

CRÉER ET RENFORCER LES LIENS AVEC LE TERRITOIRE

Vos idées pour France services

De quoi ça parle ?

5

Comment créer et renforcer les liens avec le territoire ?



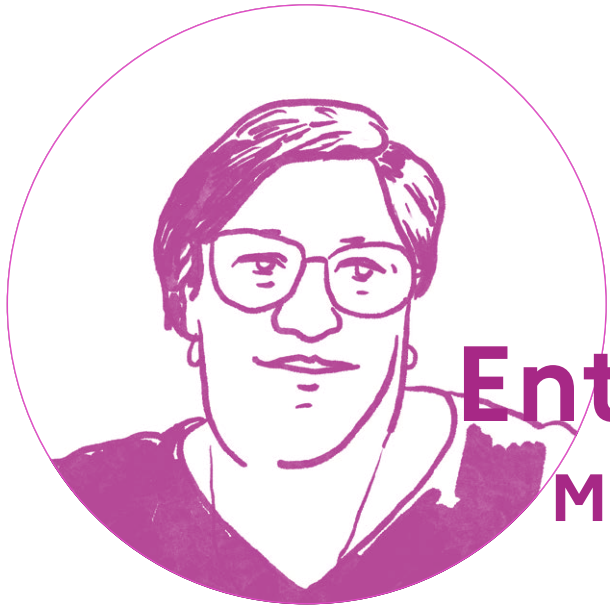
Quand une France services connaît et est connue de l'ensemble des structures (associatives ou publiques) aux alentours, la réalisation de ses missions est facilitée, au profit des usagers. France services constitue un outil de diagnostic de la situation des usagers, il est donc important qu'elle s'intègre dans un réseau dense de partenaires locaux pour que les conseillers puissent orienter leurs usagers de manière fluide vers les bons interlocuteurs.

Travailler avec son territoire commence par la présentation de ce que fait France services aux acteurs locaux. In fine cela peut conduire à la construction de projets en commun.

Ce document est un nuancier des manières de faire pour des France services désireuses de se créer un réseau partenarial local.

Ici, découvrez comment :

- Mutualiser les ressources existantes sur un même territoire.
- Pouvoir répondre à toutes les demandes des usagers et mieux les rediriger.
- Mieux faire connaître le label France services.
- Participer à un projet de territoire.



Entretien avec Murielle Fantini

Médiatrice sociale de la France services de Villefort en Lozère

Qui êtes-vous ? Quel est votre rôle dans les France services ?

Je suis Murielle Fantini, j'ai été recrutée en janvier 2008 sur la mission d'accueil des usagers pour la structure qui s'appelait à l'époque la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale. Initialement, les élus voulaient que nous travaillions avec les associations et les usagers. J'animais la Maison et je travaillais en appui aux associations. Nous avons ensuite été labellisés Point d'Appui à la Vie Associative (PAVA).

Au départ, au niveau de la communauté de communes de Villefort, nous n'étions qu'un ingénieur, une secrétaire et moi. Nos élus nous soutenaient dans les actions que nous décidions de mener dès lors que nous agissions pour l'intérêt collectif et dans les moyens de la collectivité. J'ai donc eu la possibilité d'aller à la rencontre des usagers et des associations.

De 2008 à aujourd'hui, qu'est-ce qui a changé dans votre structure ?

On a beaucoup évolué dans la dénomination avec les différentes réformes. La posture a, elle, peu changé. Être labellisé France services a ajouté du financement, un animateur, des partenaires institutionnels.

Avec France services, nous avons toujours la possibilité de mettre en place ce que nous voulons car la structure est accrochée à une collectivité. Disons qu'il y a 2 volets : celui de l'animation via France Services et les partenaires institutionnels, celui des initiatives locales de la collectivité territoriale.

Comment avez-vous construit votre réseau ?

Nous avons un beau tissu associatif sur notre bassin de vie. J'ai sollicité toutes les associations, tous les présidents, salariés ou représentants d'associations du bassin de vie pour les informer de notre existence et des possibilités d'accompagnement existantes. Nous leur avons demandé ce dont ils avaient besoin en matière d'équipement à mutualiser, du technique comme des barnums, des écocups et autres ^④. Ils ont ensuite diffusé l'information à leurs adhérents.

