

Diagnostic France-Services Sous-Préfecture Castelsarrasin

DIAGNOSTIC CASTELSARRASIN

Diagnostic des besoins et enjeux des opérateurs, des
partenaires et des usagers des deux futurs France Services
pour la Sous-Préfecture Castelsarrasin

Contribuer à renforcer la présence de l'état et lutter contre l'illectronisme, la fracture numérique et le non-recours aux droits sur la ComCom terres des Confluences

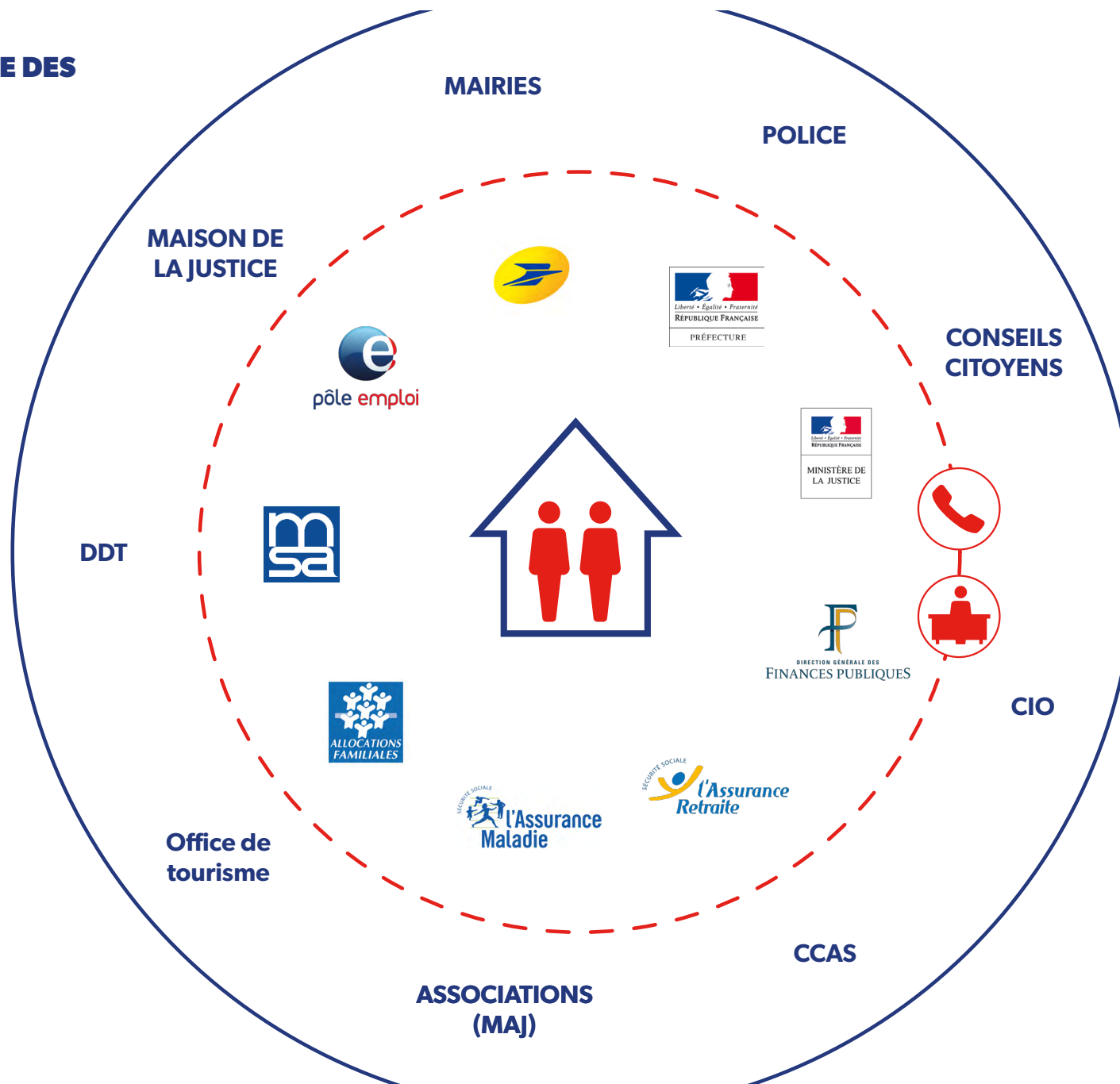
Avant-propos :

L'immersion de 3 jours sur le territoire de Castelsarrasin, Moissac et Lizac par l'équipe de l'agence Indivisible a permis de récolter les différentes appréciations et besoins des partenaires éventuels et opérateurs des deux futurs France Services. Dans une moindre mesure quelques entretiens en micro-trottoir ont permis également de récolter les opinions des habitants. La méthode d'entretiens qualitatifs de 30 à 45mn a permis de récolter des avis détaillés, basés sur l'expérience, les irritants et les espoirs de professionnels comme de potentiels usagers.

Nous avons notamment inclus dans cette immersion : la Sous-préfecture, la ComCom, la Mairie de Castelsarrasin, la DDFIP, la Mairie de Moissac, Pôle Emploi, la MSA, la Poste, le Centre Social du Sarlac, l'association MAJ, le CCAS de Castelsarrasin, la Maison des Ados et le Conseil citoyen du Sarlac.



