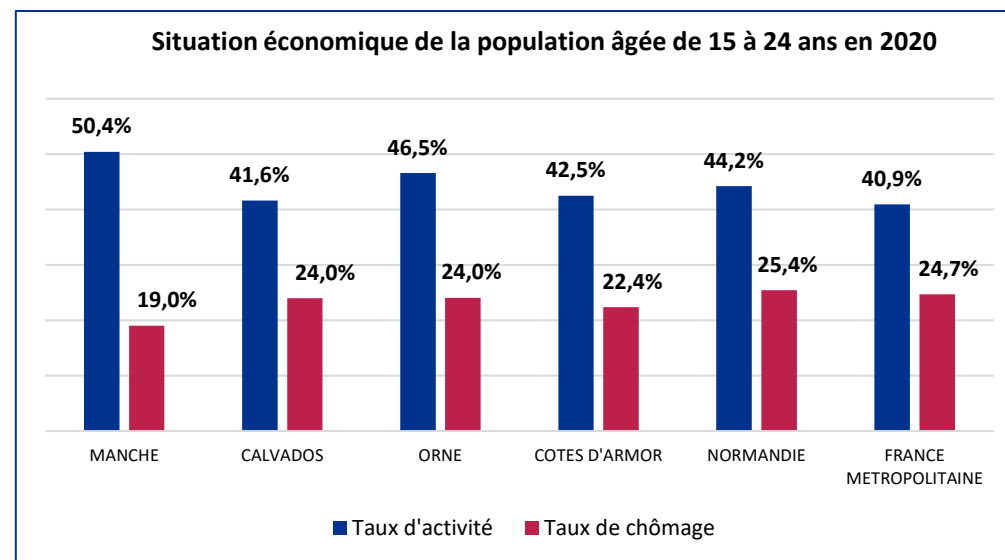
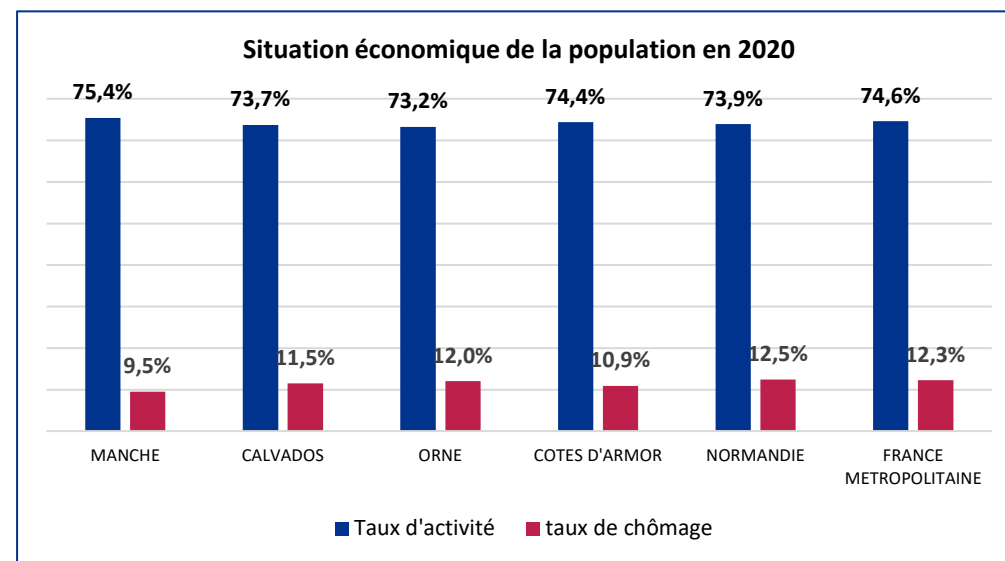
Ces constats soulignent un **double enjeu en termes d'accès aux droits** :

- Le **maintien d'une offre de proximité des dispositifs favorisant l'accès aux droits**, et dont le maillage territorial doit s'inscrire en cohérence avec les besoins des publics ;
- Le **développement de solutions ciblées** facilitant l'accès aux droits en faveur des familles les plus fragiles du territoire et une attention particulière aux familles monoparentales.



Une situation face à l'emploi favorable et en amélioration

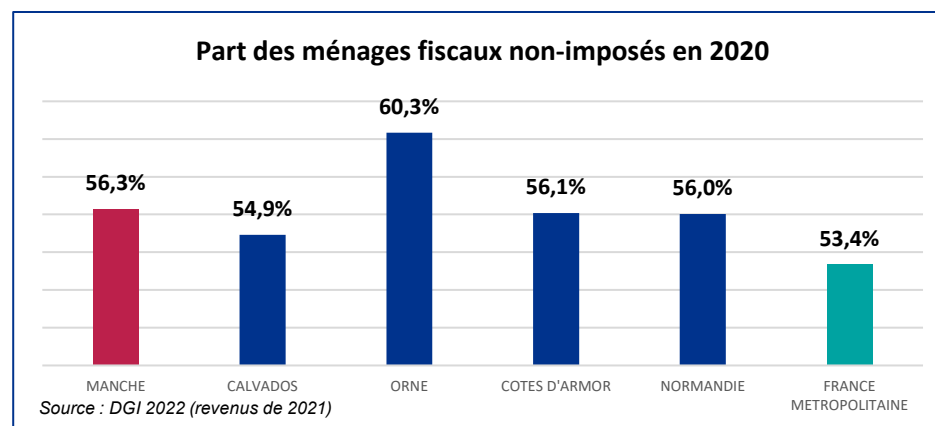
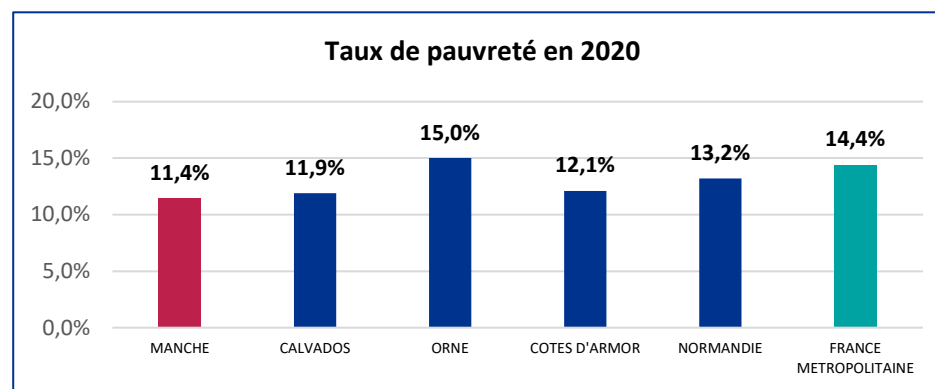
- **La situation de l'emploi de la Manche est favorable.** Le taux d'activité des manchois (75,4%) est supérieur à celui observé au sein de tous les échelons de comparaison, y compris la moyenne nationale (74,6%).
- De son côté, le taux de chômage est plus faible (9,5%) que tous les échelons de comparaison, avec un écart de -2,8 points avec la moyenne nationale (12,3%) et de -3 points avec la moyenne régionale (12,5%).
- Quand on compare ces indicateurs avec ceux des précédentes années de l'observatoire, on constate leur amélioration c'est-à-dire une baisse du taux de chômage et une augmentation du taux d'activité.
- **La situation des jeunes (15-24 ans) est également plus favorable** dans le département que dans les autres échelons de comparaison, avec un taux de chômage de 19,0% largement inférieur à la moyenne nationale (24,7%) et régionale (25,4%).



Des situations de vulnérabilités économiques

Un taux de pauvreté relativement bas, mais des disparités entre ménages traduites par une proportion de ménages fiscaux non-imposés relativement élevée

- La Manche présente en 2020 un **taux de pauvreté plus bas** (11,4%) que celui observé à l'échelle des autres départements, mais aussi régionale (13,2%) ou nationale (14,4%).
- Toutefois, **près de six ménages fiscaux sur dix étaient non-imposés en 2020** (56,3%), soit un taux plus élevé que celui aux échelons géographiques supra-territoriaux (56,0% en Normandie et 53,4% en France métropolitaine).
- Seul le département de l'Orne présente un taux plus important, avec 60,3% de ménages non imposés. Cette part de ménages fiscaux non-imposés traduit une hétérogénéité des publics et des situations de vulnérabilité pour une partie de la population.



57,4%
en 2019

56,6%
en 2019

54,3%
en 2019

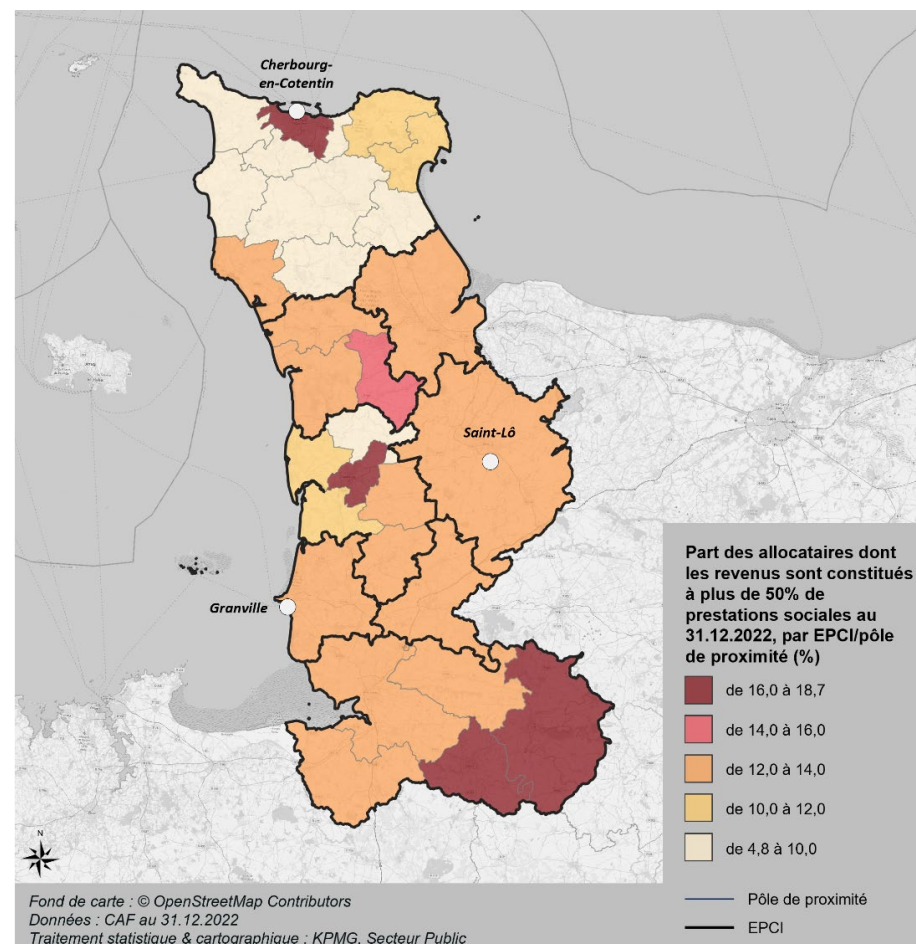
La dépendance aux prestations sociales

Une dépendance aux prestations sociales légèrement inférieure dans la Manche, mais avec de fortes disparités entre les pôles de proximité

- Au 31.12.2022, le niveau de dépendance aux prestations sociales dans le département marque une diminution avec 2021 à hauteur de -1,8 points de pourcentage sur la période. .

