

Pistes opérationnelles pour les France Services de la Sous-préfecture de Castelsarrasin

*Synthèse et recommandations à la suite des ateliers de
co-construction du 8 décembre 2020*



Thomas Coispel

Directeur d'études

thomas.coispel@agence-indivisible.fr

06 26 88 51 33

Sommaire

Rappel des enjeux et du contexte	3
Un dispositif attendu, des contours à préciser	3
La MDE à Castelsarrasin, une colocation au potentiel de Tiers lieu... à développer et animer	3
Différents publics attendus entre l'itinérance en QPV et sur les communes rurales	3
Co-construire les conditions d'une offre de services itinérante avec les élus du territoire	3
Synthèse des ateliers	4
Atelier 1 - Accueillir à la Maison de l'Etat de Castelsarrasin	4
Objectif	4
Principaux résultats	4
Livrable : Plan 3d de projection des aménagements	5
Atelier 2 - Concevoir l'itinérance sur le territoire de la Communauté de communes Terres des Confluences	5
Objectif	5
Principaux résultats	5
Livrable : planning pour expérimenter la France Services itinérante	5
Atelier 3 - Définir le contour des complémentarités entre la France Services et ses partenaires	6
Objectif	6
Principaux résultats	6
Livrable : schéma de coopération entre partenaires	6
Conclusion	10

Rappel des enjeux et du contexte

Les trois ateliers du 8 décembre 2020 ont été conduits en visio-conférence (via le logiciel zoom) du fait du contexte sanitaire. Cette journée de co-construction fait suite au diagnostic réalisé pendant 3 jours, en présentiel, en octobre 2020 et deux focus groups (également en visio-conférence) en novembre 2020. Pour rappel, les principaux enseignements du diagnostic sont :

Un dispositif attendu, des contours à préciser

- un label doté d'une bonne réputation
- des représentations variées ("guichet unique", "polyvalence", "médiation", etc.) et une grande polysémie des termes d'un acteur à l'autre
- période de lancement critique
- positionnement généraliste dans un maillage d'acteurs spécialistes

La MDE à Castelsarrasin, une colocation au potentiel de Tiers lieu... à développer et animer

- des espaces à fort potentiel, sous-exploités
- l'habitude de se côtoyer sans forcément interagir
- une ressource en commun à identifier et valoriser pour attirer des coworkers

Différents publics attendus entre l'itinérance en QPV et sur les communes rurales

- en QPV des publics attendus cumulants plusieurs vulnérabilités, avec de fortes affluences selon les périodes de l'année/semaine
- en QPV, les jeunes pourraient permettre d'élargir les publics attendus, à condition d'un relais suffisant par les partenaires spécialisés (CIO, mission locale, PE)
- en ruralité, les publics attendus sont surtout ouvriers agricoles et personnes âgées, avec peu de pics de fréquentations, mais surtout des usagers réguliers à aider dans la durée
- une approche généraliste avec une bonne connaissance des partenaires (réseau de personnes et non d'institutions) peut répondre à la plupart des besoins détectés

Co-construire les conditions d'une offre de services itinérante avec les élus du territoire

- en ruralité, la Poste peut mettre à disposition des points de contact avec le public pour l'itinérance
- de grandes zones sans service public pourraient grandement bénéficier de l'itinérance, à condition de travailler plus étroitement avec les élus
- la communication doit être pensée pour valoriser le label France Services comme les communes partenaires
- l'itinérance peut permettre d'avancer sur d'autres dossiers critiques pour la Communauté de Communes, comme le covoiturage, les transports en commun et les mobilités douces

Synthèse des ateliers

Atelier 1 - Accueillir à la Maison de l'Etat de Castelsarrasin

Objectif

Faire correspondre le "plan des usages" (zoning très générique) avec le plan d'architecte envisagé.