MAILLAGE DES ACTEURS



En tout, l'immersion a permis de récolter l'avis de 26 responsables ou agents de différents services, associations, opérateurs et partenaires, de 22 citoyens et deux élus de Moissac, dont Monsieur le maire Romain Lopez.

Les quelques éléments présentés ci-dessous constituent un premier diagnostic qui pourra être notamment amendé par les ateliers de co-construction à venir.



“France Services, c’est l’administration en poste avancé”

- un.e responsable

“Comment faire de la médiation numérique si on ne capte même pas de la 3G ?”

- un.e professionnel.le

“Moi, à part les tutoriels, je suis perdu sur l’internet !”

- un.e citoyen.ne

Notre diagnostic

Enjeux prioritaires

1. Un dispositif attendu, des contours à préciser

- Se former en transversalité

“On offre déjà un accompagnement polyvalent, même pour une réponse de premier niveau. On est conscient qu’il faudrait se former pour donner, à tous et à toutes, un premier niveau de réponse sur tous les opérateurs.”

- Ne pas complexifier les parcours usagers

“Si ça rajoute des portes à pousser pour les usagers, ce serait embêtant”

- Être outillé pour accompagner tous les publics

“Travail au noir, drogue, prostitution... On ne pourra pas faire ce que fait un service social, mais on doit rester sur un accueil de clientèle fragile”



- Une porte d'entrée unique

“On a bien compris qu’on gravitait autour de cette France Services car on n’est pas un opérateur obligatoire, mais on trouve ça très positif, surtout pour que le citoyen ait un seul point de contact.”

- Plus de polyvalence

“S’il y a un agent polyvalent à la sous-préfecture, ça pourrait permettre d’aider tous ceux qui ont du mal avec la dématérialisation de la carte grise, car ils viennent ici en Mairie et on doit les orienter sur le site de la préfecture”

- Se rendre davantage visible

“On ne fait pas de permanence régulière dans les maisons France Services, mais on pourrait faire des événements dans la ruralité. Un stand exceptionnel de Pôle Emploi sur un marché.”

2. Différencier l'itinérance en QPV et sur les communes rurales en anticipant l'offre de service des communes limitrophes

Pouvoir gérer le flux de zones spécifiques

“Ça fait longtemps qu'on avait cette idée de « Mairie annexe », car les gens du quartier ont pas mal de problème à remplir leurs dossiers. Mais ça risque de faire la queue comme lors des permanences CAF !”



Des modalités d'accueil qui ne rebutent pas les usagers

“Est-ce que le danger, c'est qu'il y ait un temps d'attente trop long ou qu'il n'y ait personne ? Le café, il faut que les agents le sentent, s'il y a trop de monde qui fait la queue, ils font sans, s'il n'y a personne, ils sortent.”

N'oublier personne

“Lafrançaise, ils sont à part ? Nous on travaille avec eux, ils sont à côté ! Il ne faudrait pas que parce qu'ils sont en bordure, ils ne soient pas pris en charge, car ce serait plus facile pour eux de venir ici plutôt qu'à Cahors ! Une demande de carte d'identité à Lafrançaise ou à Moissac, c'est pareil.”

S'organiser stratégiquement

“Il faudrait faire un lien avec les France Services de Saint Nicolas et de La Ville-Dieu-du-Temple, pour que ce soient des bases pour faire partir l'itinérance.”

Choisir des points d'ancrage pertinents au regard de l'existant

“On pourrait donc se concentrer sur d'autres communes. Il faut interroger les élus, mais garder cette mise en garde : est-ce que ça a du sens de faire descendre le bus au fond de Coutures.”

Actionner le bouche à oreille

“Souvent, les personnes étrangères viennent de Moissac parce qu'ils ont travaillé déjà dans le coin de Lizac. Ils viennent parce qu'ils savent que je fais les papiers, alors que je n'y suis pas obligée. Du coup le bouche à oreille fait que ça se sait, et d'autres viennent.”

Communiquer simplement et efficacement

“Avec les Bulgares, il faut travailler avec des pictogrammes, car ils ont un alphabet cyrillique. Ils savent bien utiliser Facebook par exemple. Si on prend l'exemple de comment on communique à grande vitesse sur l'autoroute : des images simples ! Il faut entrer par les usages des événements de la vie (naissances, décès, etc.).”

3. Préserver et renforcer le plus possible les services, guichets et associations déjà implantés

Conserver sa place dans son champ d'expertise

"On veut bien être labellisé France services, mais pas remplacé par un acteur ad-hoc ! Car on fait déjà ces missions."



Articuler France Services avec sa propre organisation

"Si on a une partie des financements ETP de l'itinérance, on peut étendre nos horaires ou faire une permanence dédiée sur Moissac, ou renforcer nos itinérances dans les communes rurales."

Se réunir pour tirer profit des expériences de chacun

"En tant que partenaires, on pourrait imaginer un temps régulier tous les deux mois, pour croiser l'info, parler des publics, des demandes, des mal-orientés."

Renforcer les maillages qui font déjà leurs preuves

"Pôle emploi, MSA et Assurance maladie sont déjà présents sur le quartier une fois par mois. On travaille main dans la main avec le centre social. On a beaucoup d'échanges aussi pour utiliser notre salle."