Part des allocataires dont les prestations sociales représentent 50% ou plus des revenus	
CA du Cotentin	12,8%
CA Mont-Saint-Michel-Normandie	13,9%
CA Saint-Lô Agglo	13,4%
CC Côte Ouest Centre Manche	13,8%
CC Coutances Mer et Bocage	13,8%
CC de Granville, Terre et Mer	12,7%
CC de la Baie du Cotentin	13,8%
CC de Villedieu Intercom	13,5%
MANCHE	13,2%

- Pour autant, à l'échelle des pôles de proximité, on observe de fortes disparités territoriales :
 - Les pôles de **Saint-James (16,8%** des allocataires dépendants aux prestations de la CAF) et de **Coutances (18,7%)** en particulier observent une **part très élevée d'allocataires dépendants aux prestations de la Caf** ;
 - A l'inverse, les pôles de **Douve et Divette** et de la **Saire** présentent un niveau d'allocataires dépendants **aux prestations sociales particulièrement bas, avec respectivement : 4,8% et 4,9% des allocataires concernés.**



La dépendance aux prestations sociales

Part des allocataires dont les ressources sont constituées à plus de 50% des prestations Caf. Les personnes dont les revenus sont constitués majoritairement des prestations Caf font face à une plus grande précarité et ont une plus grande dépendance à la réalisation de leurs démarches administratives. Or, elles peuvent faire face à de plus grandes difficultés pour les mener à bien.

4 La dimension géographique de l'accès aux droits

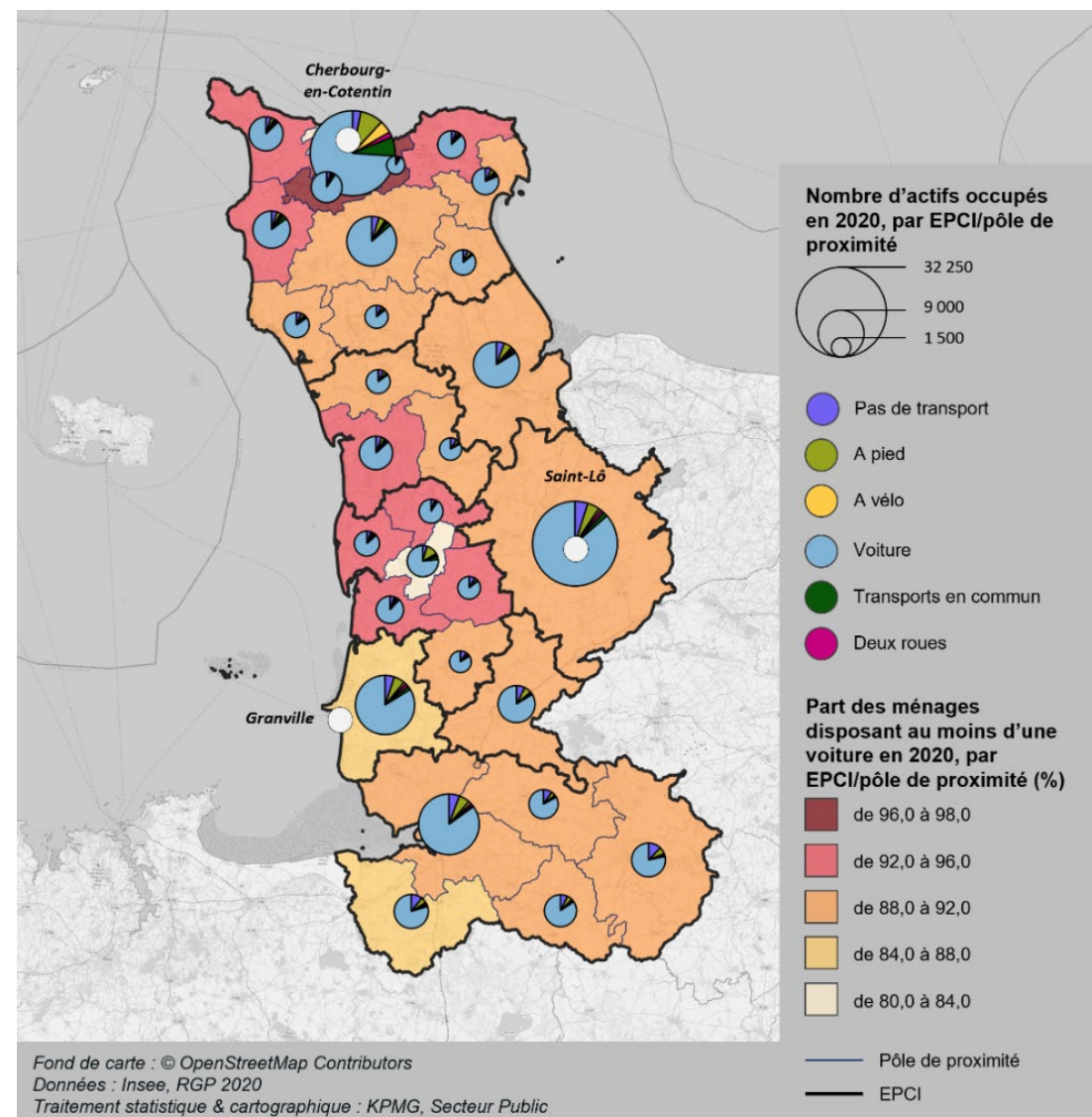
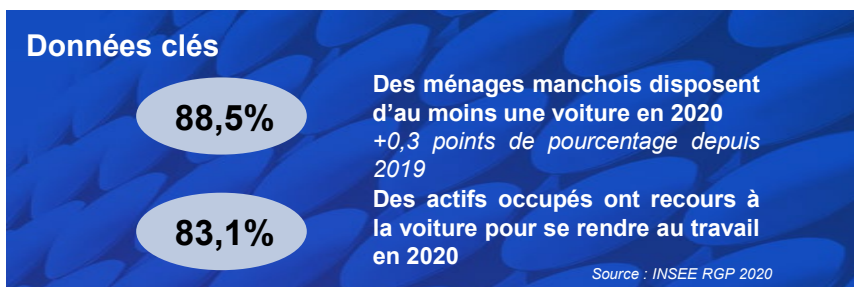


Dimension géographique de l'accès aux droits

Un frein de mobilité prégnant dans le département de la Manche

Une mobilité encore très conditionnée à la possession d'un véhicule personnel

- 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** : 91,2% sur le pôle de la Saire et 90,3% sur les pôles de Douve et Divette et de Saint-Sauveur-Lendelin.
- **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 : le pôle de Cherbourg-en-Cotentin enregistre le plus petit pourcentage d'habitants sur le département ayant recours à leur voiture en premier pour se rendre au travail (74,9%).
- La faiblesse du réseau de transports en commun 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.



Dimension géographique de l'accès aux droits

Un maillage territorial des services publics inégal au sein du département

Dans la Manche, une accessibilité géographique aux services publics inférieure à la moyenne nationale, avec une exception sur la CC Granville Terre et Mer

- 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 plus faible sur le département de la Manche (6,4) par rapport à la moyenne nationale. Bien que l'on constate une très bonne accessibilité aux services publics sur la Communauté de communes Granville Terre et Mer, suivie de la Communauté de Communes Coutances Mer et Bocage et de la Communauté de communes de la Baie du Cotentin.
- À l'inverse, la Communauté de Communes Côte Ouest Centre Manche présente des risques importants en termes d'accessibilité aux services publics comparativement à la moyenne nationale ce qui traduit une distance importante aux services publics (8,4).

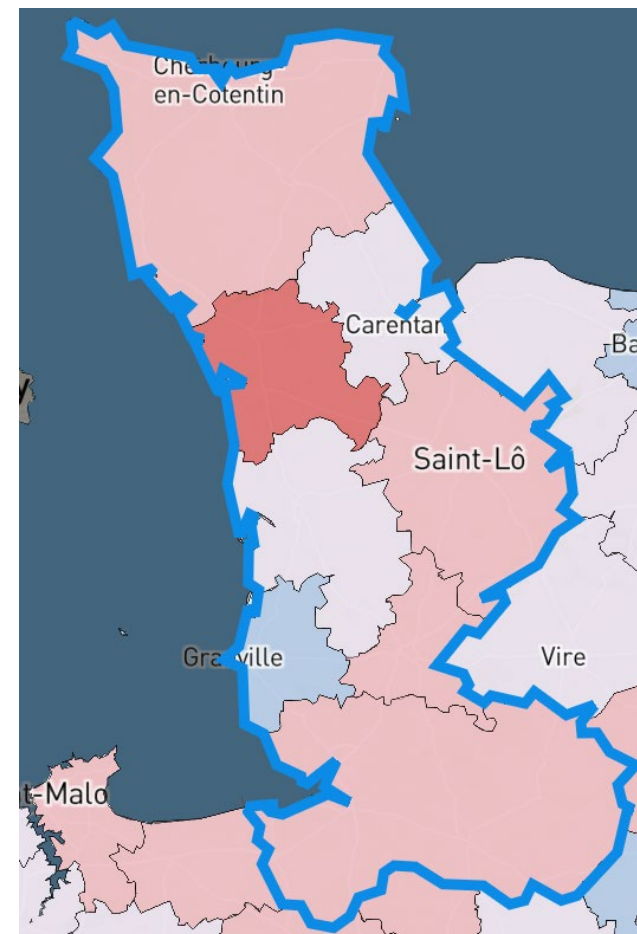
L'accès à des services publics

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/France services 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



Source : fragilité-numérique.fr, 2023

Dimension géographique de l'accès aux droits

Une répartition hétérogène des lieux d'accueil sur le territoire

Un bon maillage du territoire par les structures multi-services mais une présence institutionnelle inégale

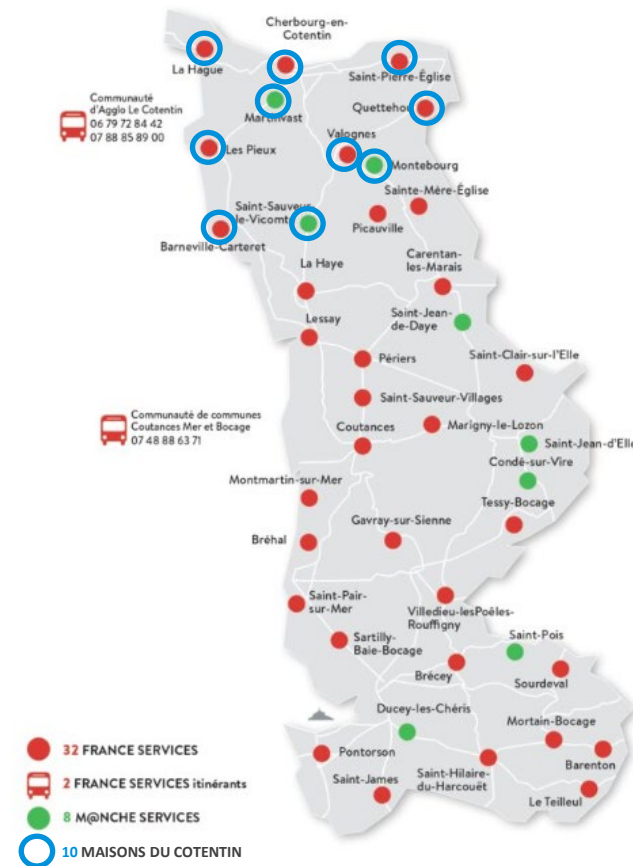
On observe par ailleurs un **bon maillage territorial des structures multi-services regroupant un panier de services publics** (France Services, M@nche Services, Maisons du Cotentin).

Cependant, il faut noter deux choses, mises en avant par l'Observatoire 2021 :

- On observe que les pôles sont inégalement **dotés en termes de présence institutionnelle*** au regard de leur population et de la moyenne départementale. (Données de l'Observatoire 2021)
- Sur le territoire départemental, on peut noter que la présence de structures multi-services **ne compense pas totalement l'absence des lieux d'accueil administratifs propres à chaque institution**. En effet, les pôles a priori les moins dotés en lieux d'accueil administratifs ne sont pas nécessairement les plus dotés en structures multi-services.