Principaux résultats

- une réflexion sur les horaires à continuer
 - pour les jeunes : fin de journée après l'école, mercredi après -midi
 - pour les parents : fin de journée et de semaine, samedi matin
 - 1 nocturne par semaine
- une ambiance conviviale à créer et entretenir
 - sortir de l'accueil administratif classique (scission attente/service) pour émuler un lieu de vie à part entière
 - valoriser l'accès aux espaces extérieurs
 - un espace café en autonomie
 - prévoir une entrée principale toute à droite, donnant sur un vaste d'espace tiers-lieu, où l'on peut feuilleter la presse comme des brochures officielles. La borne d'accueil/premier service est au centre de ce lieu
 - seuls les rendez-vous ou les entretiens confidentiels se font dans les bureaux fermés
- un espace à vocation évolutive et participative
 - un mur d'idées réservés à l'interaction avec les usagers : sur le lieu mais aussi les services rendus
 - privilégier une information éditorialisée (chaque mois on met à l'honneur quelques infos / brochures). Arrêter de couvrir tous les murs d'infos en pagaille
 - mettre en avant l'itinérance (carte et horaires)
 - mobilier modulaire pour s'adapter à des pics d'affluence, pouvoir passer d'un espace complètement libre à l'organisation d'une queue pour la borne d'accueil (pouvoir plier / ranger le mobilier des espaces détente). Prévoir des appuis pour les personnes ayant du mal à rester debout dans ces cas-là
 - horodateurs amovibles, installés seulement lors des pics d'affluence
 - quelques bornes et ordinateurs en libre service pour accompagner les usagers au numérique
 - dans les bureaux fermés prévoir au moins une salle pour faire une visio de bonne qualité afin d'avoir des permanences à distance des opérateurs et partenaires
- plusieurs postures
 - 1 agent en borne qui prend le temps d'échanger (posture assise)
 - 1 agent qui "va vers" les usagers et les accompagne sur des demandes rapides, tout en restant debout et/ou en les accompagnant sur un ordinateur ou une borne

- laisser la possibilité aux usagers de rester dans l'espace sans avoir à faire aucune démarche (lecture de la presse ou simple détente au café, etc.)

Livrable : Plan 3d de projection des aménagements

Atelier 2 - Concevoir l'itinérance sur le territoire de la Communauté de communes Terres des Confluences

Objectif

Concevoir le calendrier de l'itinérance au plus proche des besoins du territoire

Principaux résultats

- la labellisation nécessite un bureau susceptible d'être confidentiel, ce critère doit guider les échanges dans la finalisation des pistes avec les mairies et partenaires
- le véhicule sera a priori électrique, à prévoir des points de recharge sur le territoire, même si l'autonomie devrait permettre de faire l'aller-retour vers les points les plus éloignés
- le volume horaire (24h comprenant déplacement, installation, service) paraît suffisant pour couvrir le territoire, mais la MSA porteuse du projet ne semble a priori pas en capacité de pouvoir proposer des horaires décalés de façon régulière (conventions contractuelles)
- un dispositif pour aider les usagers les plus moins mobiles à se rendre dans les permanences de Moissac est conseillé (minibus à réserver une semaine avant par exemple). Ce service pourrait être une très bonne complémentarité s'il couvrait toute la commune de Moissac
- le déploiement de la fibre à venir ne doit pas faire oublier qu'il existe certaines zones très peu fiables en termes de connexion 4G et de débit pour l'internet filaire. Les cartes de l'ARCEP fournissent un premier niveau d'informations pour identifier les zones les plus propices à une connexion fiable (et ont été utilisées pour l'atelier), mais des tests de connexion sur chaque lieu pressenti doivent être réalisés avant de lancer l'expérimentation, sous peine sinon de retards et d'une incompréhension des publics

Livrable : planning pour expérimenter la France Services itinérante

L'atelier n'a pas permis d'identifier avec certitude tous les points de chute du calendrier. Nous proposons donc avec un point d'interrogation (?) des pistes à vérifier avec la commune ou le partenaire concerné. Pour couvrir l'ensemble du territoire, tout en permettant une régularité des points de contact, nous avons procédé à un regroupement de communes par rayon de 5km. L'optimal semble donc de varier les communes une semaine sur deux. Nous avons fait apparaître en vert les semaines 1 et 3 de chaque mois et en bleu les semaines 2 et 4 de chaque mois.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
matin	Semaine 1 et 3 : La Poste, Saint-Agnan		Semaine 1 et 3 : mairie de Caumont (pour le moment à l'étage, ensuite au	Semaine 1 et 3 : réunion d'équipe et échanges	