Expérimenter pour faire évoluer l'organisation

"Déjà un tiers lieu coworking « entreprendre » sur Moissac, est-ce que le besoin du coworking à Castelsarrasin est pertinent ? Peut-être proposer un espace d'abord modeste, modulable pour éventuellement l'étendre plus tard en fonction de la demande."

Former les autres pour améliorer le guidage des usagers

"On peut créer des passerelles, créer une formation dédiée de la Mairie vers France Services pour les référentiels cartes d'identités biométriques par exemple, car on ne peut pas délocaliser la machine et les flux sécurisés."

Connaître le paysage serviciel pour toucher tous les publics

"Il faudrait que des partenaires comme des services sociaux puissent faire une permanence sur mesure et exceptionnelle, si on voit qu'il y a plusieurs usagers qui ne peuvent pas se déplacer. Ça implique que les agents connaissent bien leur écosystème et savent où sont les assistantes sociales par exemple."

Communiquer sur les atouts des partenaires

"Ça nous intéresse qu'ils fassent un peu notre pub, et réciproquement. Car ils participent à cette fonction accueil sur laquelle on est limité."

4. Naviguer entre les zones blanches, entre impératif de service et réalité matérielle

Faire face au manque de qualification

“On est sur des populations qui ont des niveaux de qualification bien moindres que le département, qui est lui-même moins qualifié que la moyenne régionale. Du coup, il y a un gros éloignement sur la compétence numérique, et ce, à tout âge. C’est pas parce qu’on a un smartphone qu’on est compétent sur les mails.”

Mettre en capacité sur le numérique administratif

“Le gros besoin c’est la médiation numérique.”

Créer du lien pour instaurer la confiance

“Sur le territoire, on a également des saisonniers agricoles chez qui la non-compétence numérique s’ajoute à la barrière de la langue et de la lecture. Il y a un non-recours aux droits important car ils ne savent pas traduire. Ce sont des personnes qui ont perdu confiance dans les services publics et qui pourraient la retrouver par le biais de France Services.”



Prendre en compte le manque de couverture

“Dans les outils qu’il faut prendre, un routeur... mais avant, il faut faire la cartographie de la 3G, voir où ça capte pas car on ne pourra pas aider.”

Cartographier les lieux propices à la connexion

“Il faut communiquer sur les territoires qui sont zones blanches, en leur disant « désolé il n’y a rien, mais venez juste ici où il y a du réseau. »



5. Co-construire les conditions d'une offre de services avec les élus de la ComCom

Penser à l'accessibilité des services

"Le problème numéro 1 du Sarlac, c'est de se rendre au centre-ville, pour les personnes âgées notamment. Ou aller à Castelsarrasin, c'est encore pire."



Profiter d'espaces disponibles

"Les communes ont souvent récupéré des locaux, type anciens bars ou autres, qui pourraient accueillir la permanence."

Favoriser de nouvelles mobilités

"On parle beaucoup de la mobilité à la ComCom, on l'a évoqué notamment sur la question du canal et le centre aquatique. On va devenir autour un peu plus un pôle d'activité, et on veut mettre en avant les mobilités douces, à partir du canal."

Mailler avec les collectivités et les transports existants

"Prenons par exemple le bus itinérant de Cahors : quel que soit le scénario, il faut l'engagement des communes et des partenaires, créer une régularité. Dans ces bus, ils se connectent directement au WIFI des mairies via une application qui sécurise et un routeur 4G. Ça implique de fortement travailler avec les collectivités !"



Une couverture des besoins à optimiser

La formation obligatoire de deux ETP pour la labellisation France Services nous porte à croire que certains besoins sont déjà couverts. Toutefois, des spécificités territoriales en matière de publics nous amènent à penser qu'un service de réponse de premier niveau pourrait intégrer d'autres besoins. Au regard des besoins couverts par la formation obligatoire et de ceux qui pourraient faire l'objet d'une collaboration accrue entre les partenaires identifiés et les opérateurs, nous vous proposons ici l'inventaire de ces besoins complété par d'autres issus de nos observations de terrain.

Je n'arrive pas à régler un problème dans mon logement

"Une juriste pour écouter les femmes, ce serait bien. Elle vient déjà au centre social, mais ce serait bien qu'elle vienne à la demande si elle est trop sollicitée au centre social."

Je ne sais pas écrire

"Le Secours Catholique a un écrivain public... ou avait ? Il faudrait qu'il y en ait un dans la FS !"

Je suis bloqué dans mes démarches

"Hier, j'avais une maman qui ne pouvait pas faire sa demande de rendez-vous par téléphone pour renouveler sa carte de séjour et elle n'avait pas d'ordinateur."

J'ai un projet pour maintenir une personne âgée autonome

"J'ai su après coup que ma tante très âgée aurait pu bénéficier d'aides pour refaire sa salle de bain, plutôt que de tout payer de notre poche."