**présence institutionnelle : sont ici considérés les lieux d'accueil (agences, antennes, etc.) des administrations suivantes : Centres médico-sociaux, agences et antennes Caf, CPAM, MSA, Pôle Emploi, Carsat, Services des impôts aux particuliers, Point accès aux droits, Maisons de la Justice et du Droit. Hors structures multi-services (France Services, M@nche Services et Maisons du Cotentin).*

Répartition des structures multi-services



Source : manche.fr
Ajout des Maisons du Cotentin par KPMG

Dimension géographique de l'accès aux droits

Focus : les structures multi-services

Un bon maillage du territoire par les structures multi-services

Les informations relatives aux France Services, M@nche Services et Maisons du Cotentin datent de novembre 2022.

- Le département de la Manche compte **31 France Services (FS)**, **4 antennes** et **2 Bus France Services itinérants** (sur la CA du Cotentin et sur la CC Coutances Mer et Boccage). Ces espaces sont principalement concentrés au sud du département avec 7 espaces sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (cf carte page précédente).

Institutions présentes : Caf, CPAM, Carsat, Pôle Emploi, La Poste, MSA, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice, DGFIP

- En complément des France Services, on dénombre **8 Maisons M@nche Services**, qui se concentrent principalement au nord du département.

Institutions présentes : Département, Caf, CPAM, Carsat, Pôle Emploi, MSA

- Enfin, la CA du Cotentin développe en complément des France Services et des Maison M@nche Services son réseau d'accueil de proximité, en doublant la labellisation de certains France Services ou M@nche Services d'une labellisation **Maison du Cotentin (impliquant une information et l'accès aux services de compétences communautaires)**. Ces Maisons du Cotentin concernent 4 France Services (Cherbourg-en-Cotentin, Valognes, Les Pieux, La Hague), 3 antennes (Quettehou, Barneville Carteret, Saint-Pierre Eglise), 3 Maisons M@nche services (Montebourg, Martinvaast, Saint-Sauveur-le-Vicomte).

Services complémentaires d'information et d'accès aux services de compétences communautaires : eau, déchets, mobilité, habitat

Dimension géographique de l'accès aux droits

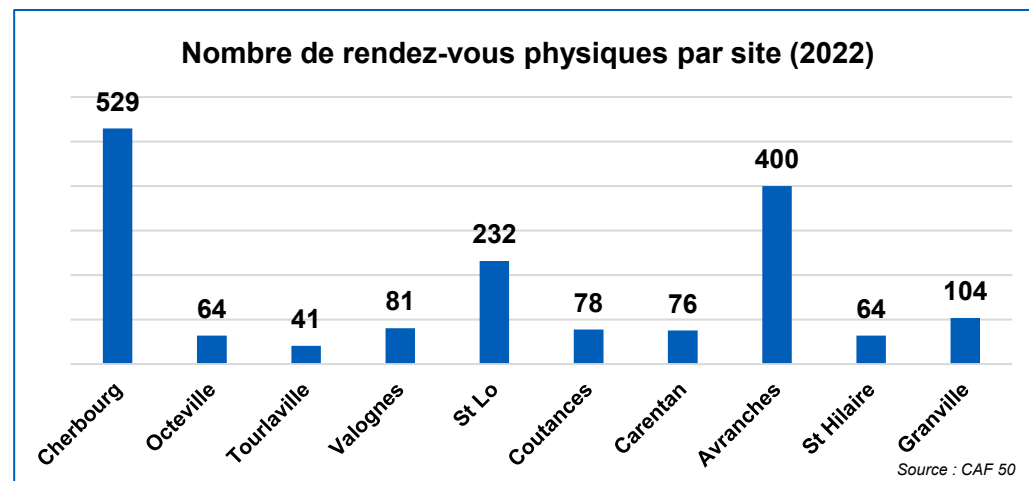
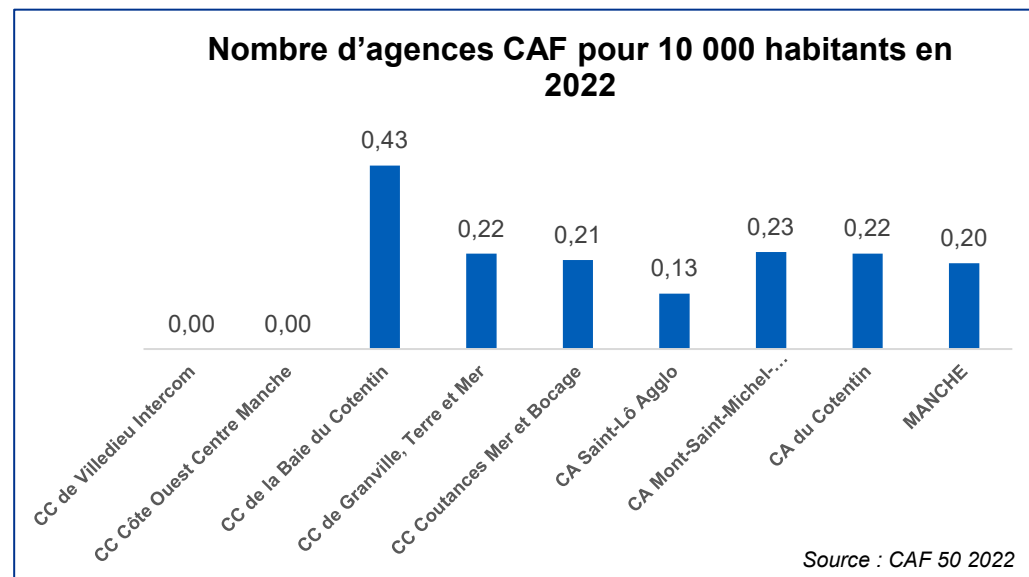
Focus : les agences CAF du département

Une bonne couverture en agences CAF sur le département

- La CAF propose en agence des rendez-vous avec le service Prestations pour les allocataires sur 10 sites :
 - 3 sites sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Valognes, Cherbourg, Octeville)
 - 2 sites sur la Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel-Normandie (Avranches et Saint-Hilaire-du-Harcouët)
 - 1 site sur la Communauté de communes de la Baie du Cotentin (Carentan)
 - 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)
 - On note donc que la CAF n'organise **aucun rendez-vous en présentiel sur la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche et la Communauté de communes de Villedieu Intercom.**
- **1 669 rendez-vous ont été organisés en 2022.** Les sites de Cherbourg, Avranches et Saint-Lô accueillent le plus grand nombre de rendez-vous physiques.

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.



Dimension géographique de l'accès aux droits

Focus : les visio-accueils, une solution hybride

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

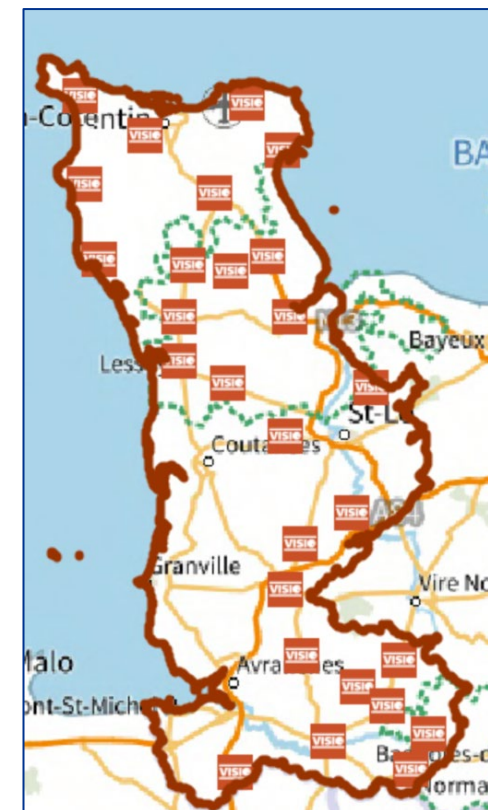
- Au 31 décembre 2022, le département de la Manche compte **28 lieux de visio-accueil**. Les visio-accueils sont déployés dans les zones ne bénéficiant pas d'agences et/ou de permanences de la CAF, de la CPAM, de la MSA et/ou de la CARSAT pour **favoriser l'accessibilité aux services publics dans les zones moins peuplées**.
- On recense le plus grand nombre de visio-accueils par habitants sur la Baie du Cotentin avec 1,73 visio-accueils par habitant. C'est cependant sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin que le nombre de visio-accueils est le plus élevé du département, avec 8 visio-accueils sur le territoire. 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.
- On recense ainsi :
 - 8 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération du Cotentin
 - 7 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération du Mont-Saint-Michel-Normandie
 - 4 visio-accueils sur la Communauté d'agglomération de Saint-Lô
 - 3 visio-accueils sur la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche
 - 4 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 28.07.2023

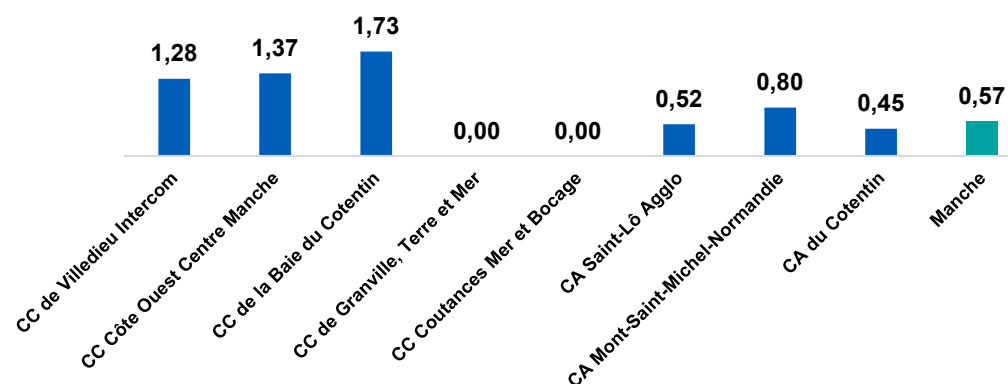
Les visio-accueils

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 en 2022



Dimension géographique de l'accès aux droits

Focus : les centres médico-sociaux

L'accueil au sein des centres médico-sociaux

- En 2022, le département de la Manche compte **9 territoires de solidarités**, dont le découpage géographique ne correspond pas aux limites des pôles de proximité. Chaque territoire de solidarité dispose d'un Centre médico-social, à l'exception du territoire de solidarité du Mortainais au sud est du département, qui compte en plus une antenne, soit **9 centres médico-sociaux et 1 antenne au total**.
- Ces centres médico-sociaux sont ouverts 4 jours par semaine de 8h30 à 17 heures, et une demi-journée supplémentaire de 13h30 à 17h00. Les jours d'ouverture dépendent du lieu d'implantation du CMS.

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



Source : <https://www.manche.fr>

5

Dimension numérique de l'accès aux droits



Dimension numérique de l'accès aux droits

Les freins : un niveau de fragilité numérique globalement similaire au niveau national

- La Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche présente **le niveau de fragilité numérique (7,4) le plus important de la Manche** (score départemental : 6,5), notamment du fait d'une part élevée de la population peu ou pas diplômée et d'une part d'individus de 65 ans et plus importante .
- Viennent ensuite, la Communauté de communes de Villedieu Intercom (7,3,) et la Communauté de communes de la Baie du Cotentin (7,1) dont le score s'explique également par une part importante de la population pas ou peu diplômée et par un taux de couverture très haut débit relativement faible.
- À l'inverse, la Communauté d'agglomération du Cotentin (5,9) et la Communauté d'agglomération Saint-Lô (6,1) Agglo disposent d'un indice de fragilité numérique proche de la moyenne nationale.
- On constate *in fine* **qu'aucun EPCI du département ne dispose d'un indice de fragilité numérique plus faible (autrement dit meilleur) que la moyenne nationale, néanmoins les écarts restent réduits.**

L'indice de fragilité numérique

L'Indice de fragilité numérique (IFN) est un outil d'analyse et de cartographie des données qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité numérique.

