



# Analyse liste de discussion des points accueil

La force du réseau : l'échange !

Décembre 2020



RÉSEAU ALPIN  
**DES POINTS  
D'ACCUEIL**



MINISTÈRE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
ET DES RELATIONS  
AVEC LES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

RÉGION  
SUD



PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR



La Région  
Auvergne-Rhône-Alpes

# INTRODUCTION

Une liste de discussion et de partage d'informations [reseau@pointsdaccueil.fr](mailto:reseau@pointsdaccueil.fr) a été mise en place par l'équipe de l'ADRETS.

Cette liste permet d'échanger entre structures d'accompagnement du public, sur :

- des questionnements éventuels
- des éléments d'actualité fort
- des trucs et astuces du quotidien ...

## RÉSUMÉ



- Contre 45 en 2019

- 66 discussions initiées par l'ADRETS

- 16 discussions initiées par le réseau

- Contre 125 en 2019

- 162 expédiés par les membres du réseau eux-mêmes.



Cette analyse vient en complément de l'analyse des points d'accueil 2020 réalisée par l'ADRETS et à retrouver sur : <https://adrets-asso.fr/wakka.php?wiki=AnalyseDesPointsDAccueil2020>

## CONSTAT 1 - DES ÉCHANGES SUR L'ACTUALITÉ AUTOUR DE LA PANDÉMIE EN PLUS DES ÉCHANGES HABITUELS « TRUCS ET ASTUCES ENTRE PAIRS »

→ Les discussions ont principalement porté sur :

- Le contexte Covid 19 et le déconfinement (plus de 60 mails !) : cette thématique a bien sûr représenté la majorité des échanges de la liste en 2020. Dans ces périodes à la fois intenses et propices à l'isolement, le besoin exprimé par les agents d'accueil et responsables de points d'accueil d'échanger sur le quotidien a été très fort.

Les échanges ont à la fois concerné des partages d'expériences et retours concernant les effets du confinement sur les points accueil ( peu de fréquentation, télétravail, etc), mais ont également permis un partage de ressources entre points d'accueil (information sur la continuité de services des partenaires, aides disponibles pour les usager.e.s, partage de protocoles sanitaires lors du déconfinement, etc.)

- Des échanges d'informations et d'actu autour de l'accompagnement numérique (mise en place de la plateforme Solidarité numérique, déploiement des conseiller.e.s numériques, présentation des mesures liées au numérique dans le plan de relance)
- Des échanges d'informations relatives à une démarche administrative, aux relations services/opérateurs
- Des questionnements et échanges sur la mise en place de bus France services et plus globalement autour de la thématique de l'itinérance des France Services/MSAP. Les échanges sur la liste réseau sont le reflet du questionnement des points d'accueil sur le « aller vers » et le développement des services plus en proximité
- La diffusion d'offres d'emploi
- Les méthodes et outils de prise de rendez-vous, qui ont permis de mettre en lumière que les points d'accueil du massif sont surtout confrontés à des publics personnes qui ne savent pas ou peu utiliser les outils informatiques et pour lesquels les moyens pour les contacter ou prendre des rendez-vous restent le téléphone ou l'accueil en présentiel.

## CONSTAT 2 - DES ÉCHANGES SUR LES CLASSIQUES

- Informations sur l'organisation des Visio-services
- L'actualité autour du dispositif France services, avec notamment le re-partage des informations de l'animation nationale France Services
- Informations sur des événements organisés par l'ADRETS et son réseau
- Informations sur des dispositifs de soutien financier<sup>1</sup> (AMI Bud France Services, label Sud Labs, Pass numérique, Fabrique des territoires, etc.)

1 La veille des dispositifs de soutien financier est consultable sur le site : <https://pointsdaccueil.fr/?MaletteMsap>

## QUI SOMMES-NOUS ?

L'ADRETS - Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services a été créée il y a 20 ans par des acteurs territoriaux et points d'accueil polyvalents, l'ADRETS a pour objet le développement des services au public dans les territoires ruraux et de montagne. Notre expertise sur la question des services au public nous permet d'animer des réseaux d'acteurs, d'accompagner les initiatives individuelles ou collectives, d'appuyer les innovations numériques et d'expérimenter des réponses nouvelles face aux problématiques rencontrées (Accompagnement de SDAASAP, stratégies inclusion numérique, de mise en place de FOAD, de conventionnement pour le logements saisonniers...).

Nos méthodes se veulent participatives, transversales (décloisonnement des acteurs et des services) et basées sur des outils collaboratifs et ressources numériques en libre accès. Nous travaillons en lien étroit avec les services de l'Etat (ANCT national et massif, préfectures) les collectivités locales (Régions, Départements, EPCI), les points d'accueil du public et polyvalents (MSAP, espaces saisonniers...), les territoires de projet (LEADER), et les réseaux de la médiation numérique et de l'ESS. Nous intervenons sur l'ensemble du massif alpin, à travers nos deux antennes et une équipe professionnelle et engagée de 7 salarié.es (Gap et Chambéry).

Prise de notes :

Noémie Lechat - [nlechat@adrets-asso.fr](mailto:nlechat@adrets-asso.fr)

Rédaction finale et mise en page :

Sandrine Percheval

- [spercheval@adrets-asso.fr](mailto:spercheval@adrets-asso.fr)



[adrets@adrets-asso.fr](mailto:adrets@adrets-asso.fr)

<http://adrets-asso.fr>