Je ne connais pas mes droits

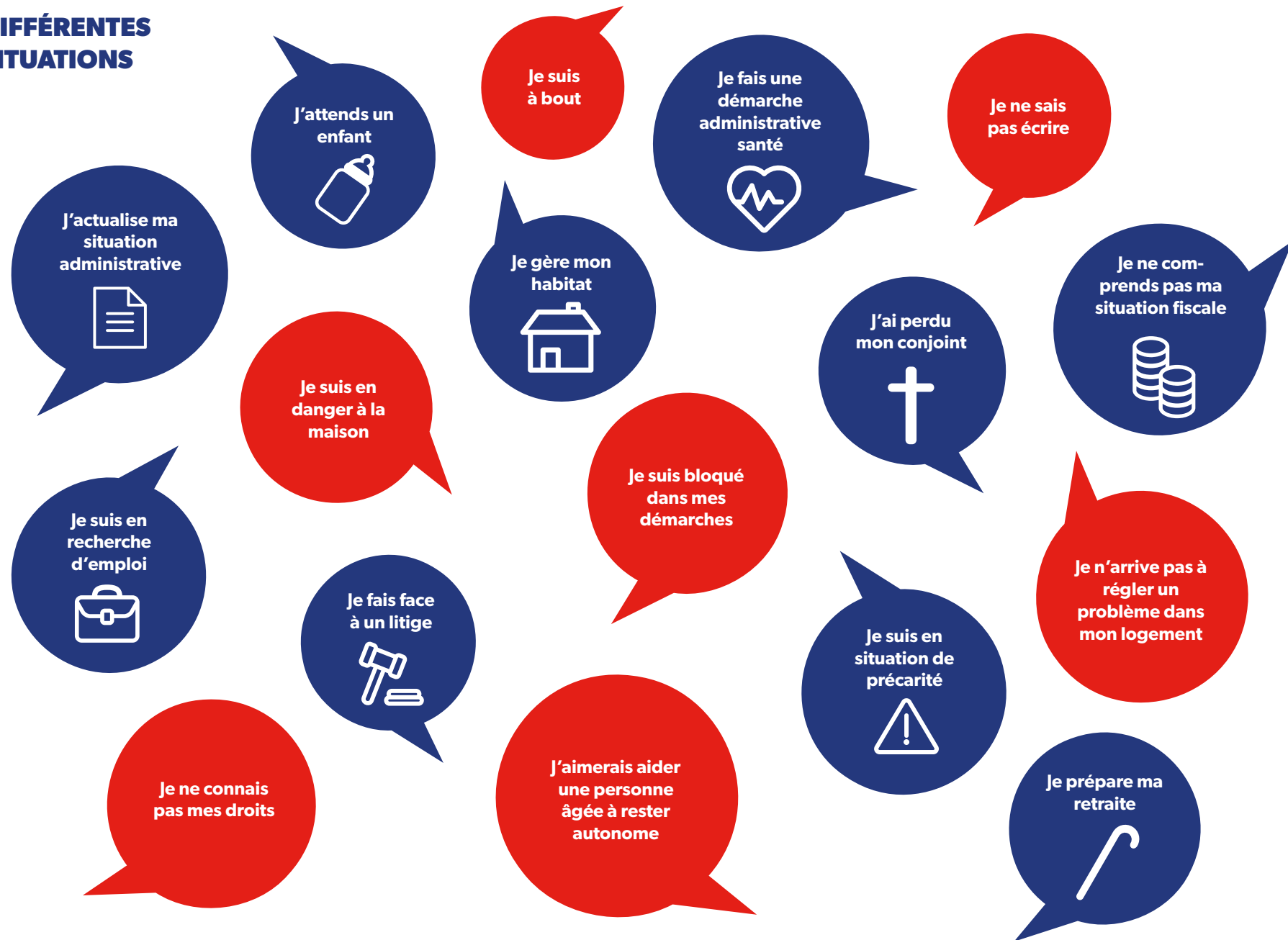
"Au niveau de l'accueil des deux agents France Services, il faudrait qu'ils soient formé au PFIDASS : pour éviter tout ce qui est renoncement au soin. Lorsqu'un professionnel entend qu'une personne ne va pas recourir aux soins, faute de moyens, elle alerterait ce service."

Je suis à bout

"Un individu qui se met torse nu, et qui se roule par terre. Un autre usager qui a laissé son père âgé tout seul. Et oui, le public agriculteur est un public fragilisé et isolé. Ils ont tendance à plus tenter de se suicider que les autres"



DIFFÉRENTES SITUATIONS



DIFFÉRENTES RÉPONSES



Imaginer une gouvernance pour prendre soin des relations d'acteurs interdépendants

La navette entre les différents opérateurs et les partenaires, croisée avec les besoins spécifiques du territoire nous amène à proposer un accompagnement spécifique sur la gouvernance des deux France Services. Le premier comité de pilotage doit inaugurer un mode de décision collégial et tester des modalités de vote inédites, comme le jugement majoritaire de plusieurs options, afin de laisser la pluralité des opinions s'exprimer sans pour autant entraver la convergence vers une tendance majoritaire.

La gouvernance doit aussi ouvrir les possibilités de comptabilités croisées, en prenant en compte par exemple des déciles ETP, des opérateurs susceptibles de mettre à disposition des temps de travail partagés en itinérance (La Poste, MSA), des acteurs associatifs qui disposent déjà d'une expertise et d'un réseau opérationnel ainsi que d'une implantation sur les QPV (CCAS de Castelsarrasin, MAJ, Conseil Citoyen du Sar-lac).