Pour animer le réseau et continuer de le construire, j'ai mis en place un forum des associations qui rassemble toute la population et qui permet aussi d'expliquer à quoi sert France services ^⑤.

On a continué à répéter aux associations et aux gens que nous étions là pour eux, pour les accompagner.

Tous les vendredis, nous envoyons une newsletter sur les différentes manifestations associatives du territoire et les actualités pouvant intéresser les associations (demande de subventions, formations...). Je l'agrément de d'un éditio humoristique. Les gens se la transfèrent et nous demandent parfois de les ajouter : nous avons une mailing list de 600 personnes du bassin de vie ^⑥. Cette newsletter vient nourrir le réseau.

Je parle vraiment pour mon contexte, d'une France services implantée dans un milieu rural. Ce qui marche ici ne marcherait pas forcément ailleurs.

Comment s'est passée la labellisation « Point d'Appui à la Vie Asso- ciative » (PAVA) ?

La labellisation nationale, qui changera de nom prochainement, est gérée par la DDVA (délégue départementale à la vie associative) sur le département de la Lozère, qui a validé notre point d'appui à la vie associative ^⑦. Nous recevons des formations fléchées pour nous aider à accompagner les associations dans leurs démarches du quotidien.

La DDVA ou les autres partenaires en lien avec la vie associative, peuvent intervenir lors des réunions d'équipes France Services qui ont lieu tous les mois à l'initiative de la cellule coordinatrice en Préfecture à Mende (48).

Les autres structures labellisées ne sont que des France services.

Quelles sont les actions que vous menez avec les associations de votre territoire ?

Les associations comme les foyers ruraux nous demandent des conseils pratiques pour mener des assemblées générales, des personnes viennent nous voir pour qu'on les accompagne à créer leur association, les statuts, etc. Les Restos du Cœur nous ont sollicité pour être accompagnés dans de l'analyse de pratiques car il y avait des postures de bénévoles problématiques. Le label PAVA nous permet d'être légitime face aux bénévoles ^⑧.

On écrit des articles de presse pour les associations à destination de la presse locale (Lozère Nouvelle – Midi libre) ^⑨. On réalise des affiches pour les aînés ruraux, ils nous donnent les informations, et nous créons l'affiche sur Canva. Grâce à la collectivité territoriale, les impressions sont gratuites pour les associations ^⑩.

Comment vivez-vous l'éloignement avec les plus grands bourgs ?

Nous sommes moins desservis que les grands bassins de vie, comme par exemple, Florac qui dispose d'une grosse culture dans l'accompagnement social. Sur notre bassin de vie, nous avons notre propre réseau associatif.

Ce n'est pas un réseau officiel, listé à la préfecture mais, il vient répondre aux problématiques rencontrées localement : souci d'illettrisme, apprendre à mieux parler le français.

^⑪ À Villefort, il n'y a pas d'association d'apprentissage du français mais des gens de bonne volonté, d'autres associations ADMR (réseau associatif d'accompagnement à la personne), les foyers ruraux jouent ce rôle.

Nous connaissons les structures, les associations et les personnes investies car nous ne sommes pas nombreux sur le territoire. Ce sont les mêmes structures qui peuvent avoir besoin d'aide pour le dépôt des demandes des subventions ou leur administration (organisation de l'AG, emploi...), leur organisation d'événement (emprunt d'écocups, de barnums, écriture d'articles de presse, confection d'affiches...) ou encore que nous avons listées pour le Forum des associations. Elles viennent donc à la France services.

Les associations et les partenaires sont aussi les usagers de la France services.

Tout le monde se connaît ici donc c'est plus simple pour trouver les personnes, structures ou associations qui pourraient nous aider.

Mettez-vous en place des actions spécifiques avec les partenaires ?

Bien sûr, nous avons par exemple organisé des rencontres pour les employeurs, pour les aider dans le recrutement ^⑫.

Nous organisons aussi parfois des ateliers avec des partenaires comme l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) pour travailler sur les économies d'énergie avec les personnes qui reçoivent les minima sociaux ^⑬.

Comment réussissez- vous à capter les publics pour les événements ?