	<i>Semaine 2 et 4:</i> salle des fêtes ou mairie de Boudou ?	Moissac (9h- 17h) - Mairie Annexe du Sarlac	rez-de-chaussé) <i>Semaine 2 et 4:</i> relais poste-commerçant à Durfort-Lacapelette ?	partenaires <i>Semaine 2 et 4:</i> Salle attenante à la mairie de Saint Porquier ?	Moissac (8h-16h) - Accueil de MAJ ?
après-midi	<i>Semaine 1 et 3 :</i> Salle des Fêtes, Fajolles ? <i>Semaine 2 et 4:</i> réunion d'équipe et échanges partenaires		<i>Semaine 1 et 3:</i> salle des fêtes de Garganvillar ? <i>Semaine 2 et 4:</i> salle polyvalente mairie Montesquieu ?	<i>Semaine 1 et 3 :</i> Salle des fêtes Labourgade ? <i>Semaine 2 et 4:</i> Salle des fêtes Cordes-Tolosannes ?	

Atelier 3 - Définir le contour des complémentarités entre la France Services et ses partenaires

Objectif

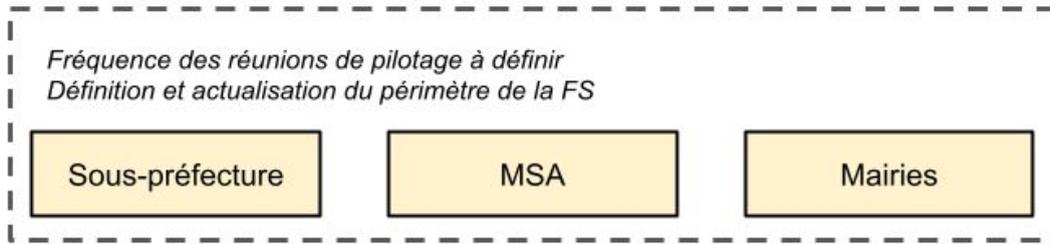
Identifier les synergies en imaginant des parcours d'accompagnements types

