

DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
Délibération n° CC-2026-020



L'an deux mille vingt-six

Le vingt-quatre février à dix-neuf heures

Le Conseil Communautaire dûment convoqué s'est réuni en session ordinaire à la Salle Valéry Giscard d'Estaing à Mornant, sous la présidence de Monsieur Renaud PFEFFER.

Date de convocation : 17 février 2026

Nombre de membres :

En exercice 37

Présents 23

Votes 30

PRESENTS :

Renaud PFEFFER, Yves GOUGNE, Marc COSTE, Fabien BREUZIN, Isabelle BROUILLET, Christian FROMONT, Olivier BIAGGI, Pascal OUTREBON, Luc CHAVASSIEUX, Charles JULLIAN, Magali BACLE, Caroline DOMPNIER DU CASTEL, Jean-Luc BONNAFOUS, Stéphanie NICOLAY, Anik BLANC, Pascale CHAPOT, Patrick BERRET, Pascale DANIEL, Véronique MERLE, Jean-Marc MACHON, Christèle CROZIER, Hélène DESTANDAU, Bernard CHATAIN

ABSENTS / EXCUSES :

Françoise TRIBOLLET, Bruno FERRET, Raphaëlle GUERIAUD, Marilyne SEON, Gérard MAGNET, Anne-Sophie DEVAUX, Séverine SICHE-CHOL

PROCURATIONS :

Jean-Pierre CID donne procuration à Renaud PFEFFER
Arnaud SAVOIE donne procuration à Bernard CHATAIN
François PINGON donne procuration à Yves GOUGNE
Anne RIBERON donne procuration à Marc COSTE
Denis LANCHON donne procuration à Caroline DOMPNIER DU CASTEL
Thierry BADEL donne procuration à Charles JULLIAN
Cyprien POUZARGUE donne procuration à Fabien BREUZIN

SECRETAIRE DE SEANCE : Pascal OUTREBON

**ACTION SOCIALE
D'INTERET
COMMUNAUTAIRE**

**Approbation du
schéma départemental
d'amélioration de
l'accessibilité des
services au public**

Rapporteur : Monsieur Yves GOUGNE, Vice-Président délégué à la Cohésion Sociale, aux Services à la Population et aux Relations Extérieures

Vu la Loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, et notamment son article 26,

Vu la Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), dont l'article 98 détermine les modalités de réalisation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), conjointement avec l'Etat et le Département, en associant les EPCI à fiscalité propre,

Vu le Code général des collectivités territoriales,

Vu les statuts de la Communauté de Communes du Pays Mornantais validés par arrêté préfectoral n° 69-2024-09-24-00001 du 24 septembre 2024 et notamment sa compétence en matière d'action sociale d'intérêt communautaire,

Vu l'avis favorable de la Commission d'Instruction « Solidarités et Vie sociale » du 3 février 2026,

Afin de moderniser l'action territoriale et soutenir le développement des territoires, l'article 98 de la loi NOTRe du 7 août 2015, prévoit que « sur le territoire de chaque département, l'Etat et le Département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (...) destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services ».

Ce projet de schéma est soumis à diverses procédures de consultation. Il est transmis pour avis aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) puis au Conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique. Il fait l'objet in fine d'une délibération du conseil départemental puis d'un arrêté préfectoral.

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne ensuite lieu à une convention conclue entre le représentant de l'État, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'utilisateurs des services au public dans le département du Rhône.

Les objectifs du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) sont :

- d'identifier les déficits en matière d'accès aux services sur le territoire départemental,
- de trouver des solutions en matière de maintien et d'amélioration de ces services afin de répondre aux besoins de la population.

Ainsi le plan d'action 2025/2031 définit un programme d'actions de mutualisation des services au public sur l'ensemble du territoire départemental. Il se décline en 4 volets répondant chacun aux principaux besoins identifiés au niveau départemental :

- Santé : faciliter l'accès aux soins notamment pour les personnes en perte d'autonomie, développer l'offre de services pour les familles, les jeunes et les adultes en situation de handicap.
- Mutualisation et coordination : stabilisation du réseau France Services, qualité du service rendu et renforcement de la coordination entre acteurs locaux.
- Numérique : lever les freins à l'accès de tous au numérique, communication et coordination des acteurs de l'accompagnement au numérique.
- Accès aux droits : favoriser l'interconnaissance des acteurs pour mieux accompagner les habitants, simplifier les supports pour favoriser l'accès aux droits.

Où l'exposé de son rapporteur et après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire, à l'unanimité des membres présents ou représentés :

Certifié exécutoire
Transmis en
Préfecture le 27.02.2026

APPROUVE le projet de Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public du Rhône pour la période 2025-2031,

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE



**Notifié ou publié
le 27.02.2026
Le Président**

*La présente délibération
peut faire l'objet d'un
recours gracieux auprès
du Président ou d'un
recours en annulation
devant le Tribunal
Administratif de Lyon,
184 rue Duguesclin 69003
Lyon /
www.telerecours.fr, dans
un délai de 2 mois suivant
sa publication*

AUTORISE Monsieur le Président signer tout document nécessaire à sa mise en œuvre.

Ainsi fait et délibéré, les jours, mois et an susdits.

Pour copie certifiée conforme.

PUBLIE LE 27 FEVRIER 2026
RENAUD PFEFFER, PRESIDENT



Le Président,
Renaud PFEFFER

**SCHÉMA DÉPARTEMENTAL
D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ
DES SERVICES AU PUBLIC DU RHÔNE**
2025 - 2031

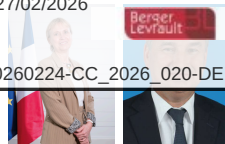
Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE



Assurer une continuité territoriale dans l'accès aux services publics, garantir l'accès aux droits et l'équité de traitement des usagers, fluidifier les circuits de décision, renforcer l'expertise en clarifiant les cœurs de métier des professionnels, améliorer la qualité de vie des habitants de notre territoire : tels étaient les défis du Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics 2019-2024, réalisé conjointement par l'État et le Conseil Départemental du Rhône, et construit avec les intercommunalités.

À la lumière du bilan mené en 2024, l'État et le Département ont décidé d'élaborer un nouveau schéma pour la période 2025–2031, dans la continuité du travail engagé et avec la même ambition : garantir un service public de qualité, accessible à toutes et à tous, sur l'ensemble du territoire rhodanien.

Ce nouveau SDAASP est le fruit d'une large concertation et d'une coopération étroite entre les acteurs locaux. Nous remercions vivement les présidents d'EPCI, les services départementaux et de l'État, les responsables des espaces France Services ainsi que l'ensemble de leurs partenaires pour leur engagement et leur contribution.

Le schéma 2025–2031 s'articule autour de quatre volets majeurs :

- Santé : pour garantir un accès équitable aux soins et développer des solutions innovantes adaptées aux besoins des populations.
- Coordination des services publics : pour consolider le réseau des 23 France Services, renforcer la qualité du service rendu, améliorer la coordination entre les acteurs locaux et valoriser les rôles respectifs des France Services et des Maisons du Rhône.
- Numérique : avec une feuille de route coconstruite à l'automne 2024, afin d'accompagner les usagers dans leurs usages et lutter contre l'exclusion numérique.
- Accès aux droits : pour mieux accompagner et orienter les habitants, et simplifier les supports de communication et les échanges administratifs.

Dans les années à venir, nous poursuivrons notre engagement commun pour faire évoluer les services publics au plus près des besoins des territoires. Écoute, innovation, adaptation : telles seront nos lignes directrices pour une action publique plus moderne, plus lisible et plus efficace au service des Rhodaniennes et des Rhodaniens.

Fabienne BUCCIO, Préfète de la région, préfète du Rhône,
Christophe GUILLOTEAU, Président du Département du Rhône.

Édito**Le cadre légal et réglementaire** 5**Carte du Département et des EPCI** 6**La méthodologie (COPIL/groupes de travail)** 7**Le dispositif de validation** 8**Santé** 10

- Action n° 1 : Permettre l'équité de l'accès aux soins 11
- Action n° 2 : Développer l'offre de service et d'aide à destination des jeunes et des familles 13
- Action n° 3 : Développer des solutions innovantes dans l'accès aux soins des publics en perte d'autonomie 15
- Action n° 4 : Développer l'inclusion des adultes présentant un handicap 17

Mutualisation & coordination 20

- Action n° 1 : Stabilisation du réseau France Services 23
- Action n° 2 : Assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur 25
- Action n° 3 : Renforcement de la coordination entre les acteurs locaux 27
- Action n° 4 : communication sur le réseau France Services et Maisons du Rhône 29

Numérique 31

- Axe 1 : Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire 33
- Axe 2 : Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique 35
- Axe 3 : Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique 37

Accès au droits 39

- Action n° 1 : Favoriser l'interconnaissance des acteurs pour mieux accompagner et orienter les habitants 41
- Action n° 2 : Simplifier les courriers et supports de communication pour en améliorer la compréhension et favoriser l'accès aux droits 43

Le suivi annuel 45

Afin de moderniser l'action territoriale et soutenir le développement des territoires, l'article 98 de la loi NOTRe du 7 août 2015, prévoit la mise en place de Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDMSP) : sur le territoire de chaque département, l'État et le Département élaborent conjointement le schéma en associant les EPCI à fiscalité propre destiné à renforcer l'offre de service dans les zones présentant un déficit d'accessibilité aux services.