Les partenaires nous flèchent dès qu'ils peuvent car nous sommes les relais locaux. Les élus flèchent aussi les gens. En milieu rural, quand une personne rencontre un problème, elle en parle au maire, qui renvoie à France Services : « Aller voir Mumu ».

Indiscutablement, le meilleur canal est celui des élus et secrétaires de mairie, ainsi que le bouche à oreille.

Après, tout dépend des événements, des ateliers, et des structures qui les animent. Par exemple, pour un événement co-organisé, en lien avec le conseil départemental, c'est lui qui invite les bénéficiaires des minimas sociaux. Les conseillers France services réalisent ensuite des affiches, diffusées dans tous les villages.

Quand ce sont des ateliers menés par les employeurs, les partenaires sont souvent aidés par la chambre de commerce ou des métiers liée.

Ici, à la France services de Villefort, c'est le dernier endroit où l'on discute autour de la machine à café, où se jouent des choses. Les gens ont envie de venir. En tant que conseillers France services, nous sommes reconnus pour notre accueil.

Quelles sont les difficultés que vous identifiez dans l'orga- nisation d'événements, avec ou sans parte- naires ?

Nous devons bien nous coordonner avec les partenaires afin de ne pas empiéter sur les missions des uns et des autres.

En effet, notre bassin de vie se compose de 2 500 habitants (73 000 habitants dans le département), ce qui est très peu.

Pour vous donner un exemple, sur la thématique de l'emploi, nous faisons attention à n'organiser que des événements qui ne pénaliseraient jamais ceux proposés par Pôle Emploi, et ne pas démultiplier les actions sur le sujet sans cohérence. L'objectif est de les aider grâce à notre lieu France services, pas de les mettre dans le pétrin.

La coordination événementielle entre les partenaires, associations ou opérateurs, est indispensable pour conserver de bonnes relations et continuer à travailler ensemble

Est-ce que vous mutua- lisez certains espaces ?

Nous mutualisons des espaces de travail grâce à un télécentre ^⑭. Il a été construit en partenariat avec le département, il y a 10 ans, il est dans les mêmes locaux que la France Services. Il va être agrandi grâce au soutien de la région et de l'État.

On mutualise aussi des bureaux et des salles autant pour les salariés que les associations. On prête certaines salles pour des assemblées générales, des réunions d'association ou des partenaires qui y tiennent des permanences.

On a créé un petit microcosme : quand un usager de France services vient, il peut discuter avec les télétravailleurs. La dernière fois, j'étais occupée avec une personne, un usager avait du mal à se connecter à internet, c'est un télétravailleur qui est venu l'aider.

Le télécentre est gratuit car les élus ont pris le parti de l'économie locale quand il a été créé. Les télétravailleurs mangent tous les jours dans le village, vont à la boucherie, à l'épicerie, ils font vivre notre économie.

Sur Villefort, il y a une grosse carence en locaux. Le Secours populaire s'est d'abord retrouvé dans un local où les gens étaient accueillis dans la rue. On leur a proposé d'utiliser notre salle de réunion et l'espace de stockage pour stocker leurs produits. Ils accueillent des personnes toutes les deux semaines ^⑮.

Quels conseils donneriez-vous aux autres France services pour développer leur réseau ?

D'organiser des événements conviviaux, des ateliers ^⑯ ^⑰. Avec les gens, mon secret est d'être très empathique : montrer aux gens qu'on a de l'intérêt pour eux, que ce n'est pas juste une feuille d'impôt à remplir. Avec la dématérialisation de l'administration, on a perdu l'affect. Les gens ont besoin qu'on soit là, qu'on les entende, qu'on les écoute.

Quand les gens viennent pour une démarche, nous les appréhendons de manière globale : s'ils viennent pour s'inscrire à Pôle emploi, nous avons la possibilité de les questionner sur d'autres démarches (mutuelle, aide aux logements...), ça redonne du sens. Il faut vraiment mettre de l'humain, c'est important.

Un dernier mot pour la fin ?

Toutes les France services n'ont pas la latitude que nous avons. Notre président nous donne beaucoup de libertés. Il nous fait confiance, il sait que l'on agit pour le bien de la population. Cela nous permet de développer de nombreuses actions à destination de la population et des associations.