Ce montage financier est prioritaire pour intégrer de façon harmonieuse le projet de deux France Services à l'offre existante.



Nous restons à votre disposition pour outiller ces comités de pilotage.

Croiser les contraintes et enjeux de toutes les parties prenantes

Les différentes parties prenantes disposent d'une fenêtre privilégiée pour évoquer des contraintes et enjeux qui leur sont spécifiques. Le projet doit croiser ces différentes dimensions et nous nous proposons donc de lister notre interprétation selon le point de vue de chaque acteur rencontré.



Les enjeux pour Moissac

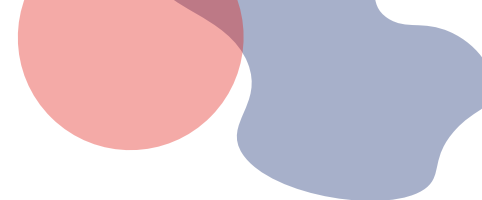
Opérateurs & partenaires	Enjeux	Propositions de synergies
Mairie de Moissac	- Renforcer la présence des services de l'État par l'itinérance via une Maison Municipale - Déplacer les services municipaux vers le QPV de la ville (Sarlac) - Ne pas brouiller la lisibilité des services : France Services comme entrée, mais services conventionnels doivent rester identifiables par les usagers	- État Civil - Scolarité - Sécurité
Maison des ados	- Continuer leur démarche "d'aller vers" les jeunes et leurs parents - Relever les enjeux de mobilité (Moissac - Castelsarrasin) - Offrir ponctuellement des médiations (barrière de la langue) - Favoriser des actions intergénérationnelles (aide au numérique des seniors ?) - Continuer à travailler avec les jeunes "sans condition" (jamais de contrat type CJM) - Maintenir une présence sur la toile - Ne pas s'écarter, continuer à maintenir la cohésion entre leurs membres - Intéressés par l'itinérance en partenariat	- Maison des ados - Rezo Pouce - Promeneurs du net - Le Service Civique

Opérateurs & partenaires	Enjeux	Propositions de synergies
Le public	- De l'aide pour accomplir ses démarches - De la formation pour apprendre à le faire seul - Du contact Humain, moins de téléphone - Des cours de français dédiés - Répondre à des besoins plus spécifiques - Plus de maillage associatif	- Formateurs au numérique / bureautique - Moissac Animation Jeune - Rezo Pouce - Complémentaires retraite
Office du tourisme	- Davantage de visibilité et de lisibilité pour le public - Que soient formalisées toutes les réponses "hors cadre" qu'ils apportent aux usagers	Office du Tourisme
Mme Nisrine NEGADI, service civique au point d'accueil numérique Mme Fauré DDFIP	- Accompagner au numérique les personnes âgées et agriculteurs - Formations spécifiques via des référents ressources - De l'espace - Des ordinateurs et autant de personnes pour accompagner leur utilisation - Médiation pour les personnes ne maîtrisant pas la langue - Éviter le guichet vitré, la barrière physique qui exacerbe la barrière sociale	- Service Civique - DDFIP

Opérateurs & partenaires	Enjeux	Propositions de synergies
Mme Nolibois opérateur DDFIP Carole LAFFON et Zorah SAID MSA + 1 agent de la maison de l'emploi et de la solidarité	• Privilégier le pratique, le fonctionnel à l'esthétisme • Un espace pour s'isoler, souffler, se recentrer • Un espace coworking convivial mais calme • De la confidentialité durant les échanges • Arriver à gérer le flux, la densité qui peut être importante • Des espaces d'attente où les gens ne font pas qu'attendre (écrans informations administratives,, démarches, etc.)	• MSA • Maison de l'Emploi et de la Solidarité
La Poste de Lizac	• Questionner la population (besoins) • Penser qualitatif • Donner plus de visibilité à La Poste • Renforcer message sur la gratuité • Plus de médiation sur des langues autres qu'anglais, espagnol et arabe • Du lien avec le Bureau des Étrangers et avec Groupements d'employeurs • Une iconographie compréhensible par tous • Des formations orientées sur les besoins des usagers et des agents	• Partenaires sociaux (pour mailler autour des usagers) • Bureau des Étrangers • Groupements d'employeurs

Opérateurs & partenaires	Enjeux	Propositions de synergies
Centre Social affilié CAF	• Résoudre les problématiques de mobilité de Sarlac • Être guidé et accompagné dans l'usage du numérique • Ne plus être baladé d'un service à l'autre • Relever l'enjeu des zones blanches • Des interlocuteurs Vieillesse • Bien et largement communiquer sur France Services • Des services à l'habitat	• Centre Social • Allocation Personnalisée d'Autonomie • Médiateur de la République • Écrivain public • PFIDASS
Moissac Animation Jeunesse (MAJ)	• Offrir les services à tous les publics sans privilégier les QPV • De la formation pour parfaire leurs compétences	• MAJ
Conseil Citoyen du Sarlac	• Besoin de plus de visibilité	• Juristes (notamment pour les violences faites aux femmes) • Association de consommateurs • Service intercesseur (Pôle Justice ?)