Il définit, pour une durée de 6 ans, un programme d'actions. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services au public sur l'ensemble du territoire départemental.

Ces orientations sont précisées par le décret n° 2016-402 du 4 avril 2016 dont l'article 1er stipule que le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public « porte sur l'ensemble des services qu'ils soient publics ou privés, destinés à être directement accessibles, y compris par voie électronique, au public, celui-ci pouvant être des personnes physiques ou morales ».

Ces services au public sont définis par le Conseil Économique Social et Environnemental (CESE) comme « recouvrant l'ensemble des services, publics et privés, nécessaires aux populations, répondant aux besoins des usagers et indispensables à la vie des territoires ».

L'accessibilité des services dont il est question n'est pas celle relative au handicap, mais bien l'accessibilité physique ou dématérialisée pour l'ensemble de la population; cette notion vise en premier lieu la proximité des services.

Le projet de schéma est soumis à diverses procédures de consultation. Il est transmis, pour avis aux Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) puis à la Région ainsi qu'à la Conférence Territoriale de l'Action Publique (CTAP).

Il fait l'objet in fine d'une délibération du Conseil Départemental (CD) puis d'un arrêté préfectoral.

La loi précise : « La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'État dans le département, le Département, les Communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées ».

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

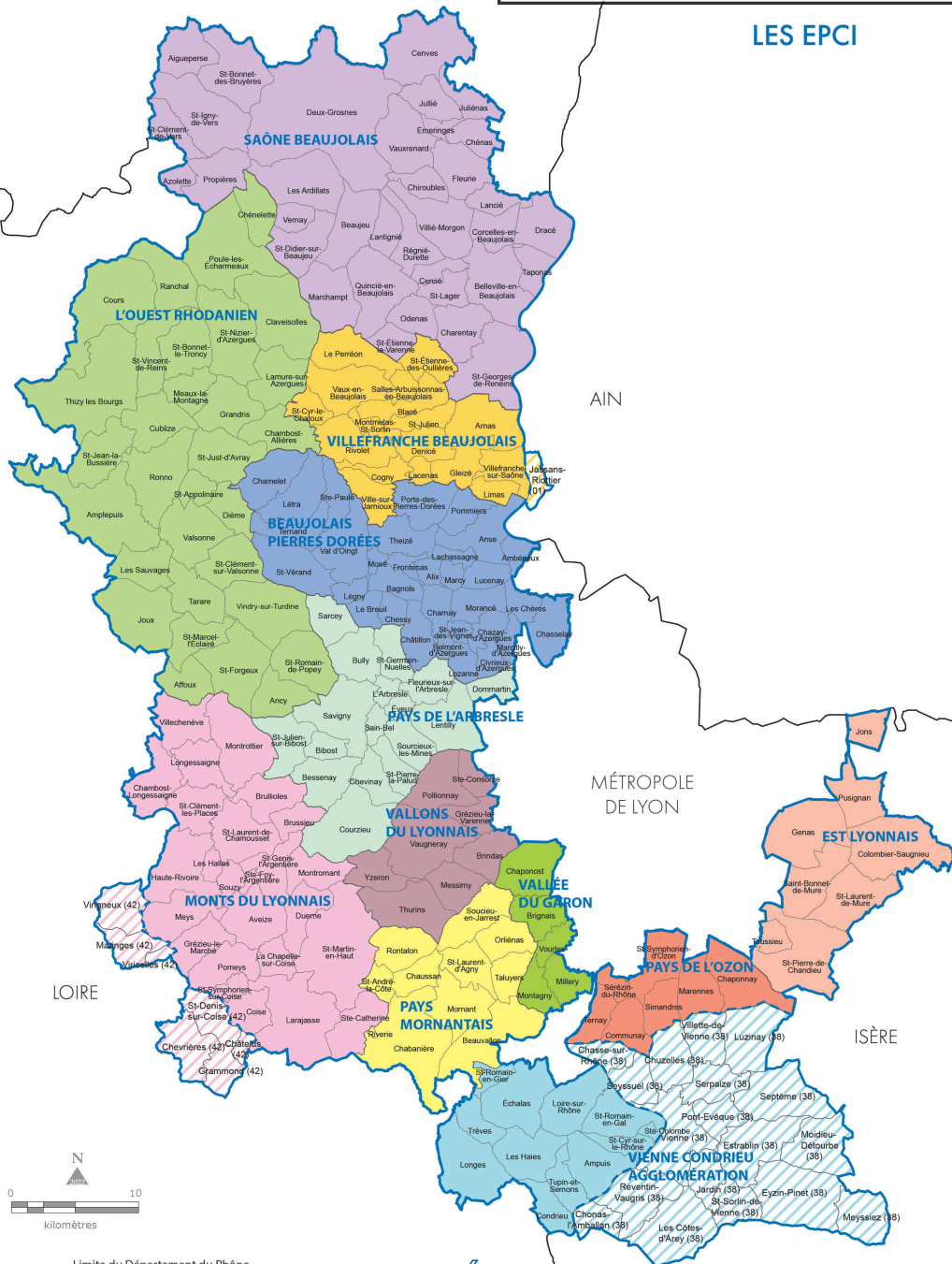
ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE



Département du Rhône - Droits réservés

SAÔNE
ET LOIRE

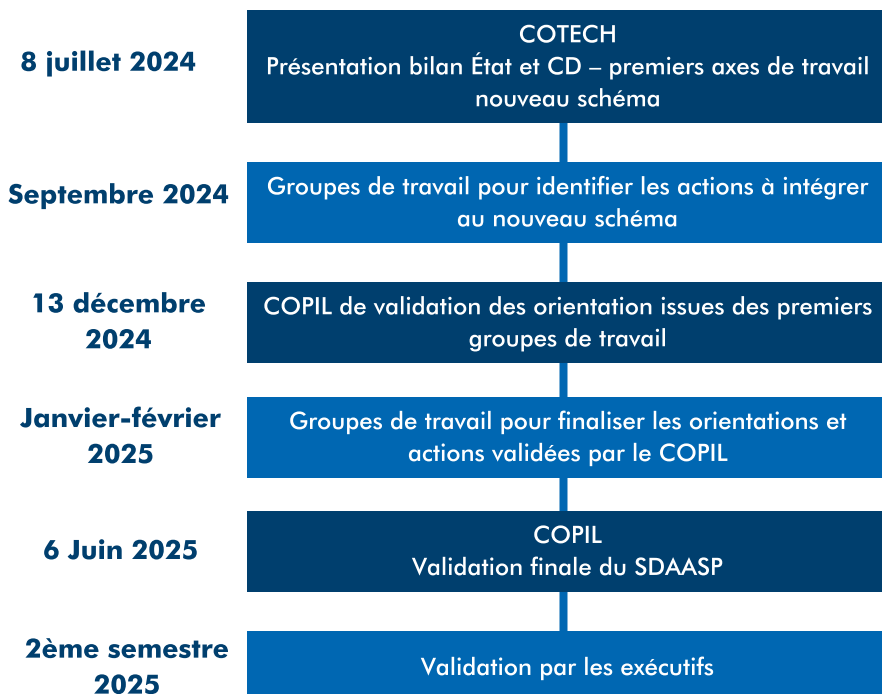
LES EPCI



LA MÉTHODOLOGIE

Le schéma est élaboré sous le pilotage du Préfet et du Président du Conseil Départemental. En phase d'élaboration, il est prévu une consultation obligatoire des EPCI.

Travail et validation avec les EPCI et opérateurs d'Etat.