De nombreux facteurs sont à l'origine de l'exclusion numérique. Les études, notamment du CREDOC, ont identifié une corrélation entre des indicateurs socio-démographiques et la fragilité numérique. Les indicateurs retenus sont les suivants :

- Taux de non-couverture Très-Haut-Débit
- Taux de non-couverture 4G
- Part des 65 ans et plus
- Part des pas ou peu diplômés
- Taux de pauvreté

L'échelle permet de comprendre la représentation du score de l'Indice de fragilité numérique. Cette échelle est graduée de 1 à 10 :

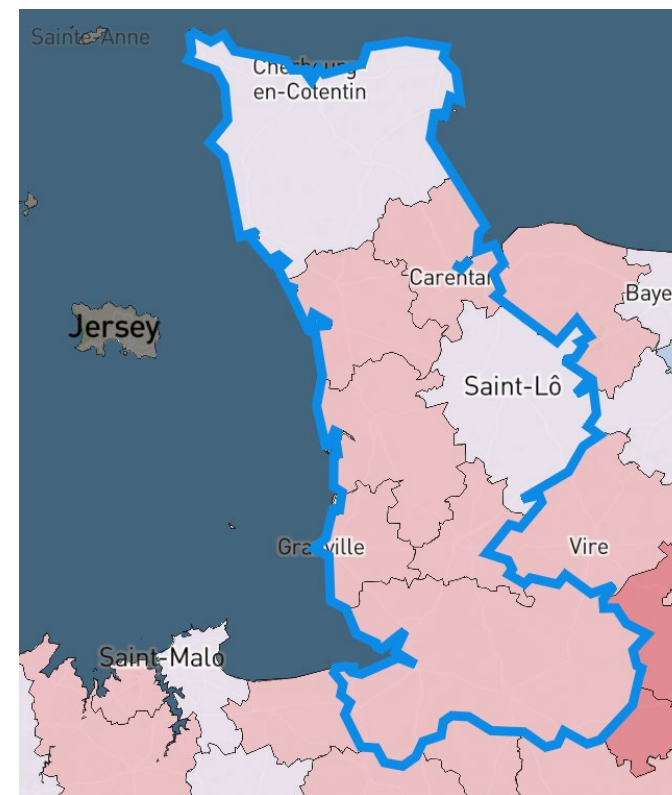
- 1 représente le risque de fragilité le plus faible
- 10 représente le risque de fragilité le plus élevé

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

Risque faible **1** **5** **10** Risque fort

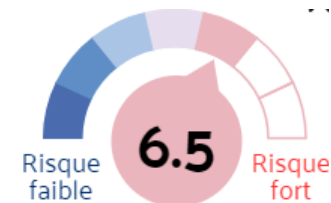
Moyenne nationale

Indice de fragilité numérique dans la Manche



Manche

Département
495888 hab.



Dimension numérique de l'accès aux droits

Les freins : l'accès à internet

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 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 (avec un risque de fragilité égal à 8,5), suivie par la **Communauté de communes Villedieu Intercom** (8,1)
- L'enquête du Défenseur des Droits souligne qu'une **connexion internet de faible qualité ne permet pas la réalisation des démarches administratives en ligne**, témoignant de l'importance de l'enjeu de couverture très haut débit pour un territoire.

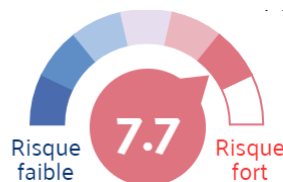
Le taux de couverture très haut débit

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

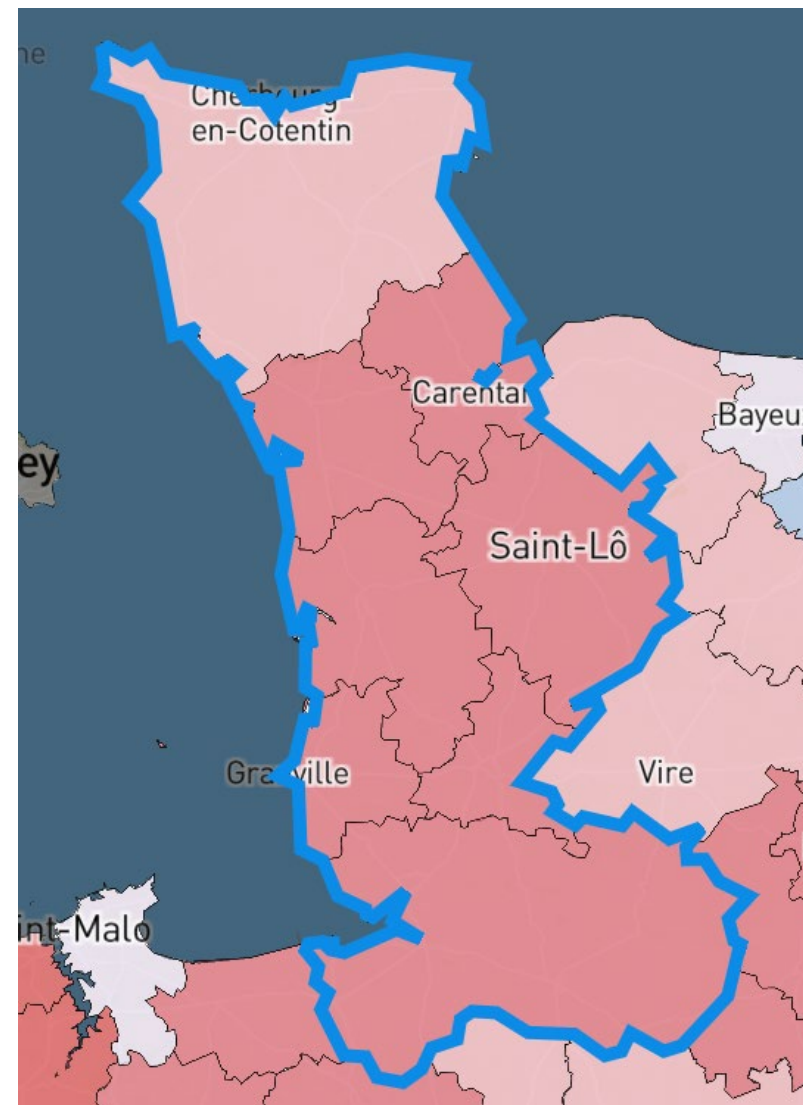
Plus une zone de la carte tend vers le rouge, plus le taux de non-couverture très haut débit est supérieur à la moyenne nationale.

Manche

Département
495888 hab.



Taux de couverture très haut débit dans la Manche



Source : fragilite-numerique.fr ; ARCEP, 2022

Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : l'accompagnement aux démarches dématérialisées de la CAF

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

- **En 2022, la CAF a organisé des rendez-vous « Conseiller numérique »** sur huit sites pour accompagner les allocataires dans la réalisation de leurs démarches dématérialisées sur le site caf.fr. Au total, **1 871 rendez-vous ont été organisés sur l'année** :
 - 2 sites sur la Communauté d'agglomération du Cotentin (Valognes et Cherbourg)
 - 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-les-marais).
- **Deux EPCI ne sont donc pas couverts par ce type de rendez-vous** : la Communauté de communes Côte Ouest Centre Manche et la Communauté de communes de Villedieu Intercom.
- Près du tiers des rendez-vous « conseillers numériques » sur le département se sont tenus à Cherbourg (32,5%) durant l'année 2022.
- Par ailleurs, il existe une ligne **d'assistance téléphonique** dédiée aux situations de blocage des allocataires dans leurs démarches sur la caf.fr. En 2022, 1 746 appels ont été reçus (source : Caf 50), ce qui constitue une diminution du nombre d'appels par rapport à 2021 (2 826).

« Conseiller numérique CAF », un dispositif interne à la Caf

Les rendez-vous Conseiller numérique CAF : il s'agit de rendez-vous fixés 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

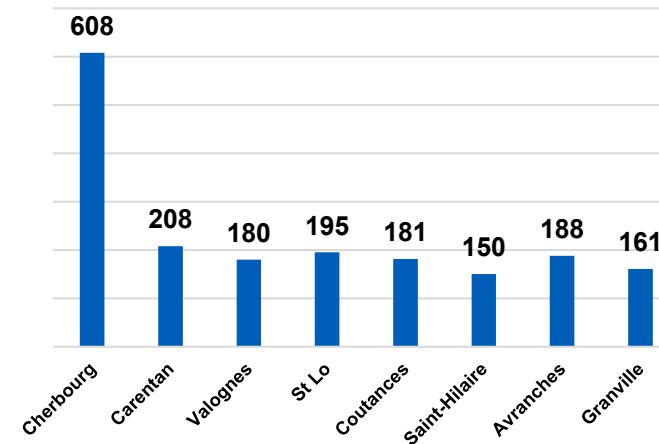
1871

Rendez-vous « conseiller numérique » en 2022

Source : CAF 50

Nombre de rendez-vous « Conseiller numérique » par site (2022)

Source : CAF 50



Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : les espaces libres-services et les bornes informatiques de la CAF

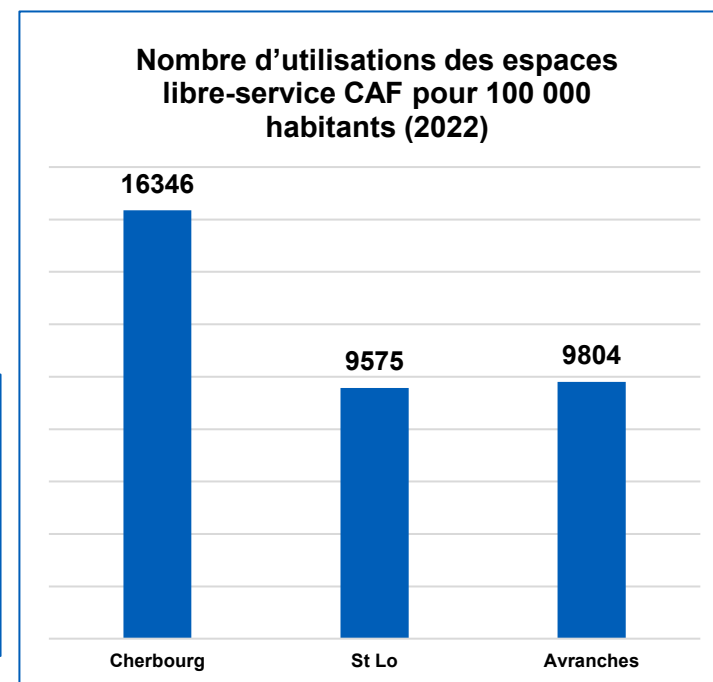
La mise à disposition d'équipements numériques pour accéder au site caf.fr

- La CAF propose **trois espaces libres-services** sur le département de la Manche en 2021 :
 - 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 2022, les espaces libres-services de la CAF ont été fréquentés **35 725 fois** (contre 34 694 fois en 2021), une fréquentation en reprise donc, après une forte chute en 2020 du fait de la crise sanitaire, mais une tendance à la hausse depuis lors.
- La CAF met également à disposition **des bornes informatiques** à l'extérieur de **5 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) ;
 - 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 n'ont donc aucune borne informatique** : 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.
- En 2022, les bornes informatiques d'Avranches et de Cherbourg ont été utilisées **1 819 fois** sur le département dont 1693 fois à **Cherbourg** (données non disponibles pour les bornes de Saint-Lô, Coutances et Granville).