Principaux résultats

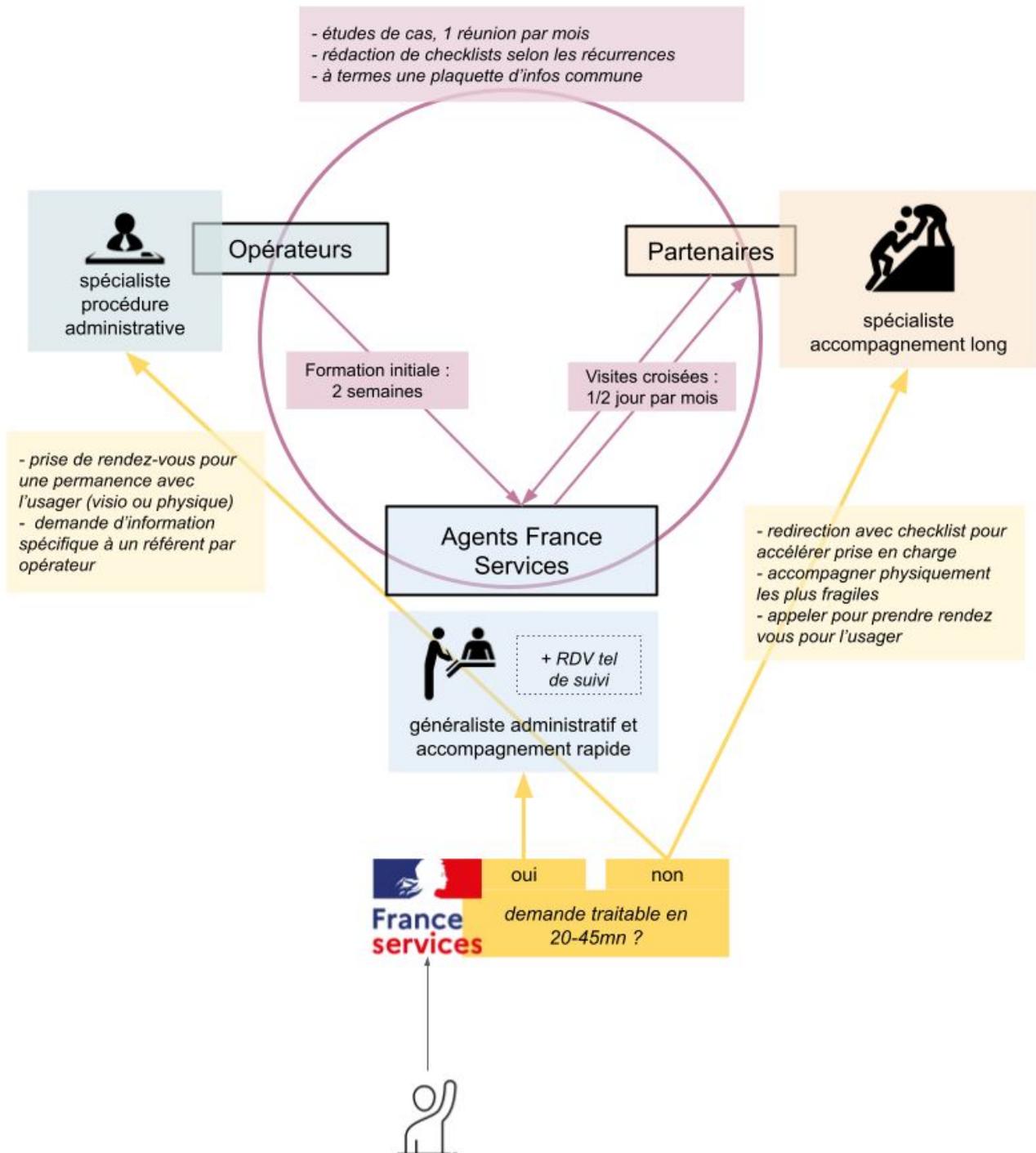
- l'approche par l'étude de cas pratiques a suscité une controverse dans l'un des deux sous-groupes sur le niveau de connaissances nécessaires pour contribuer
- l'autre sous-groupe a pu avancer sur deux parcours qui sont repris dans le schéma comme exemples pertinents
- les échanges des deux sous-groupes vont dans le sens d'une co-conception plus poussée des outils nécessaires à la coopération (contenus de formations, checklists partagées par type d'usager, dossier unique pour mieux partager les informations, agenda partagé, etc.)
- la notion de "checkist" est à entendre comme document facilitant la suite de la procédure pour l'usager (les démarches qu'il doit entreprendre, dans quel ordre, avec quelles pièces, qui doit-il aller voir et quand, etc.). Elle peut être en partie pré-écrite selon la récurrence des demandes, ou constituée sur place avec l'usager
- pour augmenter la qualité du service rendu, les agents France Services peuvent avoir comme responsabilité de reprendre contact avec l'usager 2 semaines après la prise en charge, afin de voir avec lui où il en est de sa démarche