LE DISPOSITIF DE VALIDATION DU SCHEMA

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

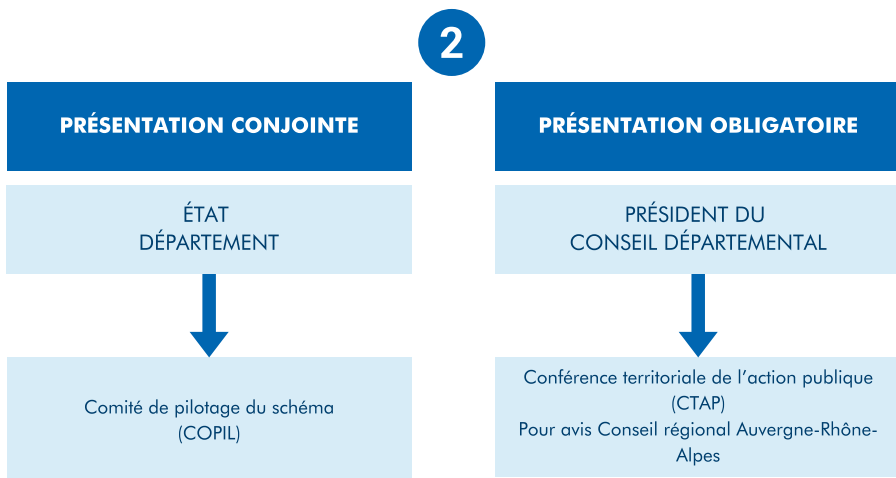
Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

Validation en 5 étapes



Les difficultés d'accès aux soins se sont accentuées ces dernières années en France. Bien que généralisées, elles touchent plus durement certains territoires. Sur le Département du Rhône, les territoires les plus à l'Est sont les plus concernés, tout particulièrement les secteurs de Thizy-les-Bourgs, Cours, Amplepuis, Tarare, Saint-Laurent-de Chamousset. L'amélioration de l'accès aux soins dans les territoires nécessitent de mobiliser de nombreux leviers, notamment en favorisant :

- l'exercice coordonné pluriprofessionnel, au travers tout particulièrement des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles, Centres de Santé Polyvalents, Communautés Professionnelles Territoriales de Santé ;
- le développement des nouveaux métiers tels que les assistants médicaux ou les infirmiers en pratique avancée, permettant de dégager du temps médical et de s'appuyer sur les compétences d'autres professionnels pour le suivi des patients souffrant de pathologies chroniques ;
- l'accueil d'internes et bientôt de « Docteur Junior » dans les territoires...

L'amélioration de l'accès aux soins passe également par une attention plus particulière aux personnes les plus fragilisées, en situation de handicap, âgées, en situation de précarité voire de grande précarité. Cela est particulièrement aigu dans des secteurs où la population vieillit et où les questions d'éloignement et de mobilités pour accéder aux services de santé sont majeures. Le développement de nouvelles offres médico-sociales, permettant par exemple l'accompagnement à domicile, l'aller-vers, le diagnostic précoce des troubles du neurodéveloppement chez l'enfant constituent des orientations fortes de ces dernières années et pour les années à venir. La médiation en santé pour toucher les publics les plus éloignés de la prévention et du soin, la coordination des parcours de santé complexes sont également en plein essor.

Enfin, le travail en synergie des collectivités, des services de l'Etat, de l'Agence Régionale de Santé, de l'Assurance maladie est susceptible de faciliter l'installation et le maintien de professionnels et de structures de santé sur les territoires, en adéquation avec les besoins des habitants.

Ce Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public met en avant des actions en faveur de la promotion de l'équité de l'accès aux soins et de développement de solutions innovantes pour l'accès aux soins des publics en perte d'autonomie.

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

LES ACTIONS SANTÉ

ACTION N° 1: PERMETTRE L'ÉQUITÉ DE L'ACCÈS AUX SOINS

ENJEUX ET OBJECTIFS

L'accès aux soins recouvre de nombreuses dimensions. Il s'agit d'avoir les moyens financiers pour payer les soins reçus, mais également de pouvoir accéder géographiquement à ces soins, ou de bien comprendre l'organisation du système de santé pour savoir comment s'orienter, vers quels professionnels de santé se tourner.

L'offre de soin est un enjeu essentiel pour les Rhodaniens. Cet enjeu se pose avec d'autant plus d'acuité pour les populations isolées (personnes âgées, handicapées et population défavorisée). Dans ce contexte, face au vieillissement des praticiens, il est indispensable de favoriser l'implantation de nouveaux praticiens, mais aussi d'anticiper le vieillissement de la population afin d'offrir une offre de soin adaptée.

L'objectif est de permettre l'accès aux soins en milieu rural en favorisant la coopération entre professionnels de santé et en les impliquant dans la réponse aux besoins de santé des habitants de leur territoire. Pour cela il s'agit de poursuivre la promotion de l'exercice coordonné : MSP, Centres de santé sur tout le département dans le cadre du plan d'action national pour améliorer l'accès aux soins dans les territoires (100% CPTS, 4000 MSP, médicobus et développement des assistants médicaux)

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) ont pour mission socle de favoriser l'accès au médecin traitant. Tout le territoire du Rhône est couvert par un projet de CPTS, seules 5 communes du Rhône n'ont pas encore de travail amorcé sur un projet de CPTS : Brignais, Chaponost, Charly, Millery, Vernaison, Vourles.

ET MODA

1/ Faciliter et soutenir l'installation des professionnels de santé, notamment par le biais d'un « guichet unique » pour accompagner l'étudiant ou le professionnel de santé jusqu'à la finalisation et l'aboutissement de son projet

Soutien du Département du Rhône à l'installation des professionnels de santé par le biais d'un « guichet unique » pour faciliter l'installation des professionnels de santé sur le territoire, mais aussi par le biais d'aides au développement de projets et à l'installation des professionnels de santé, ainsi que des aides à l'équipement médical ou encore à l'hébergement des étudiants en santé. De la même manière, mobilisation conjointe des équipes CPAM et ARS pour l'accompagnement des professionnels de santé et des projets sur les territoires. En parallèle, évolution de l'espace de concertation départemental (ECD) qui regroupe la CPAM, le Département du Rhône, la métropole de Lyon, les représentants des Ordres des professionnels de santé et des URPS, la FEMASAURA (Fédération des maisons de santé en Auvergne Rhône Alpes), le groupement régional des centres de santé, l'interCPTS 69, la préfecture, pour favoriser l'accompagnement à l'installation des professionnels de santé.

2/ Favoriser l'installation de nouvelles MSP et centres de santé polyvalents et favoriser la création et l'implantation de CPTS sur les zones non couvertes du Département du Rhône

Financement par l'ARS d'une aide au démarrage et/ou à l'écriture du projet pour les nouvelles Maisons de Santé Pluriprofessionnelle (MSP), nouveaux Centres de Santé Polyvalents (CSP) et nouvelles Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS).

Développer dans les zones éligibles des incubateurs solidaire de santé (ISS), dispositif souple et temporaire qui permet de répondre rapidement aux besoins du territoire (porté par les CPTS, et soutenu par l'ARS et la CPAM).

3/ Sensibiliser et accompagner les élus sur les moyens de lutter conjointement contre la désertification médicale

Organisation par l'association des maires de France du Rhône d'une soirée à destination des élus avec intervention ARS/CPAM/interCPTS sur les moyens de lutter conjointement contre la désertification médicale. Accompagnement par le Département des collectivités dans l'ingénierie de projets.

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Nombre de professionnels de santé accompagnés pour s'installer dans le Rhône
- Nombre de nouvelles MSP et CSP
- Implantation de CPTS sur les zones non couvertes
- Organisation d'une soirée d'information des élus

Partenaires mobilisés :

État : Préfecture, ARS, CPAM

Département.

Tous les EPCI du territoire sont susceptibles de participer à l'action, et notamment : Communauté de Communes Saône-Beaujolais (mobilité), Communauté de Communes des Monts du Lyonnais (Communes adhérentes), Communauté de Communes Vallons du Lyonnais, Communauté d'Agglomération Ouest Rhodaniens, Association des maires de France du Rhône, CPTS du département, associations de promotion de l'exercice coordonné (FEMASAURA, intercpts69, GRCS ARA), représentants des Ordres des professions de santé et des URPS.

ACTION N° 2 : DÉVELOPPER L'OFFRE DE SERVICE ET D'AIDE À DESTINATION DES JEUNES ET DES FAMILLES

ENJEUX ET OBJECTIFS

Optimiser l'offre d'accueil et de soins pour garantir la continuité des parcours et permettre aux parents de concilier vie professionnelle et vie familiale et soutenir les familles vulnérables :

- en soutenant la scolarisation inclusive des élèves en situation de handicap
- en favorisant le repérage précoce par l'action de la protection maternelle et infantile (PMI) et en renforçant l'action des Plateformes de Coordination et d'Orientation (PCO)

ET MODA**DESSCRIPTIF DE L'ACTION****1/ Valoriser l'action de la PMI permettant l'accès aux soins en faveur des publics en difficultés notamment en matière infantile et maternelle.**

Déploiement d'une campagne de communication permettant de faire connaître les missions de la PMI, service du Département du Rhône ouvert à tous et gratuit, destiné à promouvoir la bonne santé des jeunes, de la femme enceinte et de l'enfant, et à accompagner les familles.

2/ Favoriser l'accès à la santé des enfants pris en charge par l'aide sociale à l'enfance. En effet Le parcours de soins des enfants confiés s'inscrit dans leur parcours de vie qui peut être marqué par de multiples ruptures susceptibles de compromettre la continuité des soins. Cela peut être corrélé avec des difficultés de coordination entre les différents acteurs impliqués dans la prise en charge de l'enfant.

Définir un protocole de parcours de soins coordonnés entre tous les acteurs intervenant dans le domaine de l'aide sociale à l'enfance. Constituer un réseau partenarial d'acteurs de santé mobilisables pour la prise en charge des enfants confiés et poursuivre les actions visant à améliorer la prise en charge en pédopsychiatrie, notamment via des équipes mobiles telles que Resilude.