Quelques définitions

Les espaces libres-services : 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.

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.



Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : les conseillers numériques (1/2)

Le rôle des conseillers numériques, depuis 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. En 2022, 29 postes ont été pourvus sur le territoire. Ces conseillers sont embauchés et formés par l'Etat (posture d'accueil, animation d'un collectif, etc.).
- Le rôle de ces conseillers numériques est 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 France Services et des Espaces Publics Numériques.
- 10 ont été recrutés par le Département, 11 par des communes ou des EPCI, 1 par la sous-préfecture de Coutances et 7 par des structures privées (CLIC du Sud Manche, Secours Populaire, Astre Services, Centre d'animation de Coutances, Fédération Familles Rurales, etc) soit **29 conseillers numériques en 2022 contre 31 en 2021** (8 par des structures privées et 12 par les communes et EPCI).

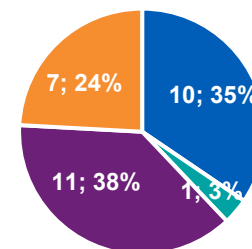
Les conseillers numériques France Services

Dans le cadre du plan « France Relance », l'Etat finance le déploiement de 4000 conseillers numériques France Services. 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 Services 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 variable entre 3 semaines et 4 mois, selon leur niveau de compétences initial.

Répartition des conseillers numériques en fonction de la structure porteuse (2022)



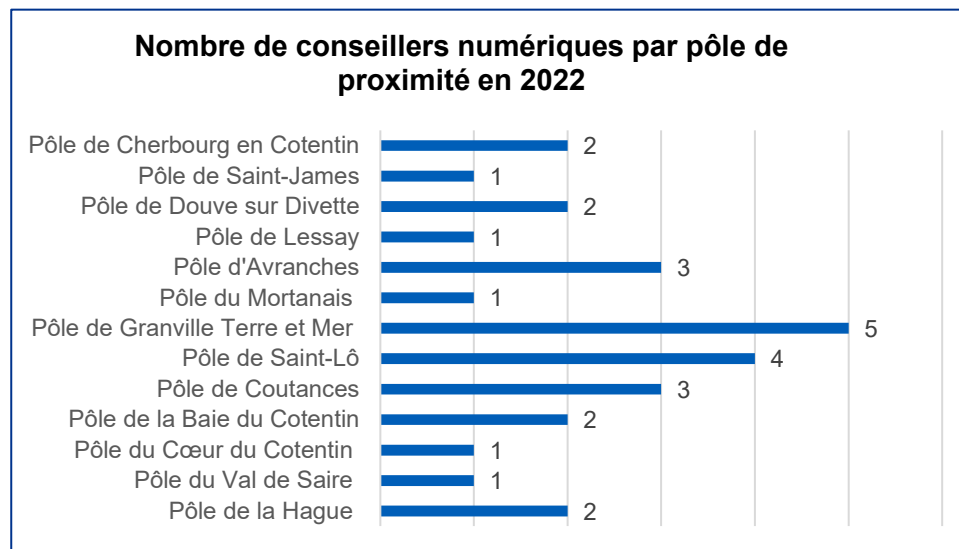
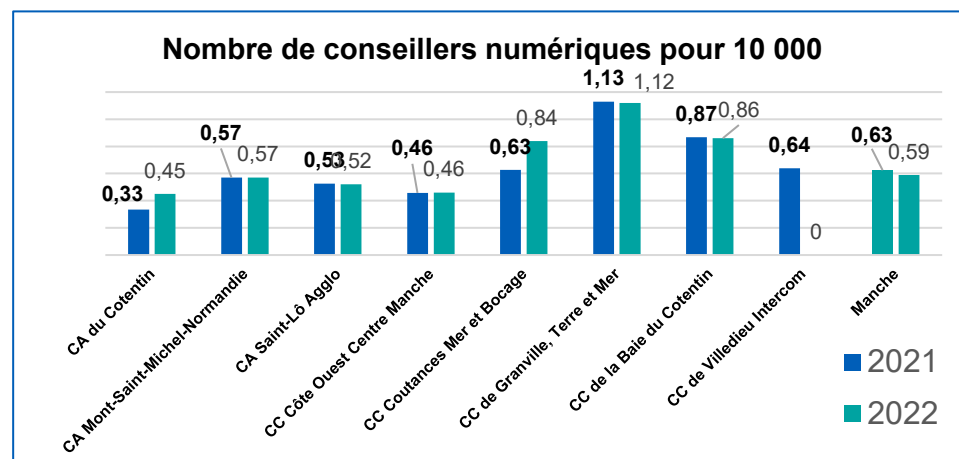
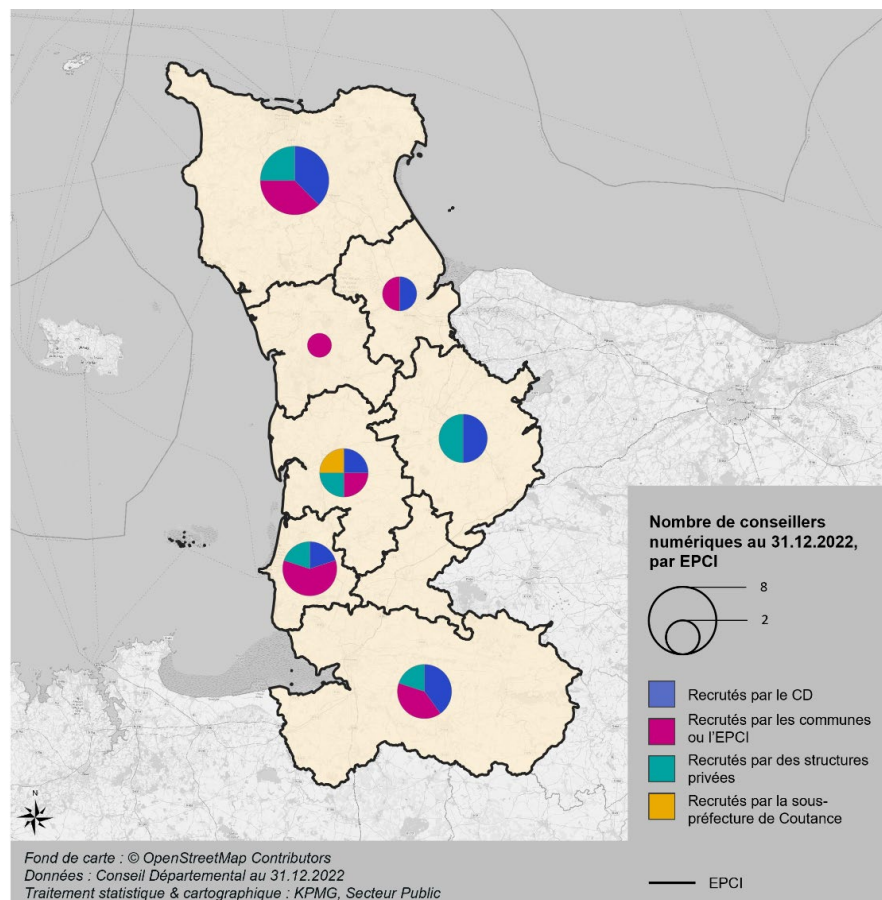
- Conseil départemental
- Commune ou EPCI
- Sous-préfecture de Coutances
- Structure Privée

Source : CD50

Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : les conseillers numériques (2/2)

- Les conseillers numériques recrutés par le Département sont amenés à intervenir sur 7 EPCI, la Communauté de communes Villedieu Intercom en étant dépourvue. Le plus grand nombre de conseillers numériques départementaux se situe sur la **Communauté d'agglomération du Cotentin** (8).
- Sur les 10 conseillers numériques recrutés par des communes ou des EPCI, 3 interviendront sur la **Communauté de communes de Granville Terre et Mer**.



- 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.

Dimension numérique de l'accès aux droits

Zoom sur la journée départementale des conseillers numériques

- Le 17 juin 2022, une journée départementale des conseillers numériques France Services a été organisée à Saint-Lô.
- Cette journée s'adressait à tous les conseillers numériques du Département et visait à :
 - Favoriser la connaissance et l'échange de pratiques entre conseillers numériques
 - Sensibiliser les conseillers numériques à des thématiques prioritaires pour le Département comme l'accueil social de proximité et la transition écologique.
- Le programme de la journée est indiqué ci-dessous :



PROGRAMME

9h • Accueil café

9h30 • Introduction de la journée : cartographie des conseillers numériques de la Manche et retour sur l'activité

10h • Atelier « Connaissance des publics, bonnes pratiques d'accueil et d'accompagnement »

11h15 • Atelier « Usages éco-responsables du numérique »

12h30 • Repas partagé
• Formule conviviale : chacun est invité à apporter un plat, une salade, un dessert ou une boisson à partager.
Pensez à apporter vaisselle et couverts !

14h • Explore Camp, temps de découverte en petits groupes :

- **Le jeu "oh social 2.0"** : pour un usage raisonné et raisonnable des réseaux sociaux, par Romain Dubreuil, directeur du Bureau Information Jeunesse de l'Orne
- **Rédiger avec la méthode FALC** (Facile à lire et à comprendre), par Alexandra Dumas, chargée de mission Manche inclusive
- **Canva.com** : un outil pratique pour créer des supports de communication attractifs, par Adèle Hébert de la bibliothèque départementale de la Manche

15h30 • Communiquer sur l'activité des conseillers numériques : quelques exemples

16h15 • Conclusion de la journée



Journée départementale
des **CONSEILLERS NUMÉRIQUES**
FRANCE SERVICES

Vendredi
17 JUIN 2022

Au Lieu Dix
10 rue Saint-Georges, Saint-Lô

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

CONSEILLER NUMÉRIQUE
France
services

FRANCE
RELANCE

LA MANCHE
LE DÉPARTEMENT

Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : les Espaces Publics Numériques (1/2)

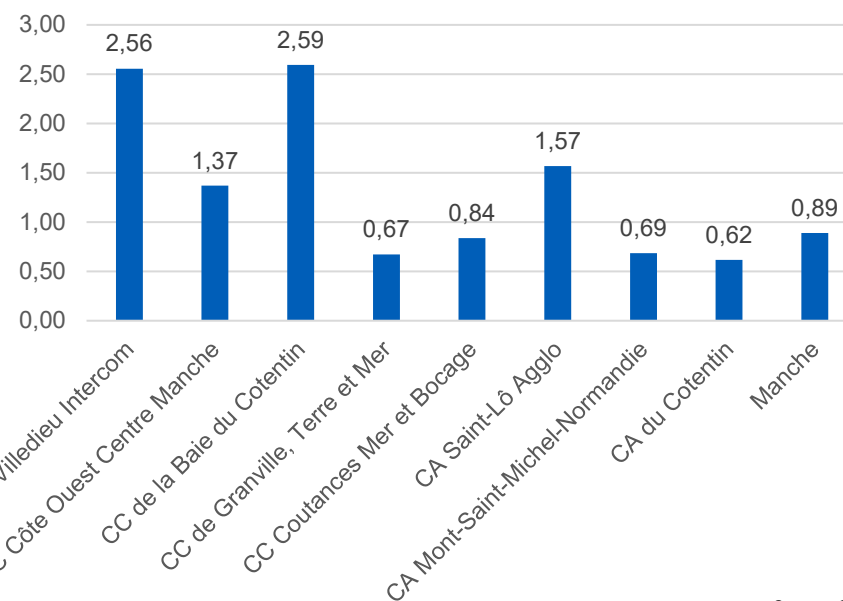
Les Espaces Publics Numériques (EPN)

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'EPN pour 10 000 habitants en 2022