Livrable : schéma de coopération entre partenaires

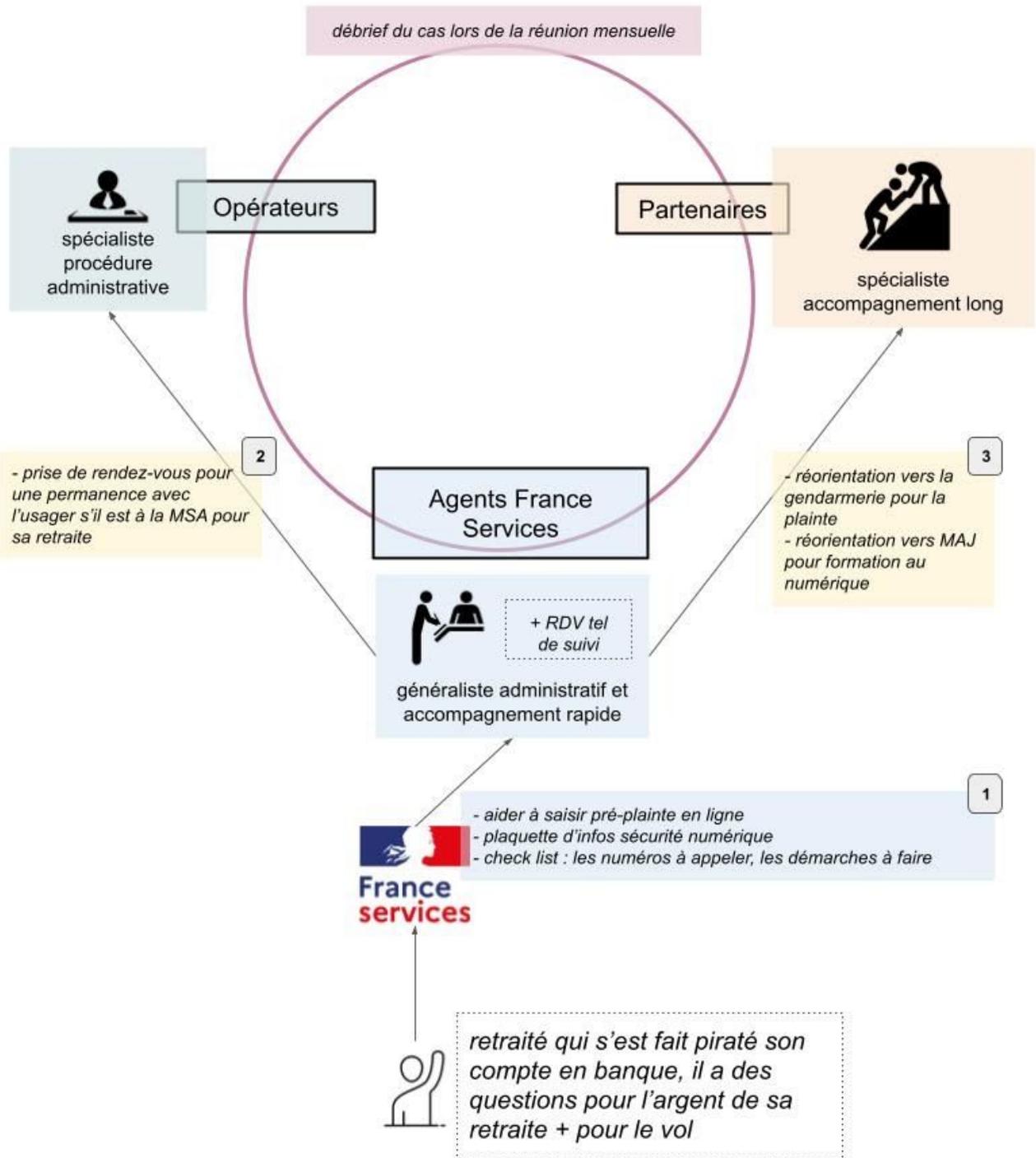
Le schéma proposé fait la jonction entre les contributions des deux sous-groupes (l'un ayant davantage avancé sur les parcours d'usagers et l'autre sur les grands principes de la coopération). Nous vous proposons donc une vision globale suivie de deux cas.