3/ Développer l'offre d'accompagnement des enfants présentant un handicap.

Poursuivre la création de places en Services d'Education Spéciale et de Soins A Domicile, le renfort des PCO. Adapter l'offre de prise en charge des situations complexes et des situations de maintien en hébergement au titre de l'amendement Creton.

4/ Développer l'accompagnement des parents d'enfants en situation de handicap.

Favoriser l'information des familles sur les dispositifs de répit existants et améliorer la coordination des parcours en favorisant l'accès à des instances de coordination pluri-partenariales.

5/ Renforcer l'action des Plateformes de Coordination et d'Orientation

(dispositifs visant à coordonner le parcours diagnostic et les interventions précoces auprès des enfants de moins de 0 à 12 ans pour lesquels un trouble du neuro-développement est suspecté par leur médecin) pour réduire les délais avant accompagnement afin d'améliorer les sorties de parcours.

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Déploiement d'une campagne de communication autour de la PMI
- Suivi de la mise en œuvre du plan régional « 50 000 solutions »
- Suivi des données d'activité des Plateformes de Coordination et d'Orientation

Partenaires mobilisés :

État : Préfecture, ARS, CPAM
Département

ACTION N° 3 : DÉVELOPPER DES SOLUTIONS INNOVANTES DANS L'ACCÈS AUX SOINS DES PUBLICS EN PERTE D'AUTONOMIE

ENJEUX ET OBJECTIFS

Répondre aux évolutions de la population, vieillissement, situation de dépendance, dans une démarche d'aller vers.

Développer de nouvelles modalités d'intervention en faveurs des personnes âgées et favoriser la coopération entre les différents acteurs, favoriser l'engagement citoyen auprès des personnes dépendantes et l'accompagnement des personnes âgées dans le département.

ET MOD

1/ Mettre en œuvre le plan régional anti-chutes : en Auvergne-Rhône-Alpes, les chutes sont responsables de 22 000 hospitalisations et 3 000 décès chaque année. L'objectif de ce plan est de réduire de 20 % les chutes mortelles ou invalidantes de ces personnes d'ici 2026.

Coordonné par l'ARS et fruit du travail entre différents acteurs, le plan antichutes est conçu autour de 6 axes :

- savoir repérer les types de chutes et alerter;
- aménager son logement pour éviter les risques de chute;
- des aides techniques à la mobilité faites pour tous;
- l'activité physique, meilleure arme anti-chutes;
- la téléassistance pour tous;
- informer et sensibiliser.

2/ S'appuyer sur les filières gérontologiques : elles permettent d'appréhender la prise en charge des personnes âgées de manière structurée, afin d'améliorer leurs parcours de santé et de placer le patient gériatrique au cœur du système de soins et d'accompagnement.

Orienter l'action des filières gérontologiques pour l'adapter au regard de l'évolution des besoins des Rhodaniens et du territoire.

3/ Promouvoir la fonction centre de ressources territoriaux (CRT) des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes ainsi que les parcours coordonnés (grâce au soutien des équipes mobiles gériatriques extrahospitalières et des équipes mobiles de psychiatrie de la personne âgée) et renforcer la coordination entre les acteurs notamment depuis la mise en place des Dispositifs d'Appui à la Coordination.

Les centres de ressources territoriaux (CRT) proposent des solutions d'accompagnement permettant aux personnes âgées de vieillir chez elles le plus longtemps possible. Il s'agit de faire connaître les EHPAD assurant cette fonction de CRT. De la même manière, afin de prendre en compte et d'accompagner au mieux les situations parfois complexes du « grand âge », il est nécessaire d'assurer la promotion des filières gérontologiques, qui permettent une prise en charge transversale en favorisant des parcours de soins coordonnés : ville/hôpital, généralistes/spécialités, public/libéral, préventif/curatif, médical/social, professionnels/administration.

4/ Adapter l'offre d'hébergement à l'évolution des besoins des personnes âgées.

Développement de places d'EHPAD adaptées aux personnes âgées souffrant de la maladie d'Alzheimer.

5/ Accompagner la transformation des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et des Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSID) en Services de Soins à Domicile (SAD).

Cette transformation, dont la mise en œuvre est prévue d'ici 2026, vise à proposer une offre intégrée et mieux lisible pour les usagers, en réunissant les dimensions aide, soin, coordination et accompagnement sous un même pilotage. La réforme du service autonomie à domicile constitue un levier pour améliorer l'accessibilité aux services de soins et d'aide à domicile par :

- La simplification des démarches administratives : mise en place d'une porte d'entrée unique pour l'aide et les soins simplifiant les démarches et facilitant l'orientation des personnes vers les services adaptés, évitant ainsi la multiplication des contacts et des procédures ;
- Le renforcement et la diversification des offres de services à domicile ;
- Une meilleure coordination entre professionnels de santé, services sociaux et service d'aide à domicile, garantissant une prise en charge globale et adaptée.

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Feuilles de route des filières gériatriques
- Communication autour des CRT et des parcours coordonnés
- Nombre de places « Alzheimer » créées dans les EHPAD du Rhône
- Création des services d'aide à domicile

Partenaires mobilisés :

Département

ARS

La Poste Groupe en partenariat avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale.

ACTION N° 4 : DÉVELOPPER L'INCLUSION DES ADULTES PRÉSENTANT UN HANDICAP

ENJEUX ET OBJECTIFS

Le taux de chômage des personnes en situation de handicap a baissé de 6 points depuis 2017 (13 % en 2022 contre 19 % en 2017), mais reste encore le double de celui de l'ensemble de la population active. L'objectif est donc de favoriser l'auto-détermination et l'inclusion en milieu de vie professionnelle, en développant l'accès à la formation et à l'emploi grâce à l'évolution des Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle, des Établissements et Services d'Accompagnement par le Travail. Dans ce cadre, l'accompagnement des projets de formation des travailleurs en situation de handicap ainsi que leur montée en compétences et employabilité revêt un caractère stratégique. Mais au-delà du domaine professionnel, l'insertion des adultes en situation de handicap passe aussi par une offre de places médicalisée en établissement adaptée aux besoins de la population.

ET MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

1/ Le dispositif « Une réponse accompagnée pour tous » fait évoluer l'organisation et la coordination de tous les acteurs impliqués pour construire, avec les personnes ou leur famille, des solutions d'accompagnement. Il s'agit donc de développer la recherche de solutions dans le cadre de ce dispositif, afin de faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap. Dans le même objectif, le plan « 50 000 solutions », qui ambitionne de créer 50 000 nouvelles solutions pour accompagner les choix de vie des enfants et adultes en situation de handicap, devra permettre la réduction des inégalités territoriales.

Soutenir le développement et la transformation de l'offre dans la logique « Réponse Accompagnée Pour Tous » et la réduction des inégalités territoriales en mettant en œuvre la programmation du plan « 50 000 solutions » et articuler les dispositifs en lien avec les communautés 360.

2/ Créer une dynamique inclusive pour les jeunes afin de préparer l'insertion professionnelle et favoriser l'accès à l'emploi

Développer l'offre de stages à destination des jeunes pour leur permettre de découvrir des métiers et concevoir ou affermir un projet professionnel

3/ Mettre en adéquation l'offre en établissement et les besoins de personnes handicapées

Développer la prise en charge en structures médicalisées : développer l'hébergement médicalisé avec des places d'hébergement permanent comme d'urgence ou temporaire, afin de faciliter le répit des aidants.

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Mise en œuvre de la Réponse Accompagnée Pour Tous
- Suivi de l'activité de la plateforme de l'emploi accompagné dans le cadre du Comité Départemental de Suivi de l'Emploi Accompanyé et des actions dans le cadre de la stratégie départementale d'insertion des personnes handicapées
- Analyse des données des offres proposées par les des Etablissements et Services d'Accompagnement par le Travail, plateforme d'emploi accompagné et les Etablissements et Services de Réadaptation Professionnelle notamment les données concernant les actions de filières de stage en interne, nombre de personnes concernées et le nombre de personnes en attente dans les filières
- Nombre de nouvelles places médicalisées créées

Partenaires mobilisés :

Département

ARS

MDMPH

Service public de l'emploi

Cap emploi

Missions locales

ESAT

Associations du champ du handicap

MUTUALISATION & COORDINATION

La circulaire du Premier Ministre du 1er juillet 2019 fixe le cadre du dispositif France Services avec :

- *un accueil et un accompagnement assurés par au moins 2 agents polyvalents en front office*
- *un back office assuré par 12 opérateurs*
- *le respect par chaque porteur d'espace de la « Charte d'engagement » et du « bouquet de services ».*

A. Assurer la consolidation du réseau France Services et le travail sur la qualité du service rendu à l'utilisateur, dans le respect de la charte d'engagement France Services

Depuis 2020, 23 France Services ont ouvert sur le territoire du Département du Rhône, dont une structure itinérante dans les Monts du Lyonnais.