Source : CD50

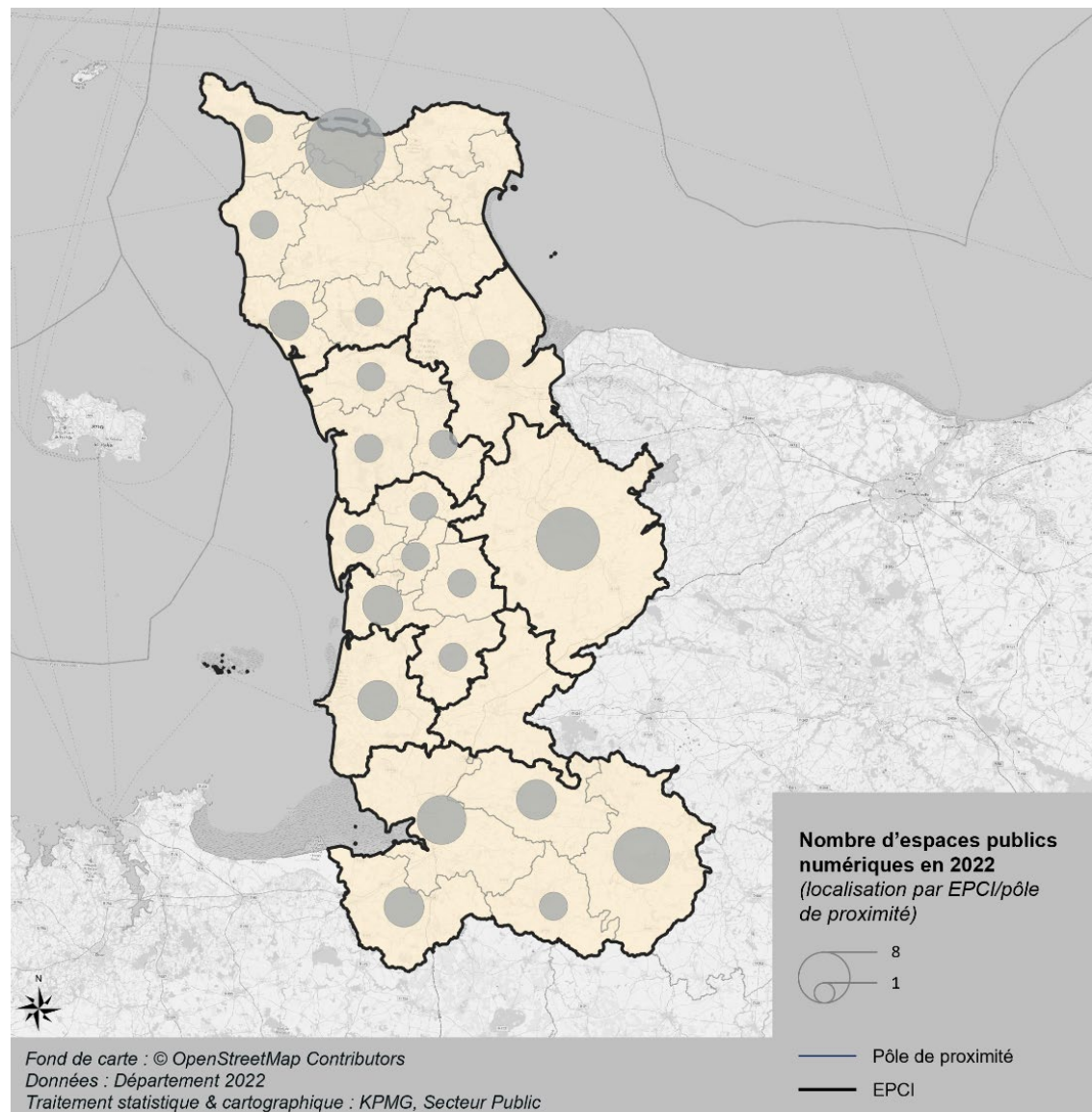
- En 2022, on constate une certaine hétérogénéité du maillage du territoire en termes d'Espaces publics numériques, qui s'explique par le déploiement de ce dispositif qui **relève d'initiatives locales** pour répondre à des besoins locaux.

Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : les Espaces Publics Numériques (2/2)

Un maillage dense du département

- En 2022, on dénombre au total **46 Espaces Publics Numériques** sur le département de la Manche (45 en 2021).
- **Les CA du Cotentin et CA Saint-Lô Agglo sont les mieux dotés** avec respectivement 11 et 9 Espaces Publics Numériques chacun. Viennent ensuite la CA Mont-Saint-Michel-Normandie, CC de la Baie du Cotentin avec 6 EPN.

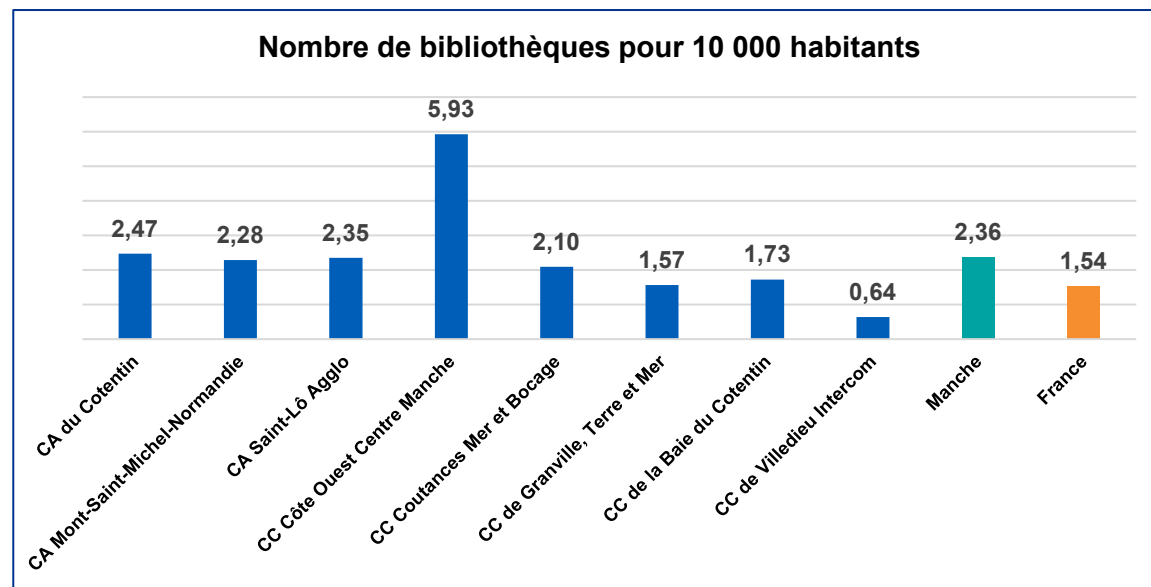


Dimension numérique de l'accès aux droits

Les bibliothèques, en tant que lieux d'accès au matériel informatique

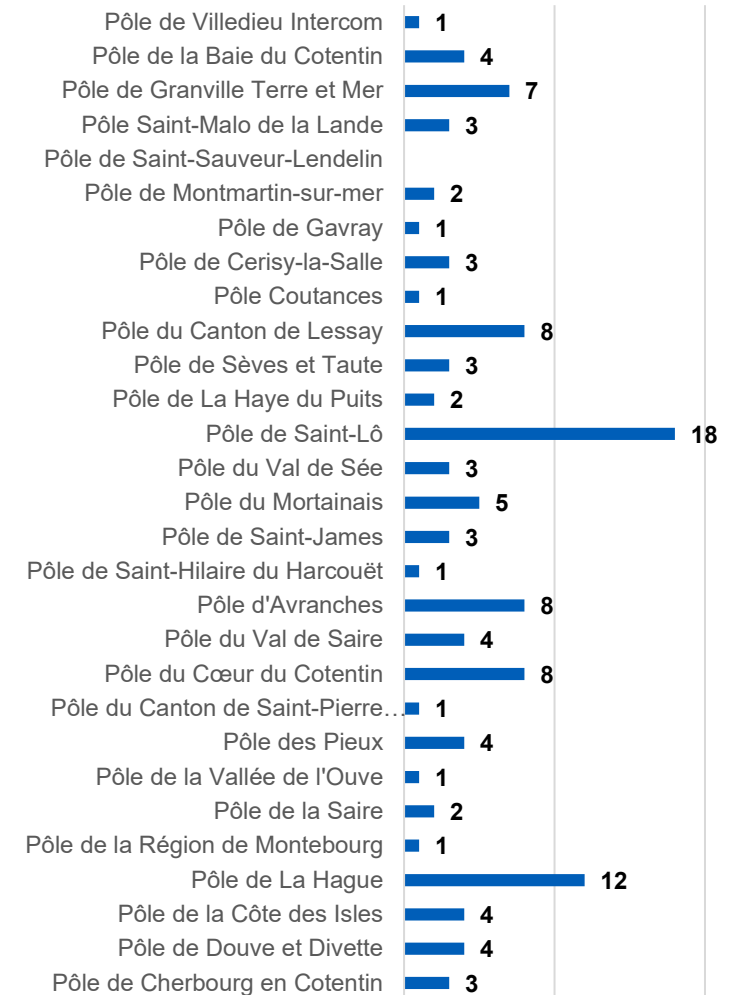
Une présence importante des bibliothèques sur le département, et notamment sur la communauté de Communes Côte Ouest Centre Manche

- Les bibliothèques permettent le plus souvent 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 117 bibliothèques relevant de la gestion des collectivités territoriales, soit une **bonne dotation** (2,36 bibliothèques pour 10 000 habitants, contre une moyenne nationale de 1,54).
- 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 plus de deux fois supérieur à la moyenne départementale. La Communauté de Communes de Villedieu Intercom est à l'inverse la plus faiblement dotée avec un ratio de 0,64.



Source : biblio.manche.fr

Nombre de bibliothèques par pôle de proximité



Source : service-public.fr

Dimension numérique de l'accès aux droits

Les offres développées : le pass numérique

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.

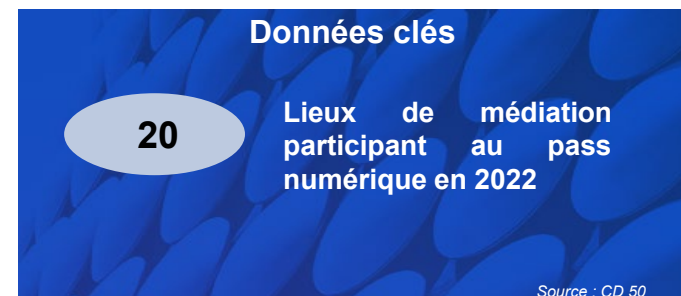
Le pass Numérique vise à proposer à des publics éloignés du numérique **une initiation gratuite à l'outil informatique**. Il s'agit d'un chéquier qui permet d'accéder à 5 ateliers pour les personnes les plus éloignées du numérique. Ces chèquiers sont remis aux bénéficiaires par les « financeurs » du 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.