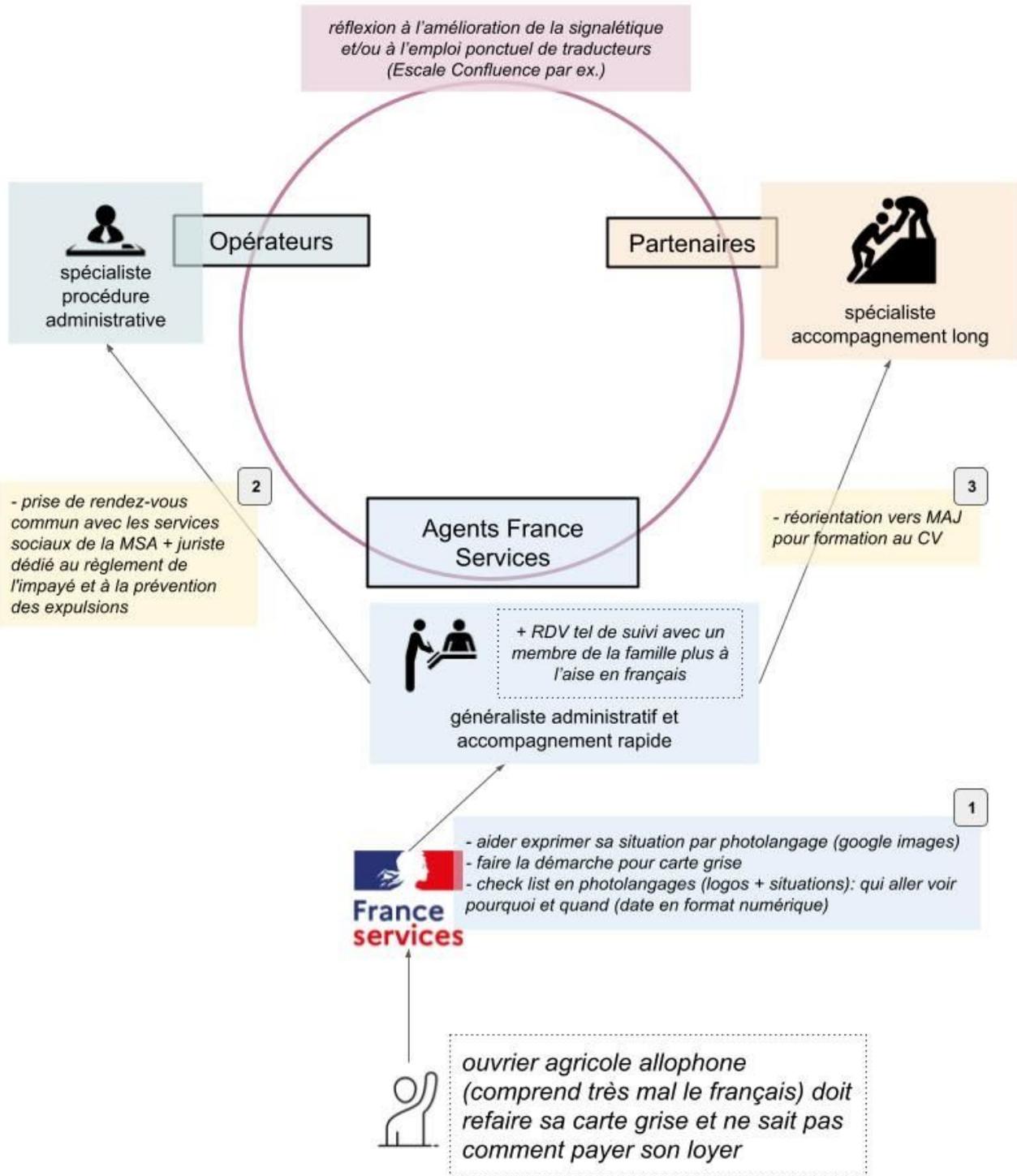
- études de cas, 1 réunion par mois
- rédaction de checklists selon les récurrences
- à termes une plaquette d'infos commune



Cas n°1



Cas n°2



Conclusion

Les recommandations indiquées plus haut, même si elles ont été co-construites avec des représentants des principales parties prenantes, nécessitent encore d'être affinées par des réunions bilatérales. Beaucoup de choses vont aussi émerger de la phase de test, pour laquelle il reste d'ailleurs à définir quel niveau de prototypage est nécessaire.

La situation sanitaire n'aide pas à se projeter sereinement dans cette phase, et peut-être qu'une partie des efforts de prototypage peuvent porter sur comment s'adapter à l'évolution des conditions d'accueil.

Il serait également peut-être intéressant de faire réagir les partenaires et opérateurs sur ces recommandations avant de lancer la phase de test, notamment sur la partie schéma de la coopération.

La rédaction de cette synthèse nous a par ailleurs rendu confiant sur les chances de réussite du projet, et le niveau de service rendu aux publics qu'on peut en attendre.