7 France Services sont situées dans les Maisons du Rhône.

4 France Services sont portées par des associations PIMMS, 5 par des communautés de communes, 4 par des communes, 2 par La Poste et 1 par la CCI du Beaujolais.

Chaque Rhodanien dispose d'une France Services à moins de 20 minutes de son domicile. Leur fréquentation est en hausse constante.

L'offre de service est composée de 12 opérateurs nationaux :

- CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)
- CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie)
- CAF (Caisse d'Allocations Familiales)
- DRDFIP (Direction Régionale et Départementale des Finances Publiques)
- France Titres / ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés)
- France Travail
- La Poste
- MSA
- La Justice
- ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) : Ma Prime Rénov' et Ma Prime Adapt'
- Ministère de la transition écologique : Chèque Energie
- URSSAF (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales).

Pour être labellisées, les France Services doivent répondre à un cahier des charges, composé d'une cinquantaine de critères, parmi lesquels :

- la présence simultanée de 2 conseillers France Services, formés obligatoirement par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) et les partenaires nationaux
- le bouquet de services national avec l'accompagnement sur les démarches des 12 opérateurs nationaux
- l'ouverture minimale de 24 heures sur 5 jours par semaine
- la mise à disposition d'équipements informatiques (ordinateur, imprimante, scanner, téléphone)
- la présence d'un espace de confidentialité
- la signalétique extérieure France Services.

Pour s'assurer du respect du cahier des charges, l'ANCT organise une campagne triennale d'audits de contrôle. La stratégie de qualité de service et d'amélioration continue est un enjeu prioritaire.

Rattaché fonctionnellement à la préfecture de département et à l'ANCT, une animatrice départementale France Services assure l'animation opérationnelle des structures labellisées.

Durant la durée du schéma, le réseau a vocation à être stabilisé avec une animation renforcée dans une logique d'amélioration continue. Il est envisagé d'étudier la mise en place d'une France Services itinérante dans le nord du département.

Le développement de « l'aller vers » est encouragé, chaque fois que les moyens le permettent, au travers du développement de permanences France Services en dehors de leurs locaux. Ex : mairies, tiers lieux...

Avec un réseau mature, l'objectif est désormais d'assurer une plus grande coordination entre les structures France Services, Maisons du Rhône, CCAS au travers d'une meilleure interconnaissance mutuelle et d'une coopération, au bénéfice des habitants. Ces structures offrent des services et prestations complémentaires, l'usager doit donc pouvoir être orienté au regard de ses besoins vers le service le plus approprié, au besoin par l'organisation de rendez-vous téléphonique ou visio entre structure pour les moins mobiles.

Enfin, l'enjeu des prochaines années est de mieux faire connaître les services publics présents sur les territoires afin de diminuer le non recours et de mieux répondre aux besoins des habitants, continuer à développer la communication autour des offres de services proposées par les France Services, les Maisons de Rhône et autres services publics présents sur le territoire.

B. Les fiches actions

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

LES ACTIONS MUTUALISATION & COORDINATION

ACTION N° 1 : STABILISATION DU RÉSEAU FRANCE SERVICES

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

ENJEUX ET OBJECTIFS

Depuis 2020, 23 France Services ont ouvert sur le Département du Rhône. Il existe une structure itinérante sur les Monts du Lyonnais. 7 France Services sont situées dans les Maisons du Rhône. Toutes les France Services sont accessibles aux Rhodaniens en 20 minutes maximales en voiture. 12 opérateurs sont conventionnés pour répondre aux demandes des usagers : CPAM, CAF, CARSAT, France Travail, France Titres, DRFIP, La Justice, La Poste, MSA, France Rénov', Le Chèque, Energie et l'URSSAF. L'enjeu pour les prochaines années est de stabiliser les moyens financiers et le nombre de France Services. Il est cependant envisager d'étudier la possibilité d'une autre France Services Mobile pour développer « l'aller vers » des France Services avec le tissu local.

DESCRIPTIF DE L'ACTION

Développer des permanences France Services en dehors de leurs locaux ex : marchés, autres collectivités de proximité, mairies, tiers lieux...et/ou sur des périodes ciblées ex : campagne impôts, Journées Portes Ouvertes...

Travailler sur les problèmes de mobilité des usagers. Ex : covoiturage sur demande et sur RDV.

Réflexions en inter-communalités sur « l'aller vers ».

Développer les permanences ponctuelles ou permanentes des 12 opérateurs dans les France Services en fonction des besoins recensés par les porteurs France Services.

Renforcer la communication autour des services rendus par les 23 France Services du Département.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Mise en oeuvre immédiate à la signature du schéma.

Bilan annuel lors des COPIL SDAASP

INDICATEURS DE SUIVI/DE RÉALISATION

Nombre de permanences France Services en dehors de leurs locaux.

Nombre de permanences des opérateurs effectuées dans les France Services

PILOTAGE

Préfecture du Rhône, Animatrice France Services, Département du Rhône

CONTRIBUTEURS

Préfecture du Rhône

Animatrice France Services

Opérateurs France Services

Porteurs France Services

Conseillers France Services

Ex : CARSAT et CAF testent des RDV visios avec des assurés en situation de non-recours sans adresse mail.

Ex : FS de Vaugneray effectue des permanences à Marcy l'Etoile – la FS de Mornant effectue des permanences dans des communes de la COPAMO demandeuses sur RDV en mairies – Bus des Monts du Lyonnais sillonne les villages de la communauté de communes.

ACTION N° 2 : ASSURER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU À L'USAGER

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

ENJEUX ET OBJECTIFS

Lancée en 2023, l'animation du réseau France Services doit continuer à se renforcer grâce à la présence d'une animatrice dédiée au territoire du Département du Rhône. L'animation du réseau France Services doit veiller au respect de la Charte d'engagement France Services dans chaque espace.

Une nouvelle convention départementale France Services devra être signée entre l'État, les porteurs de France Services et les opérateurs en prévoyant des engagements sur la qualité, à réception d'un modèle ANCT. La professionnalisation des conseillers France Services doit se poursuivre autour de la formation initiale et des formations continues via les opérateurs.

DESCRIPTIF DE L'ACTION

Maintenir et renforcer la qualité du service rendu à l'utilisateur dans les France Services, grâce à la présence sur le terrain d'une animatrice France Services et la formation des conseillers France Services par l'ANCT lors de leurs prises de poste et par les opérateurs.

Mise à jour régulière du livret d'accueil de premier niveau France Services (en ligne). Répertoire sur un outil numérique (Resana...), les formations sous forme de webinaires des opérateurs France Services et prévoir des replays accessibles aux conseillers lors de temps de formation mensuels dédiés. Ex : visio CAF d'1/2 heure avec replay. - Webinaires communs CAF-CPAM et CARSAT

Inciter les porteurs de France Services à fermer une demi-journée par semaine pour favoriser la formation continue des conseillers France Services et effectuer de l'analyse de la pratique.

Inciter les opérateurs à utiliser A+ pour répondre aux demandes usagers

Rédaction d'une Newsletter par les animatrices France Services.

Organisation par l'animatrice d'immersions de conseillers France Services chez les opérateurs, de rencontres entre France Services pour échanger sur leurs pratiques, de réunions avec les opérateurs, de tables rondes entre France Services et opérateurs par territoire.

Organisation par la Préfecture de COPIL et séminaires France Services du réseau.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Mise en oeuvre immédiate à la signature du schéma.
Bilan annuel lors des COPIL SDAASP

INDICATEURS DE SUIVI/DE RÉALISATION

Nombre de mise à jour du livret d'accueil de Premier Niveau des conseillers France Services

Nombre de formations annuelles offertes : pour les nouveaux conseillers et dans le cadre de la formation continue.

Référencer les demi-journées de fermeture des France Services

Enquêtes de satisfaction usagers (y compris questionnaires papier internes aux France Services)

PILOTAGE

Préfecture du Rhône, Animatrice France Services

CONTRIBUTEURS

Préfecture du Rhône
Animatrice France Services
Opérateurs France Services
Porteurs France Services

ACTION N° 3 : RENFORCEMENT DE LA COORDINATION ENTRE LES ACTEURS LOCAUX

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

ENJEUX ET OBJECTIFS

Les France Services, les Maisons du Rhône (MDR) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) doivent renforcer leur coordination sur le territoire pour répondre aux besoins exprimés par les EPCI du Département du Rhône.

Cette action vise à mieux travailler ensemble, favoriser l'interconnaissance pour proposer aux usagers une approche globale facilitée.

La meilleure coordination entre les EPCI, les conseillers France Services, les agents départementaux des MDR et les agents communaux des CCAS doit permettre d'apporter une réponse adaptée aux usagers, en les réorientant le cas échéant vers la structure la plus adaptée pour répondre à sa problématique.

DESCRIPTIF DE L'ACTION

Mettre en place un outil partagé entre les différents acteurs du territoire (ex : Osmose, Resana), des tutoriels des démarches pour les agents et les usagers et un référentiel des accompagnements pour les agents.