Les enjeux pour Castelsarrasin



Opérateurs & partenaires	Enjeux	Propositions de synergies
ComCom Terres des Confluences	- Mobiliser les élus - Lien avec les France Services de Saint-Nicolas-de-la-Grave et de La Ville-Dieu-du-Temple - Installer une dynamique de tiers-lieux - Renforcer la mobilité plutôt qu'aménager du coworking	CCAS
Mairie de Castelsarrasin	- Créer des passerelles entre les services via la formation - Médiation et formation au numérique - Un bon maillage entre les opérateurs et partenaires - Participer au groupe de pilotage	
CCAS de Castelsarrasin	- Renforcer les points d'accueil déjà existant plutôt que de recréer un point d'accueil généraliste (mais partiel) ailleurs - Croiser les enseignements sur des expérimentations et démarches similaires antérieures - Guichet unique oui, mais pourquoi à la sous-préfecture ?	
Pôle Emploi	- Médiation numérique - Médiation avec les populations qui comprennent mal le français "Aller vers" les usagers - Pouvoir faire de l'accompagnement individuel malgré le flux - Diminuer le non-recours au droit	

Nos recommandations

Une ComCom, deux France Services : notre proposition de scénario “hybride” au plus proche des besoins du territoire

En récoltant les différents besoins et attentes des usagers, partenaires et opérateurs, nous proposons un scénario de deux France Services qui hybrident plusieurs modes de partenariat et d'intervention. Les particularités des territoires ruraux et des QPV ne sont pas miscibles et le volume de 24h ne pourra pas répondre à la fois aux enjeux de Moissac et du reste des 18 communes non-couvertes par une France Services déjà opérationnelle ou à venir (Saint-Nicolas-de-la-Grave, La ville-Dieu-du-Temple, Castelsarrasin).

Nous proposons donc un scénario à 24h pour le Tiers-lieu de Castelsarrasin et 32h pour couvrir à la fois les deux QPV de Moissac et les 18 communes sans France Services. Nous sommes conscients que cette légère augmentation oblige d'autant plus les partenaires à croiser leurs contraintes financières et leurs objectifs de développement, mais nous pensons que c'est dans l'intérêt du territoire, de ses agents, élus et habitants.

Le profil des 2 ETP pour chaque France Services doit donc être pensé de façon dissociée :

Tiers-lieu Castelsarrasin :

- à l'aise avec le numérique (univers applicatif, web, bureautique et périphériques)
- à l'aise à l'oral et sociable, patience, pédagogie
- possibilité d'un contrat aidé ou d'une reconversion au sein de l'administration

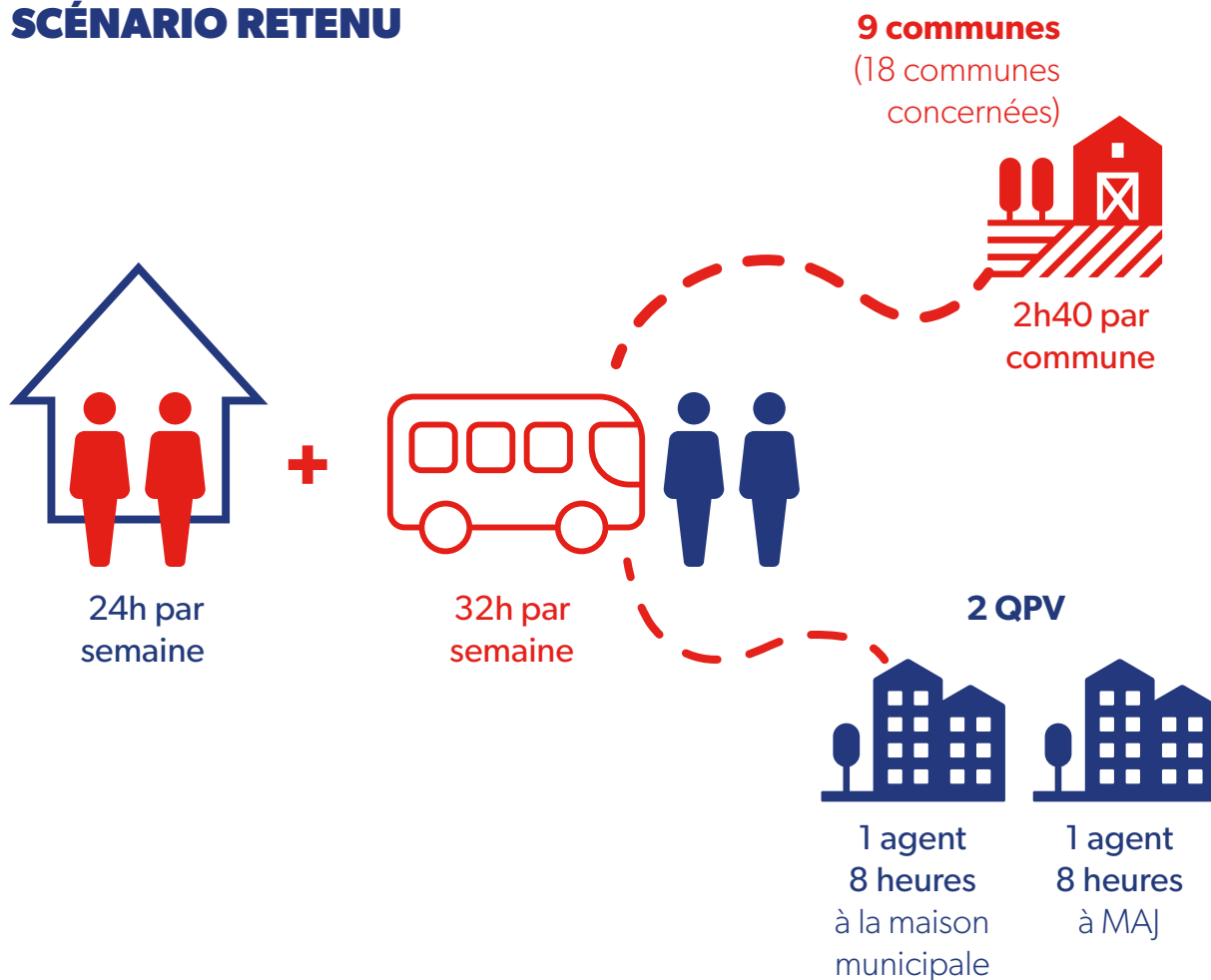
Itinérance Moissac :