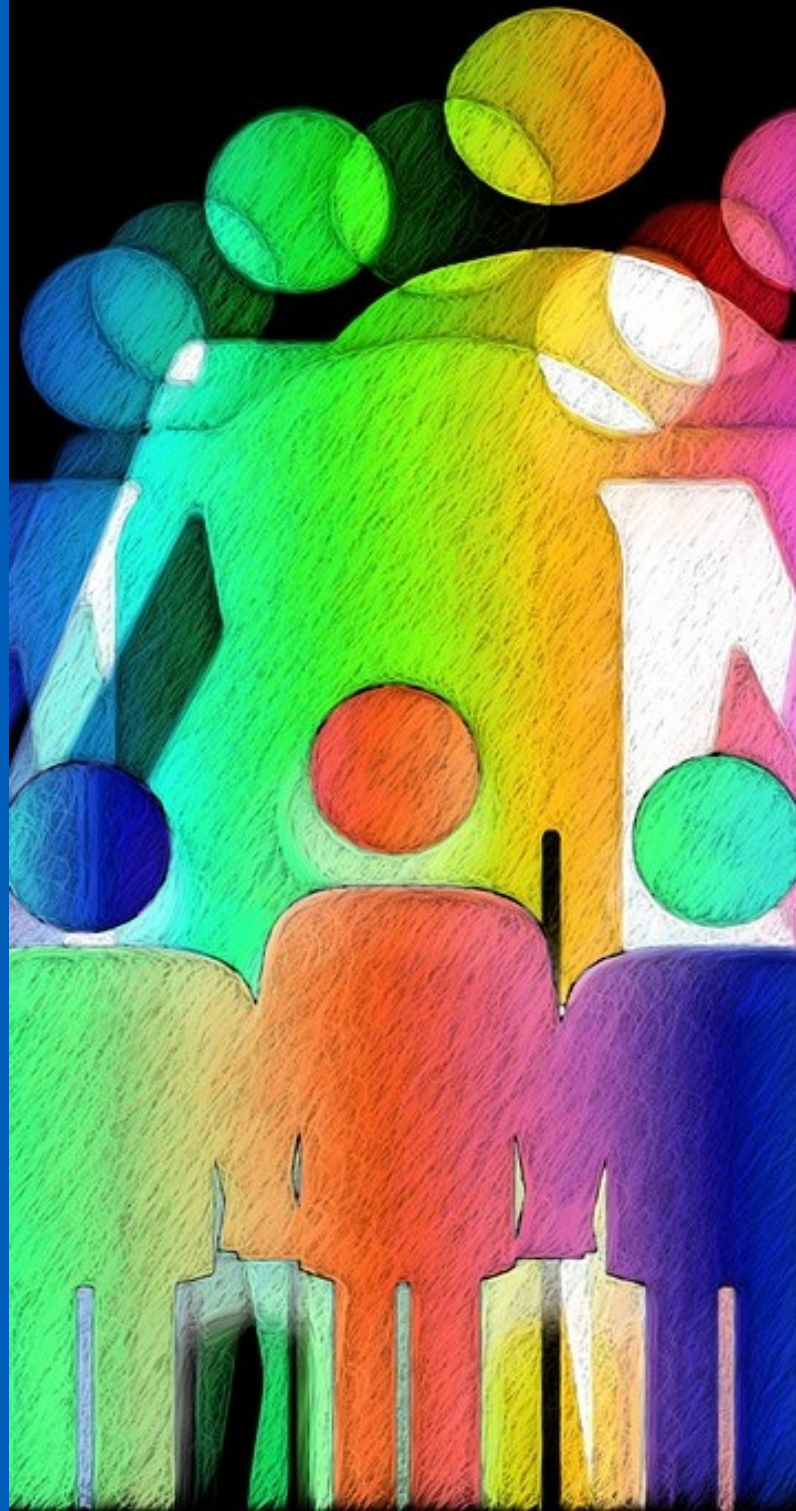
Le dispositif pass numérique bénéficie d'un budget de 140 000 euros, représentant environ 2500 chèquiers APTIC distribués en 2021-2022.

La complexité du pass numérique

- Le démarrage du Pass Numérique a d'abord été lent en raison de la crise sanitaire, avec l'annulation de près la moitié des 92 ateliers prévus en 2021. En 2022 ce sont 20 lieux de médiation, comprenant des EPN et des lieux de médiation numérique de Familles Rurales, qui ont organisé les sessions d'ateliers « pass numériques » (une session équivalente à 5 ateliers de 2 heures).
- Confrontés à un nombre d'inscription plus faible qu'anticipé, ce sont au total **28 ateliers qui se sont déroulés en 2022** sur les 56 ateliers initialement prévus. Ces ateliers ont permis d'accompagner 62 personnes.
- En 2022, le pass numérique a été jugé trop complexe (système d'affiliation des lieux de médiation numérique et d'adhésion à la plateforme très chronophage, processus d'achat des chèquiers lourds, des délais de mise en œuvre longs...). Le Département a donc choisi de mettre en place un nouveau dispositif manchois, plus souple que le dispositif national.
- Les pass numériques (dispositif national) étaient valables jusqu'au 31/12/2022.



6 Dimension psychosociale de l'accès aux droits



Dimension psychosociale de l'accès aux droits

Les publics davantage concernés par les problématiques d'accès aux droits

Rappel (observatoire au 31.12.2020) : les problématiques d'accès aux droits, au croisement entre précarité et isolement

- 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**



Enquête sur l'accès aux droits

Volume 2

Sommaire

1. Principaux résultats	03
2. Présentation de l'enquête Accès aux Droits	04
2.1. Objectifs généraux	04
2.2. Méthodologie	05
3. Étudier l'accès aux droits dans les relations des usagers avec les services publics	08
3.1. Les situations particulières des personnes en situation de précarité sociale et économique	09
3.2. La dématérialisation des services publics	10
4. En amont du bénéfice d'un droit, la question des inégalités face aux démarches administratives	13
4.1. Accomplir des démarches administratives : une formalité pour qui ?	13
4.2. Dématérialisation des services publics : un mode d'accès qui pénalise certains bénéficiaires	15
4.3. La possibilité de contester une décision d'un service public : un droit méconnu par 20 % de la population	17
5. Difficultés dans la résolution d'un litige avec les services publics : qui est concerné ?	18
5.1. Une situation rapportée par une personne sur deux	18
5.2. ...qui touche davantage les personnes en situation de précarité	19
6. Quelles sont les difficultés les plus fréquemment rapportées ?	21
7. Les services publics ou administrations concernés	24
8. Face aux difficultés, le risque du non-recours	27
9. Conclusion	31
Annexe 1	33
Annexe 2	37

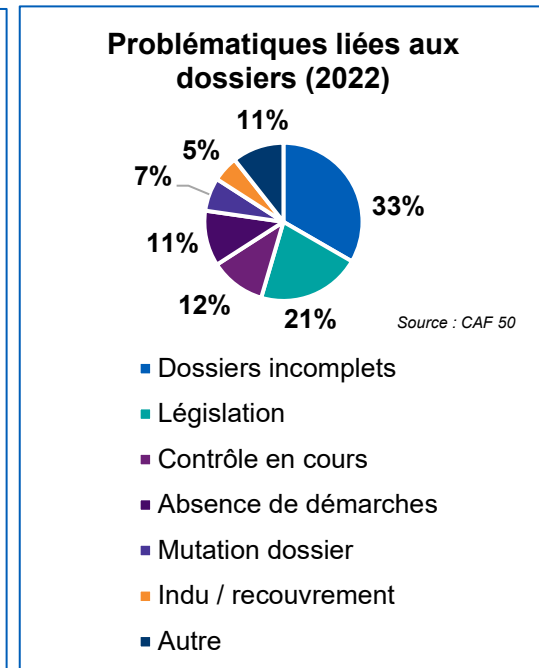
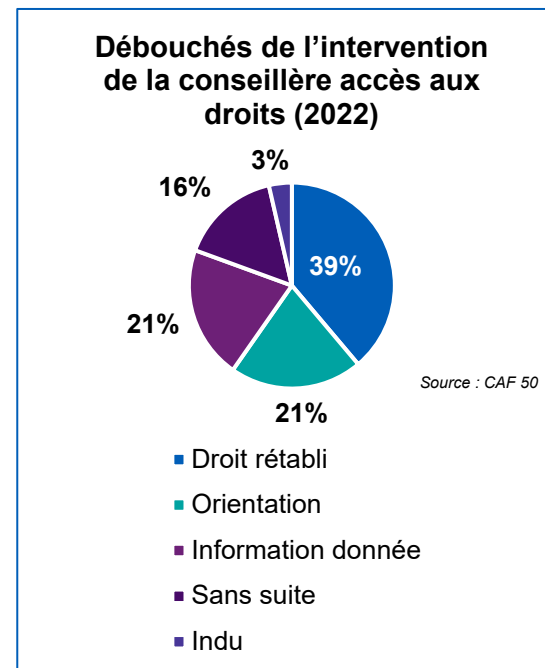
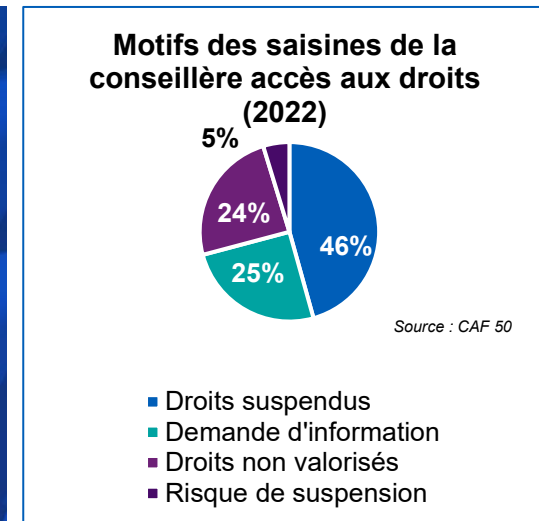
Source : Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, Défenseur des droits, 2017

Dimension psychosociale de l'accès aux droits

Les offres développées : la conseillère « Accès aux droits » au sein de la Caf

Des problématiques d'accès aux droits qui concernent majoritairement des dossiers incomplets

- En 2022, la conseillère « Accès aux droits » de la CAF a été saisie 125 fois, un chiffre en baisse par rapport à 2021 et au-dessus de 2020 (respectivement 153 et 116 saisines). La conseillère Accès aux droits intervient uniquement sur les dossiers les plus complexes : situations de droits non valorisés, suspendus ou qui requièrent des interventions des services de la CAF pour aboutir.
- Les demandes de saisine proviennent **en partie de partenaires externes** (78 demandes en 2022, et 62 en 2021) et pour le reste de demandes internes aux services de la CAF (47 demandes).
- La majorité des problématiques portent sur des **dossiers incomplets (33%)**. 7% des demandes concernent des situations de **mutation des dossiers entre caisses**, bloquantes pour l'ouverture ou la continuité des droits (prioritairement en provenance de la MSA). 12% des dossiers adressés à la conseillère concernent des **suspensions de droits suite à un contrôle** et 11% concernent une absence de démarches réalisées par l'utilisateur.
- Près de 40% des demandes aboutissent à un droit rétabli. 21% des demandes font l'objet d'une orientation vers un service interne de la CAF (recouvrement, service logement, GIAP, travailleurs sociaux etc.) ou vers un partenaire de la CAF. L'intervention de la conseillère accès aux droits a contribué à générer des rappels de droits à hauteur de 130 000 euros en 2022.