La synthèse avec les ^⑰
illustrés & détaillés

Les conseils de Murielle

Du côté du conseiller France services

→ Informer et créer des liens avec les secrétaires de mairie, est le levier de notoriété le plus efficace.

→ Créer des relations avec l'ensemble des acteurs du territoire peut paraître chronophage. Cependant, à moyen terme, cela soulage les conseillers qui peuvent s'appuyer sur leurs partenaires pour bien orienter leurs usagers.

→ Organiser des événements conviviaux ou ateliers en dehors du bouquet de services avec d'autres structures permet la création de liens durables avec les partenaires, et de toucher de nouveaux usagers.

Du côté du porteur de la France services

→ Créer un projet de territoire intégrant France services permet de penser dans sa globalité l'accompagnement des citoyens sur un territoire.

→ Mutualiser le lieu France services avec d'autres services, ou le doter d'autres missions, constitue un atout pour élargir le réseau de la France services et ses effets au profit des usagers.

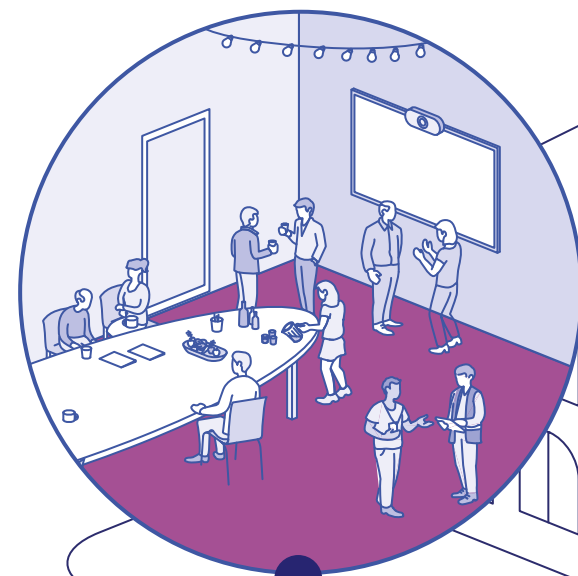
→ Dédier une personne à la coordination d'équipe et aux partenariats facilite la création de liens et d'actions communes.

CRÉER ET RENFORCER LES LIENS AVEC LE TERRITOIRE

Les pratiques clés, inspirées du réseau

1 Réaliser et accueillir des immersions

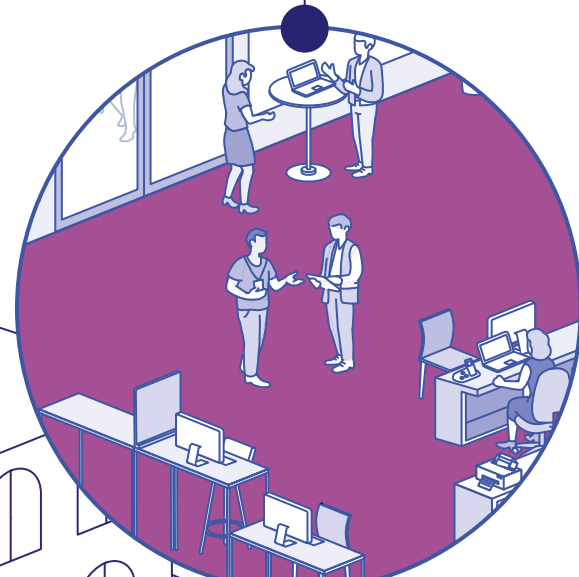
Pour mieux comprendre les conditions et réalités de travail des conseillers France services et des opérateurs nationaux, certaines France services utilisent le « vis ma vie » : des conseillers partent une journée vivre le quotidien de leurs collègues ou partenaires. Ce dispositif facilite les liens entre structures, et donc leur collaboration.



Echelle nationale

2 Rencontrer un référent de chaque opérateur national

Se rencontrer physiquement entre conseillers France services et référents des opérateurs nationaux facilite la collaboration et permet ensuite de répondre au mieux aux demandes des usagers. Cela peut commencer par les inviter à l'inauguration ou aux portes ouvertes de sa France services.