Immersions de conseillers France Services et d'agents des Maisons du Rhône au sein des structures partenaires (responsables opérateurs, responsables France Services et agents).

Disposer d'une cartographie des structures avec les coordonnées des responsables.

Prévoir une rencontre annuelle entre agents des structures.

Importance d'établir un lien et des partenariats avec les autres structures présentes sur le territoire de la France Services.

Rédaction d'une fiche méthode de saisies réciproques (exemple du travail engagé par le Département dans le cadre du Premier Accueil Social Inconditionnel de Proximité (PASIP)) et mise en place d'une fiche vulnérabilité adulte signalée MDR et CCAS.

Formation des conseillers France Services à l'accueil de publics marginaux, en grandes difficultés sur le plan social.

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Mise en oeuvre immédiate à la signature du schéma.

Bilan annuel lors des COPIL SDAASP

INDICATEURS DE SUIVI/DE RÉALISATION

Nombre d’immersions annuelles de conseillers France Services et d’agents des Maisons du Rhône au sein des structures partenaires

Nombre de saisies annuelles réciproques entre structures

Nombre de temps d’échanges entre partenaires locaux

PILOTAGE

Préfecture du Rhône, Animatrice France Services, Département du Rhône

CONTRIBUTEURS

Préfecture du Rhône

Animatrice France Services

Opérateurs France Services

Porteurs France Services

Conseillers France Services

Agents départementaux dans les MDR

Agents communaux dans les CCAS

ACTION N° 4 : COMMUNICATION SUR LE RESEAU FRANCE SERVICES ET MAISONS DU RHÔNE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

ENJEUX ET OBJECTIFS

L'enjeu est de faire connaître les réseau des France Services sur le territoire du Département. Il convient de mener des actions de communication en direction des usagers durant les campagnes annuelles liées à certaines démarches administratives, en rappelant le champ de compétences des France Services et les limites.

DESCRIPTIF DE L'ACTION

La communication doit passer par de multiples canaux :

- dans les communes : secrétaires de mairies, bulletins municipaux, CCAS et toute structure municipale ouverte au public
- dans les structures associatives : clubs seniors, associations caritatives, tiers lieux...
- dans les Maisons du Rhône
- par les professionnels de santé, les travailleurs sociaux, les missions locales...
- par la tenue de stands sur des marchés
- par les réseaux sociaux.

La communication doit se dérouler tout au long de l'année avec un focus plus important lors des Journées Portes Ouvertes France Services qui font l'objet d'une campagne nationale (octobre). Des campagnes par usages sont à développer en lien avec les opérateurs ex : campagne de déclarations d'impôts en avril.

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Mise en oeuvre immédiate à la signature du schéma.

Bilan annuel lors des COPIL SDAASP

INDICATEURS DE SUIVI/DE RÉALISATION

Nombre d'actions de communication lancées en local par France Services

Nombre d'actions de communication lancées au niveau départemental

PILOTAGE

Préfecture du Rhône, Animatrice France Services, Département du Rhône

CONTRIBUTEURS

Préfecture du Rhône

Animatrice France Services

Opérateurs France Services

Porteurs France Services

Conseillers France Services

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, la feuille de route nationale France Numérique Ensemble est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

- Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- Axe 4 : Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027 d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées d'identifier et mettre en œuvre une gouvernance pour élaborer une feuille de route autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

Dans le département du Rhône, la feuille de route est co-pilotée par la Préfecture et le Département du Rhône, et est le fruit d'un travail collaboratif entre des collectivités, des opérateurs, des partenaires et acteurs locaux associés autour d'une démarche concertée qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

Cette feuille de route constitue le volet numérique du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics.

Enjeux de l'inclusion numérique

Le Baromètre du numérique 2023 dresse les

- 1/3 des Français de 18 ans et plus sont éloignés du numérique
- 25% des Français rencontrent des difficultés pour utiliser pleinement le numérique
- 36% des Français non diplômés sont non-internautes, contre 2% pour les diplômés du supérieur

Par ailleurs certains facteurs sociodémographiques comme le niveau de diplôme, l'âge, les revenus ou la situation géographique peuvent aggraver l'éloignement numérique. La multiplication des études et des données dévoile la diversité des situations d'incapacité numérique et des publics qui y sont confrontés, et démontre l'urgence d'accélérer le mouvement d'accompagnement vers l'autonomie numérique d'un maximum de citoyens. Toutefois, l'urgence sociale (l'inclusion numérique visant de plus en plus urgemment à permettre de garantir l'accès aux droits, au fur et à mesure que la dématérialisation des services publics se déploie) ne doit pas reléguer au second plan l'horizon de transmettre une culture numérique : l'inclusion numérique doit donner à tous la possibilité de prendre le contrôle de leur vie, d'accéder à l'information et de participer à la vie citoyenne.

Le plan d'actions

L'inclusion numérique est une responsabilité partagée dans les territoires, regroupant un vaste réseau d'acteurs : hubs régionaux de l'inclusion numérique, Préfectures, conseils départementaux, collectivités (EPCI, communes), opérateurs de services publics, associations, entreprises etc. Aussi, en cohérence avec les réalités et les besoins du département du Rhône, la Préfecture et le Département ont souhaité mettre en œuvre une démarche territoriale concertée avec les acteurs agissant de près ou de loin sur le sujet, permettant de mettre en synergie les forces vives du territoire pour réfléchir, agir ensemble et construire une vision partagée autour d'un numérique inclusif permettant de réduire les inégalités liées au numérique. 96 acteurs représentant 54 structures ont ainsi contribué à dégager 3 axes et 6 actions visant à :

- Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire, pour mieux déployer les actions
- Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique, aussi bien matériel qu'en terme de pratiques et compétences
- Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique, à la fois pour les publics et les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants du territoire

AXE 1 COORDONNER LES ACTEURS D L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levraut

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

1

Définition et création d'une instance de coordination départementale

Enjeux

- La capacité d'agir, y compris en commun, des acteurs du territoire demande à être soutenue de façon coordonnée par les acteurs concernés
- La coordination repose sur des dynamiques d'interconnaissance à la fois des acteurs et de leurs actions
- La mise en œuvre d'actions concertées consolidera des réponses adaptées aux besoins des publics

Objectifs stratégiques

- Structurer des formes de coordination adaptées aux enjeux et aux réalités de l'existant sur les différents territoires
- Clarifier les contours, périmètre d'action, gouvernance de la coordination et le lien avec les coordinations déjà existantes
- Outiller la coordination afin de la rendre opérationnelle

Description de l'action

1) Structurer la raison d'être de la coordination, son périmètre et ses moyens d'actions, ainsi que ses modalités de gouvernance et de pilotage, afin de permettre aux acteurs concernés (acteurs engagés dans la feuille de route, opérateurs des services publics, représentants élus de collectivités territoriales de communautés de Communes, etc.) de trouver leur place

2) Soutenir et consolider les actions d'interconnaissance, de mutualisation de données relatives aux actions et aux besoins du territoire

Pilotage

- Département
- Préfecture

Acteurs associés

- Collectivités territoriales (Communautés de communes, communes), élus
- Acteurs portant une offre d'accompagnement au numérique
- Ensemble des acteurs engagés dans la feuille de route

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Des instances de la coordination définies et actives
- Des ressources humaines identifiées et dotées des moyens d'actions adaptés

Impacts attendus

- Le renforcement d'une vision partagée sur les enjeux collectifs auxquels répondre
- Une offre finement adaptée aux besoins des habitants

AXE 1 COORDONNER LES ACTEURS D L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levraut

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

2

Création d'espace d'échanges entre acteurs de l'accompagnement au numérique

Enjeux

- Les acteurs du territoire et des territoires de proximité connaissent de façon inégale et souvent parcellaire les champs de compétences et d'actions de l'ensemble des acteurs concernés par les sujets numériques.
- L'interconnaissance repose sur des rencontres qui permettent de rendre vivantes les actions.

Objectifs stratégiques

- Renforcer l'interconnaissance des acteurs et les partages de pratiques au service d'actions adaptées aux besoins des habitants
- Encourager les partages de bonnes pratiques, de mutualisation de ressources, d'élaboration de projets communs
- Élargir le périmètre des acteurs concernés aux acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants

Description de l'action

- 1) Définir les premières actions possibles pour permettre des rencontres effectives et productives
- 2) Construire une programmation partagée, et déclinée sur les différents territoires
- 3) Identifier les modalités de coordination, implication dans l'organisation et participation et rendre visible les ressources nécessaires
- 4) Définir les méthodes et outils de co-construction, mise en œuvre et suivi de ces actions
- 5) Les temps / espaces d'échanges identifiés :
 - A l'échelle départementale : une rencontre annuelle à l'échelle du département dans un format qui permet effectivement la rencontre
 - Sur les territoires : des échanges de pratiques ouverts, des ateliers de travail thématiques coconstruits par les acteurs

Pilotage

- Département en lien avec les acteurs

Acteurs associés

- Acteurs portant une offre d'accompagnement au numérique
- Ensemble des acteurs engagés dans la feuille de route
- Acteurs en relation avec les habitants du territoire
- Acteurs engagés dans la feuille de route

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Tenue effective d'une rencontre annuelle à l'échelle départementale entre acteurs concernés par les sujets numériques
- Rencontres régulières entre acteurs (minimum 1 par an au niveau local) avec une diversité de structures représentées

AXE 2 ACCOMPAGNER LES PUBLICS F L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

1

Réalisation d'un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique

Enjeux

- Les besoins des publics sont insuffisamment connus dans leurs diversités et certains publics avec des besoins réels ne sont pas touchés par l'offre existante.
- La compréhension des besoins des personnes passe par la compréhension de leur vécu, de leurs usages et implique d'aller à la rencontre des habitants dans leur environnement de vie.