- expérimenté.e dans le socioculturel et l'associatif
- expérience de terrain souhaitée
- constitution d'un réseau personnel de contacts préalables chez les partenaires souhaitée
- à l'aise à l'oral et contact facile, patience, pédagogie

Itinérance 18 communes rurales :

- expérimenté.e sur les questions spécifiques aux agriculteurs, aux retraités
- à l'aise avec l'idée d'être très mobile, à l'aise à l'oral et contact facile, patience, pédagogie
- bonne connaissance géographique du territoire
- véhiculé.e

SCÉNARIO RETENU



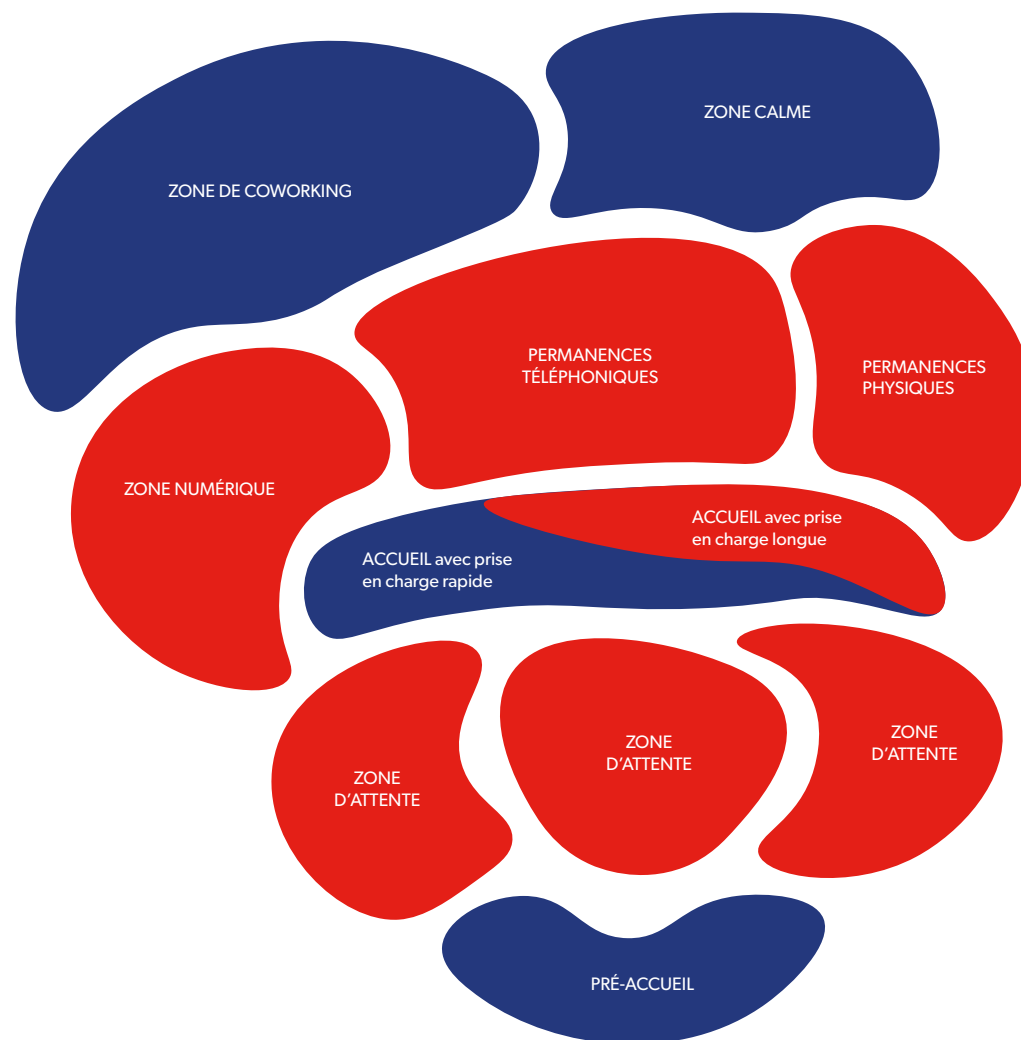
Remarques :