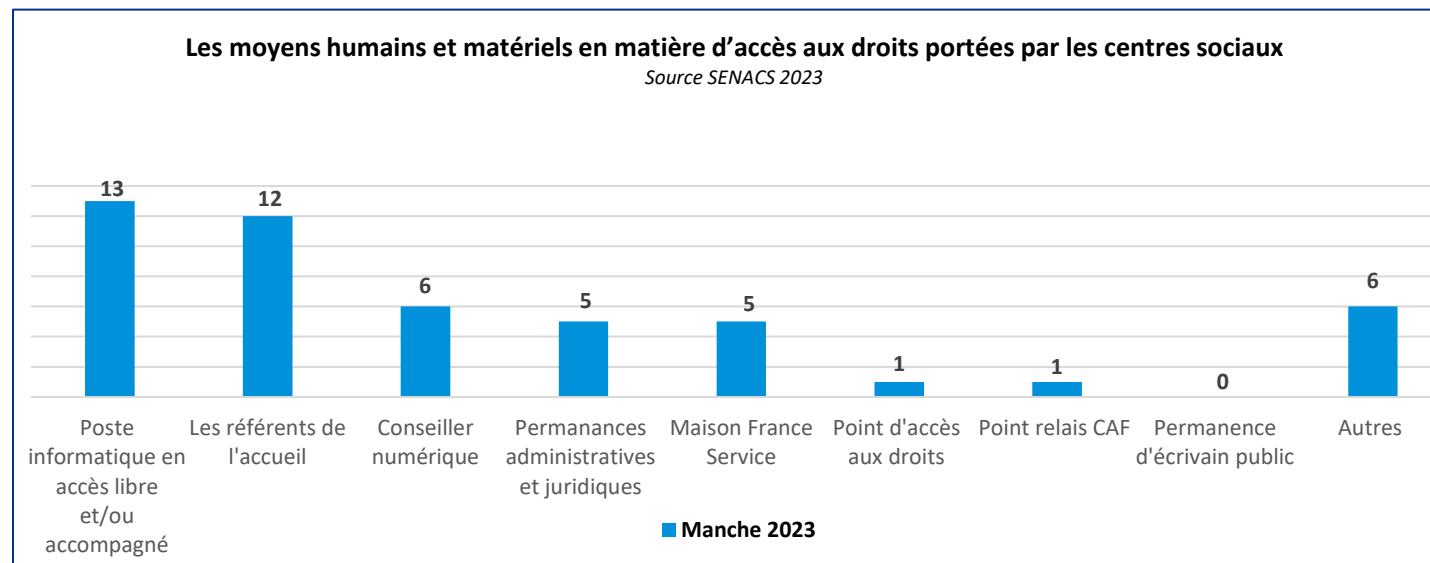


Dimension psychosociale de l'accès aux droits

Les offres développées : l'action des centres sociaux autour de l'accès aux droits

Une mobilisation significative autour de l'accès aux droits

- L'accès aux droits fait partie des **thématiques renforcées durant la crise sanitaire parmi les actions portées par les centres sociaux du département**. Ainsi, 88,2% des centres sociaux du département disposent de moyens humains ou matériel en matière d'accès aux droits en 2022 et 70,5% des centres sociaux ont intégré l'accès aux droits à un axe ou une orientation de leur projet social en 2022. En 2022, 21 200 personnes ont été accompagnées pour des questions d'accès aux droits par les centres sociaux.
- Le rôle important joué par les structures d'animation de la vie sociale dans le **repérage et l'orientation de « publics invisibles »**, de par la nature de leurs activités (fonction accueil, investissement de l'espace public, travail de proximité, animations festives...) et leurs territoires d'implantation, implique également le développement de **partenariats avec les acteurs de l'accompagnement social et de l'insertion socio-professionnelle** autour de l'accès aux droits.
- Aussi, le développement de l'aller-vers est nécessaire pour capter ce public empêché. Ainsi, en 2022, 94,1% des centres sociaux et 66,7% des espaces de vie sociale du département proposent des actions ou des activités hors les murs dans l'espace public ou auprès de partenaires.



*Autres : Ateliers numériques individuels au niveau de l'EPN, label APTIC : Espace Public Numérique

Dimension psychosociale de l'accès aux droits

Les offres développées : l'accompagnement social de la CAF

Un accompagnement des publics rencontrant des événements de vie qui les fragilisent ou peuvent les fragiliser

- Au 31 décembre 2022, 19 travailleurs sociaux (assistants sociaux ou conseillers en économie sociale et familiale) ont rencontré 3 033 familles, dont plus de 2/3 (69,7%) ont bénéficié d'un accompagnement particulier compte tenu de leur situation ou des événements de vie qu'elles rencontraient, dans une logique pro-active ou préventive (le reste, soit 30,3% des familles rencontrées, ont fait l'objet d'une information et de conseil). Ces interventions d'information et conseil ou d'accompagnement des familles s'appuient majoritairement sur l'offre nationale de service de la Caf (parents seuls, décès du conjoint, décès d'un enfant, impayés de loyers et séparation), alors que l'offre locale de services tend à disparaître dans la Manche (en 2022, il s'est agi uniquement de 3 accompagnements liés à la crise sanitaire afin de soutenir financièrement les demandeurs dans leurs dépenses alimentaires et en cas de loyers impayés).

Après une progression des rendez-vous des droits, un léger recul entre 2021 et 2022

- Alors que les 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 et atteint 1 640 rendez-vous en 2021**, malgré les périodes de confinement dues à la crise sanitaire. **Néanmoins, en 2023, on observe un léger recul avec 1 551 rendez-vous des droits, soit une diminution de 5,4%.**

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.

Données clés

3 033

Familles rencontrées par les travailleurs sociaux de la Caf en 2022

2 469

Ont bénéficié de l'offre « séparation/divorce »

268

Ont bénéficié de l'offre « Parents seuls »

64

Ont bénéficié de l'offre « décès d'un enfant »

81

Ont bénéficié de l'offre « impayés de loyers »

Source : CAF 50

Données clés

Source : CAF 50

1 551

Rendez-vous des droits dispensés par la CAF en 2022

1 640 en 2021

1 526 en 2020

1 050 en 2019

Les bonnes pratiques en matière d'accès aux droits

Initiatives locales innovantes et projets en cours (1/2)

Des initiatives locales multi-partenariales favorisant l'accès aux droits

- Dans la Manche, plusieurs initiatives locales visent à renforcer l'accès aux droits des publics empêchés. Ces initiatives multi-partenariales permettent de faciliter l'orientation des publics vers les structures et dispositifs adéquats et de lever les freins aux non-recours aux droits.
- Pour cela, différentes approches sont adoptées, des démarches de concertation et de co-construction des services à destination des habitants du territoire, telle que la Charte avec les Familles menée au sein de la CC Côtes Ouest Centre Manche, qui a permis d'élaborer, en lien avec les familles, et sur la base d'un diagnostic préalable, des actions à mettre en œuvre sur le territoire en matière d'accès aux droits (notamment).
- D'autres territoires, comme celui de Cherbourg-en-Cotentin, souhaitent créer des lieux ressources afin de rassembler les publics, leur proposer des activités et leur mettre à disposition les ressources leur permettant d'accéder à leurs droits.

Une stratégie dédiée à l'Accès aux droits sur le territoire de la Hague

Pendant plusieurs mois, la commune de la Hague en collaboration avec la CAF et accompagnée par la SCOP Accolades a élaboré une stratégie spécifique dédiée à l'Accès aux droits .

Cette stratégie se décline en 5 axes pour agir dans le parcours d'accès aux droits et aux services des habitants .

- Axe 1 : Créer les conditions de démarches autonomes des habitants
- Axe 2 : Accueillir les habitants qui le souhaitent, les orienter et les soutenir dans leurs démarches
- Axe 3 : Aller vers les habitants isolés et les accompagner
- Axe 4 : Accompagner l'accessibilité aux services
- Axe 5 : Créer les conditions d'une coopération entre les acteurs du territoire autour de la question de l'accès aux droits des habitants

Ces axes sont depuis 2023 développés avec la constitution de groupes de travail multi-acteurs et la mise en place d'actions spécifiques qui se concentrent sur le parcours de l'habitant dans l'accès à ses droits et aux services (accueil, information, orientation, accompagnement, aller-vers)

Un espace Accueil - Ressource " Accès aux droits et Parentalité "

Un projet multi-partenarial est en cours d'élaboration au sein du quartier des Provinces sur la commune de Cherbourg-en-Cotentin. Ce projet a la particularité d'être porté par le centre social Olympe de Gouges, la CAF, le Conseil Départemental, la caisse des Ecoles et avec des habitants du quartier. Ce lieu ressources a l'ambition de proposer un lieu d'accueil, d'information et d'animation totalement désinstitutionnalisé et organisé avec l'ensemble des professionnels et habitants porteurs du projet. Les familles y seront ainsi accueillies par un binôme professionnel/habitant sans une entité qui ne sera ni celle du centre social, ni de la Caf, ni du Conseil Départemental ni de la Caisse des Ecoles. Il s'agit :

- de proposer aux familles un lieu novateur en matière d'accompagnement à la parentalité et dans le parcours d'accès aux droits ;
- d'expérimenter la participation citoyenne et la coopération multi-partenariale pour la construction d'une réponse adaptée en matière d'accès aux droits et d'accompagnement à la parentalité.

A plus long terme, le projet vise également à accueillir des permanences des partenaires et à développer des actions spécifiques selon les besoins repérés par les accueillants.

La Charte avec les familles de la CC COCM

La démarche de la Charte avec les Familles a permis de mettre en œuvre plusieurs initiatives en matière d'accès aux droits :

- Création d'un outil de communication permanent, relatif à l'accès aux droits. L'outil a pour objectif : une meilleure connaissance des droits et orientation facilitée, lutte contre le non-recours, une meilleure visibilité des Francs services et Espaces publics numériques, autonomie des habitants dans leurs démarches.
 - Mise en place d'un réseau d'acteurs autour de l'accès aux droits. Ces acteurs sont notamment réunis chaque année depuis 2022 dans le cadre de la journée d'accès aux droits JEDI (Journée d'Echanges, des Droits et de l'Information). La journée a réuni 69 acteurs en 2022 (dont des élus, des secrétaires de mairie, partenaires sociaux, représentants des EPN).
- La CC dispose également d'une « Cart'info » en ligne qui permet de cartographier les différents services du territoire.

Les bonnes pratiques en matière d'accès aux droits

Initiatives locales innovantes et projets en cours (2/2)

Une thématique de l'accès aux droits qui semble être de plus en plus investiguée sur le territoire

- Dans la Manche, la thématique de l'accès aux droits est devenue primordiale ces dernières années :
 - A l'échelle du Département : intégration de la thématique de l'accès aux droits au sein de l'Observatoire, organisation d'un séminaire départemental dédié, place dans les SDSF.
 - A l'échelle locale : expérimentations et initiatives des territoires sur la thématique (cf. exemples ci-contre), intégration de la thématique au sein des Conventions Territoriales Globales (CTG) etc.
- Les acteurs interrogés dans le cadre de l'Observatoire identifient deux principaux enjeux : renforcer la **connaissance de l'offre** d'accès aux droits des habitants et la **coordination des différents acteurs**.

Schéma Départemental des Services aux Familles



2020 - 2026



SOMMAIRE

Préambule	4
Etat des lieux départemental	6
Etat des lieux thématique : ce qu'il faut retenir en matière de	
Petite enfance	10
Petite enfance et handicap et familles vulnérables	12
Parentalité	13
Jeunesse	16
Accès aux droits	17
Orientations nationales stratégiques	19
Orientations départementales stratégiques	20
Actions retenues	
Petite enfance	23
Petite enfance et handicap et familles vulnérables	32
Parentalité	37
Jeunesse	51
Accès aux droits	64
Jeunes adultes	72
Petite enfance	73
Animation de la vie sociale	77
Règlement intérieur, instances de pilotage, de mise en œuvre et de suivi	82
Suivi et évaluation - Communication - Durée, modifications et résiliation	86
Signatures	88
Liens utiles - Lexique	90

Parties consacrées à l'Accès aux droits

LES ANNEXES

- I - Etat des lieux départemental petite enfance
- II - Etat des lieux départemental parentalité
- III - Etat des lieux départemental jeunesse
- IV - Etat des lieux départemental animation de la vie sociale
- V - Règlement intérieur du Comité départemental des services aux familles

Source : Caf.fr



ENEIS

by **KPMG**

VOS CONTACTS

Thomas BOYER

Manager

thomasboyer@kpmg.fr

06 18 95 70 98

Anicia BOUHADOUF

Cheffe de projet

abouhadouf@kpmg.fr

06 12 25 33 25

Lorraine SION

Consultante

lsion@kpmg.fr

07 50 10 59 87