Objectifs stratégiques

- Identifier, de façon complète et transversale, les besoins des publics, y compris ceux qui passent « sous les radars » des acteurs de l'accompagnement
- S'assurer que l'offre existante répond à la réalité et aux priorités de besoins des personnes

Description de l'action

- 1) Coconstruire le cahier des charges de la démarche de diagnostic avec des acteurs de terrains, associé aux décideurs et financeurs – garantie de la cohérence, de l'usage et de la diffusion de la démarche
- 2) Enquêter sur la réalité des freins, des leviers et des besoins : profils socio-économiques, accès à internet, équipements, compétences, réalisations et freins pour des démarches précises, littératie hors numérique, connaissance des ressources du territoire, ressources de proximité (entourage, réseau social) pour résoudre les problèmes rencontrés
- 3) Recenser et mutualiser les données qui existent déjà sur le sujet (Ex : sur l'emploi)
- 4) Interroger les personnes (rencontres physiques, téléphonique, questionnaires, mail, participation anonyme via des "boîtes à idées") et croiser par des entretiens qualitatifs avec des professionnels en face à face et dans le cadre de groupes de travail. S'appuyer sur le diagnostic pour faire évoluer l'offre existante, si nécessaire.

Pilotage

- Département
- Préfecture

Acteurs associés

- Travailleurs sociaux, CCAS, Maison du Rhône ; Éducation nationale Acteurs associatifs
- Mairies ; collectivités locales, « Administrations »
- Conseillers numériques

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Existence d'un cahier des charges coconstruit et de moyens d'actions
- Production d'un diagnostic partagé, représentatif des habitants, de la diversité des publics et du territoire

Impacts attendus

- La compréhension fine des besoins des publics soutient la cohérence de l'offre.

AXE 2 ACCOMPAGNER LES PUBLICS F L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levraut

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

2

Développement de services d'accès au matériel numérique - ponctuel ou pérenne, y compris en itinérance

Enjeux

- L'accès au matériel, à la connectivité, aux périphériques constituent un frein réel pour une partie non négligeable de la population. Des personnes ont besoin, y compris de façon ponctuelle, de prêt de matériel ou de matériel à bas coût et d'une connectivité à très bas coût voir gratuite.
- A l'échelle du territoire, l'enjeu est de s'inscrire dans un contexte de sobriété numérique et énergétique, notamment en s'appuyant sur des démarches de reconditionnement.

Objectif stratégique

- Abaisser les barrières à l'accès au matériel, à la connectivité, aux périphériques.

Description de l'action

1) Équiper en matériel en combinant une diversité d'actions complémentaires :

- renforcement de points mobiles d'accès (« aller vers »),
- des dons de PC,
- des ventes à prix solidaires,
- de la location,
- l'optimisation de la filière de reconditionnement,
- de la réparation de PC,
- des PC en libre accès (mairie, médiathèques, etc).

2) Soutenir la connectivité en diversifiant et mutualisant les réponses existantes :

- développement des points wifi libre d'accès,
- mise à disposition de cartes SIM solidaires,
- des box à prix coûtant, etc.

3) Optimiser la coordination des structures de reconditionnement :

- identifier et sensibiliser les structures de récolte de matériel (appui via leurs compétences « déchets »).

Pilotage

Acteurs locaux en lien avec le Département

Acteurs associés

- SIAE, recycleries
- EPCI dont CCPA
- Associations « inclusion numérique », Emmaüs Connect
- Orange/opérateurs, partenaires privés
- ADEME
- FSE, Région (formation & financements)
- Pôle RSE
- Mission locale,
- CCAS
- L'Aire Aérée

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Une augmentation du nombre de foyers équipés et / ou connectés

Impacts attendus

- La compréhension fine des besoins des publics soutient la cohérence de l'offre

AXE 3 COMMUNIQUER AUTOUR DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

1

Structuration, animation et mise à disposition d'une cartographie qualifiée de l'offre d'accès au numérique

Enjeux

- Les acteurs connaissent souvent de façon très incomplète et peu qualifiée l'offre présente sur leur territoire.
- L'usage des cartographies, y compris dans leurs déclinaisons territoriales, est encore peu développé car inconnu de l'ensemble des acteurs concernés par les enjeux numériques.

Objectifs stratégiques

- Consolider une cartographie unique, évolutive, déclinable à l'échelle des différents territoires et vivante
- S'assurer que les acteurs concernés la connaissent, la mobilisent et s'appuient dessus pour orienter les publics

Description de l'action

- 1) Dresser un état des lieux de l'ensemble des cartographies, bases de données existantes et choix d'un outil unique, dont l'enrichissement repose sur un mode contributif
- 2) Qualifier l'offre de médiation et d'accès aux ressources numériques (matériel, connexions, etc.) par territoire, via les acteurs
- 3) Articuler le travail autour de la cartographie avec les actions d'animation et de coordination
- 4) Communiquer autour des usages possibles de la cartographie auprès des acteurs en relation avec les habitants (travailleurs sociaux, éducation nationale, mairie, MJC, associations)

Pilotage

Département et gouvernances locales le cas échéant

Acteurs associés

- Ensemble des acteurs engagés dans la démarche France Numérique Ensemble

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Nombre de fiches à jour
- Nombre de consultations

Impacts attendus

- 100 % des acteurs en contact d'habitants savent où trouver l'offre de médiation numérique sur le territoire

AXE 3 COMMUNIQUER AUTOUR DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

FICHE - ACTION

2

Actions d'information sur l'offre
d'accompagnement au numérique
auprès des acteurs de proximité

Enjeux

- Les habitants, via les structures qu'ils fréquentent déjà, devraient trouver des réponses à leurs besoins en lien avec le numérique.
- Compte tenu de la diversité des enjeux, la pertinence et l'efficacité de l'accès aux réponses adaptées passe par le relais des acteurs de proximité (secrétaires de mairies, opérateurs, associations, entreprises, etc.) sur la diversité de l'offre existante et une orientation qualifiante, au regard des besoins.

Objectifs stratégiques

- Identifier et mobiliser les acteurs relais en relation avec les publics concernés par les questions numériques
- Faire se rencontrer les acteurs afin qu'ils se connaissent, qu'ils aient une représentation précise des offres respectives et puissent orienter les personnes vers des réponses adaptées

Description de l'action

- 1) Identifier, sur les différents territoires, les acteurs relais concernés par les enjeux numériques – de façon élargie aux acteurs inclusion / médiation numérique
- 2) Organiser des temps d'interconnaissance entre acteurs pour se connaître et comprendre les interventions respectives, par exemple des petits déjeuners au niveau local, - plus opérationnels
- 3) Proposer des « accroches thématiques » qui concernent une pluralité d'acteurs – de différents champs professionnels
Ex : « sécurité numérique au quotidien », « comprendre Parcours Sup », etc.
- 4) Reconnaître que les acteurs relais ne sont pas des experts numériques mais peuvent orienter de façon efficace
- 5) Enrichir la cartographie via ces actions d'échanges et d'information.

Pilotage

Département et gouvernances locales le cas échéant

Acteurs associés

- Partenaires et acteurs concernés par toutes les tranches d'âge
- Mairies, médiathèques, assistantes maternelles, Protection Maternelle Infantile, Éducation nationale, tous les opérateurs, ...

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Au moins une rencontre, sur un sujet numérique, deux fois par an sur chacun des territoires qui auront été définis : un « petit déj' », une demi-journée de travail en atelier

Impacts attendus

- Fluidité et pertinence des réponses apportées aux habitants

ACCÈS AUX DROITS

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le

Berser
Levrault

ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

En 2021, selon le Baromètre d'opinion de la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES), 28 % des Français affirment ne connaître aucune prestation sociale, soit une hausse de 11 points par rapport à 2016. Cette méconnaissance est en particulier marquée chez les jeunes et les personnes modestes. Au total, 40% des sondés considèrent que le manque d'informations sur les aides est la cause principale du non-recours. Le non-recours aux aides sociales est un phénomène variable et paradoxal, défini comme le renoncement délibéré ou non de la part d'une population donnée aux aides sociales dont elle est juridiquement bénéficiaire.