1. Les acteurs implantés sur Moissac et Castelsarrasin anticipent des doublons.
2. Une régularité dans la présence est nécessaire pour habituer les publics.
3. Le projet doit être co-construit avec les élus de l'ensemble de la ComCom pour être déployable.
4. 24h est insuffisant pour couvrir les 18 communes et les QPV, qui financerait les 8h nécessaires pour couvrir toutes les communes ?
5. Au-delà des 9 points de contact proposés par la Poste (Boudou, Castelferrus, Castelmayran, Caumont, Garganvillar, Labourgade, Montesquieu, Lizac, Saint-Agnan), quelles communes pourraient mettre à disposition des locaux ?
6. La cartographie des zones blanches est nécessaire pour s'en rapprocher le plus possible.

Notre proposition de zoning d'usages pour l'offre France Services et coworking de Castelsarrasin

ZONAGE DE L'ESPACE FRANCE SERVICES

Notre recueil des besoins nous permet aujourd'hui de proposer un zoning des différents usages. Ce travail ne peut pas remplacer une programmation dédiée mais rend déjà compte de "l'esprit" attendu par toutes les parties prenantes de ce futur Tiers-lieu.



Notre proposition de pictogrammes pour indiquer clairement les besoins auxquels France Services et ses partenaires répondent

Les annexes du cahier des charges France Services proposent une série de pictogrammes pour aider les usagers à identifier l'offre de services proposée. Nous pensons qu'à la lumière des enjeux d'illectronisme et d'allophonie en présence, les pictogrammes doivent évoluer pour être davantage illustratifs et limiter les interprétations.



Je prépare ma retraite



Je suis un jeune et j'ai des questions



Je prends soin de ma santé



J'établis mes papiers d'identité



Je suis affilié à la MSA



Je suis en recherche d'emploi



Je fais face à un litige



Je connais des difficultés financières



Je cherche à rembourser mes soins



Je déclare mes impôts



J'ai perdu mon conjoint



J'attends un enfant



Je gère mon énergie



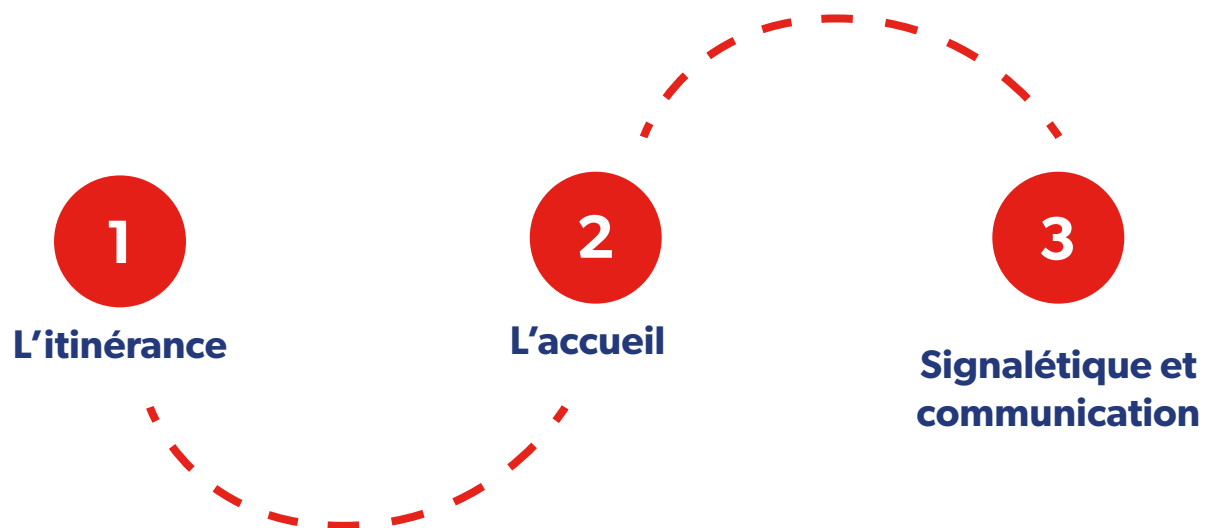
Je me déplace



Je gère mon habitat

Notre proposition d'ateliers de co-construction

À la lumière des différents enjeux, nous proposons 3 ateliers d'1h30, réunissant entre 10 et 20 participants, si possible, à chaque fois d'horizons variés (associatifs, agents, décisionnaires, élus et usagers potentiels). Les ateliers pourraient être proposés la même journée, sur trois communes jusqu'à présent non intégrées à l'étude. Une partie de la jauge peut être remplie sur invitation et une autre peut être complétée par une mobilisation en quelques points stratégiques de chaque commune (place, café, Mairie, poste, etc.) le jour même.



Les thèmes et objectifs proposés des ateliers sont les suivants :

- Définir l'itinéraire et horaires types, ainsi que l'équipement des agents volants (itinérance)
- Créer un référentiel d'accueil adapté aux besoins
- Concevoir une maquette pour la signalétique et la communication du dispositif