3 Assister aux événements et/ou réunions organisés par des structures partenaires

Participer aux événements et réunions organisés par des partenaires permet l'interconnaissance et d'être informé des actions menées, souvent utiles aux France services (appel à projets, nouvelle réforme, mutualisation d'activités, arrivée d'un nouvel acteur, etc.).



4 Cartographier son réseau

Dans la France services, identifier les partenaires de son réseau permet de clarifier avec qui la France services travaille. De même, cela permet d'identifier les partenariats manquants afin de couvrir les besoins du territoire.



Entrelacs (73) présente clairement leurs partenaires, leurs missions et leurs heures de permanence sur la vitrine.

Inventaire des partenaires qui permet de retrouver les structures selon leur champ d'action et leur mode d'intervention, dans la France services de **Castillon (33)**.

9 Elargir les actions menées en partenariat

Résoudre certaines problématiques régulières des usagers passe parfois par le développement de nouvelles actions : distribution de paniers de légumes, organisation d'une friperie... Objets qui semblent éloignés de l'accompagnement aux démarches administratives mais qui répondent de fait à d'autres besoins primordiaux, et attirent de nouveaux publics. La France services peut s'appuyer sur ses partenaires pour créer de nouvelles offres.



A côté de la distribution alimentaire des Restos du Cœur, à **Cluny (71)**, une conseillère France services tient une permanence de médiation.



La friperie de la France services de **Val d'Isère (73)** reçoit beaucoup de travailleurs saisonniers qui peuvent s'équiper ici à moindre prix.



La grainothèque du **Faitout (02)** se remplit surtout au printemps grâce aux usagers de la France services.

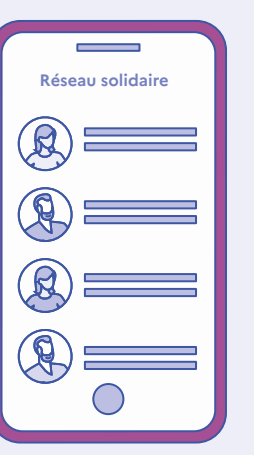
7 Enrichir son travail et ses pratiques par les liens avec d'autres structures

Dans les structures porteuses (Communauté de communes, centre social, Département...) qui mêlent d'autres services, les réunions interservices sont riches d'informations du territoire, d'actions en cours ou à venir et influencent le travail des conseillers France services.



8 Organiser les collaborations sur son territoire

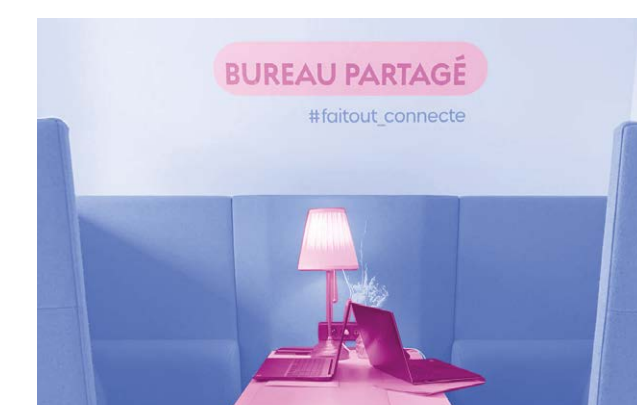
Pour répondre aux besoins d'accompagnement des usagers, certaines France services créent, participent et animent un véritable réseau de solidarité qui regroupe une multitude d'acteurs et de structures susceptibles de répondre à la problématique d'un usager. Une des premières étapes est de contacter l'ensemble des structures publiques et associatives pour leur présenter France services.



Echelle locale

5 Mutualiser des espaces

Partager des espaces facilite ensuite les collaborations. Espaces pour les télétravailleurs, prêt d'une salle à une association... Autant de moyens qui permettent d'être identifié sur le territoire, d'initier des partenariats et donc de pouvoir répondre plus globalement aux problématiques des usagers.



À **Castillon (33)**, France services réserve son parking pour le camion de la Cravate Solidaire (association) lors d'un événement.

5



CRÉER ET RENFORCER LES LIENS AVEC LE TERRITOIRE

Vos idées pour France services