Enjeux du non-recours aux droits

La question du non-recours est protéiforme, il peut s'agir de « non-proposition » d'une aide ou d'un service, de la « non-connaissance » d'un dispositif, de la « non-réception » (lorsque la demande n'aboutit pas) ou encore de « non-demande », ces formes se combinant ou se succédant, quels que soient la population, le territoire ou l'offre de référence.

Le non-recours peut amener à la détérioration de la situation des personnes concernées, et engendrer un coût accru des politiques sociales. Le non-recours aux droits sociaux représente donc un défi majeur pour la cohésion et l'efficacité des politiques sociales. C'est par ailleurs une des priorités du Pacte des solidarités, qui vise notamment à lutter contre la grande exclusion en facilitant l'accès aux droits.

Le plan d'actions

Dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, deux leviers ont été identifiés comme permettant de faciliter l'accès aux droits des Rhodaniens :

- L'amélioration de la connaissance des dispositifs par les habitants, qui doit être facilitée par la simplification des courriers et supports de communication pour en favoriser la compréhension ;
- La bonne orientation des habitants vers les acteurs et dispositifs, qui doit être facilitée par l'interconnaissance des acteurs.

Selon la DREES, le principal motif de non-recours en France est le manque d'information sur les aides : 37% de non-recourant déclarent ne pas disposer d'informations suffisantes sur leurs droits, tandis que 22% déclarent que la réalisation des démarches est trop complexe. Si les différentes institutions rhodaniennes mènent chacune sur leur périmètre des politiques ciblées de lutte contre le non-recours, des orientations communes peuvent être prises et des actions communes menées pour permettre au maximum de Rhodaniens d'accéder à leurs droits sociaux.

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

LES ACTIONS ACCÈS AUX DROITS

Action n° 1 :**Favoriser l'interconnaissance des acteurs pour mieux accompagner et orienter les habitants****Enjeux et objectifs**

Face à la complexité administrative des dispositifs, à la multiplicité des acteurs, aux évolutions législatives et partenariales nécessitant des mises à jour constantes, accueillir chaque Rhodanien et l'informer quelle que soit sa demande, sa situation et son statut et l'orienter vers le bon interlocuteur est un enjeu primordial pour lui permettre d'accéder à ses droits. À cet effet, la communication claire de l'offre de services des acteurs, autant à destination des habitants que des partenaires, est indispensable.

Descriptif de l'action et modalités de mises en œuvre**1/ Structurer et développer les démarches d'interconnaissance des acteurs en local pour faciliter les orientations des usagers au regard des réalités de leur bassin de vie.**

Déploiement de la démarche de premier accueil social inconditionnel de proximité à l'échelle des bassins de vie :

- Temps d'information sur le réseau,
- temps de partage informels,
- temps de travail sur des projets communs,
- organisation de temps d'immersion chez les partenaires.

2/ Développer un outil de référencement en ligne partagé par l'ensemble des acteurs.

Déploiement de l'outil de référencement DORA à destination des professionnels et d'une cartographie des services et acteurs de solidarités sur le territoire rhodanien.

3/ Porter une politique conjointe de montée en compétence des professionnels sur l'ensemble des dispositifs partenariaux.

Développer une logique de connaissance des dispositifs par le prisme de l'offre de services à l'utilisateur (situation de l'utilisateur) :

- Organisation de temps partenariaux sur le non-recours
- Conventions partenariales pour avoir des contacts privilégiés
- Développement de webinaires d'information destinés aux professionnels (avec éventuellement replay, tuto...).

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Organisation de rencontres partenariales
- Organisation d’immersions
- Augmentation du nombre d’acteurs référencés sur DORA
- Déploiement d’une cartographie des services et acteurs de solidarités sur le territoire rhodanien
- Déploiement de webinaires d’information

Partenaires mobilisés

Opérateurs d’État

EPCI

Département

Action n° 2:

Simplifier les courriers et supports de communication pour en améliorer la compréhension et favoriser l'accès aux droits

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

Enjeux et objectifs

La lutte contre le non-recours constitue un enjeu essentiel des politiques publiques de solidarité. Les dispositifs d'aides aux publics en difficultés sont multiples et complexes. En parallèle, les courriers d'informations qui leur sont destinés se voient contraints de faire mention d'informations légales parfois difficilement accessibles.

La question de la compréhension, par les publics en difficultés, des outils d'informations qui leur sont destinés constitue donc un levier central de l'accès aux droits.

Il est important que les acteurs institutionnels s'engagent ou accentuent chacun à leur niveau leur démarche de simplification des courriers et supports de communication :

- pour en améliorer la compréhension
- pour permettre leur appropriation par les usagers

Descriptif de l'action et modalités de mise en scène

1/ Simplifier et rendre plus accessibles les courriers et les supports de communication aux habitants en utilisant un langage moins technocratique et administratif.

Organisation de sessions de sensibilisation des professionnels.

2/ Appliquer la démarche Facile A Lire et à Comprendre (FALC) ou assimilé à tout nouveau courrier/support de communication à destination des usagers (organiser des sessions de sensibilisation des professionnels).

Création en interne d'outils type « référentiel des bonnes pratiques » à destination des professionnels.

3/ Formaliser une étape de relecture par les bénéficiaires avant validation.

Systématiser autant que possible la relecture préalable par les usagers.

4/ Partager les bonnes pratiques en interne et entre institutions : partage et diffusion des supports de communication simplifiés, favoriser la relecture des courriers ou supports entre institutions (dans le cadre de rencontres partenariales par exemple).

Proposer des temps de partage/relecture entre institutions lorsque cela est possible.

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

Indicateurs de suivi / de réalisation

- Organisation de sessions de sensibilisation des professionnels
- Création d'outils à destination des professionnels
- Organisation de relectures de courriers par des usagers
- Organisation de modalités de partage et relecture entre institutions

Partenaires mobilisés

Département

EPCI

Opérateurs d'État sur les courriers et supports de communication produits localement

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

LE SUIVI ANNUEL

Le suivi annuel

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

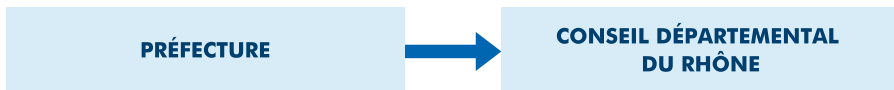
Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

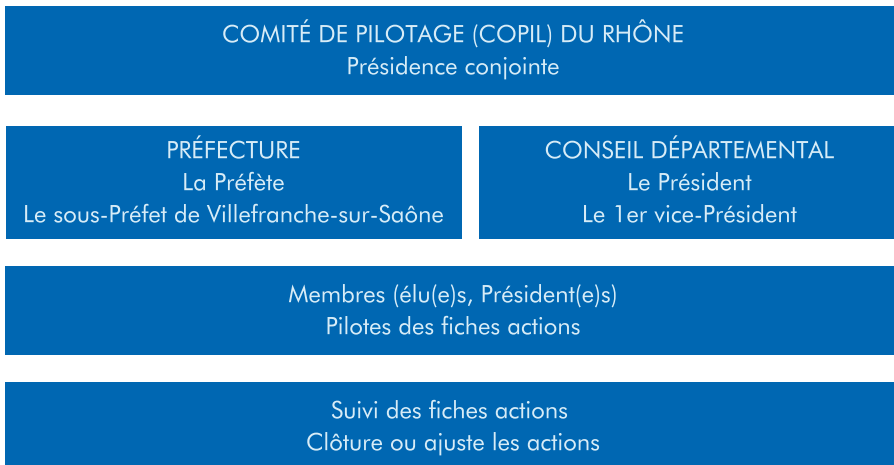
Le suivi du schéma est conjoint



Le schéma est révisable chaque année



2 instances de suivi annuelles (gouvernance et technique)



Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE

COMITÉ TECHNIQUE (COTECH)

Animation conjointe

PRÉFECTURE
Direction Générale
Directions

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
Direction Générale des Services
Directions

Membres (Directions générales, Directeurs, Directrices, techniciens)
Pilotes et acteurs des fiches actions

Préparation et aide à la décision pour les membres du COPIL

Membres du COMITE de PILOTAGE (COPIL)

Présidents :

Mme la Préfète et M. le Président du Conseil départemental

Représentants EPCI

Représentants Ministères

Agence Régionale de la Santé

Direction Départementale de la Cohésion sociale

Direction départementale des territoires

Direction des services départementaux de l'éducation nationale

Opérateurs et partenaires France services :

France Travail, CAF, CPAM, MSA, Justice (CDAD), DRFiP

Réseau France Services

LA POSTE

La composition du COPIL peut être amenée à évoluer en fonction de la mise en œuvre du schéma

Membres du COMITE TECHNIQUE (COTECH)

Représentants techniques des membres du COPIL

La composition du COTECH peut être amenée à évoluer en fonction de la mise en œuvre du schéma

Envoyé en préfecture le 27/02/2026

Reçu en préfecture le 27/02/2026

Publié le



ID : 069-246900740-20260224-CC_2026_020-DE