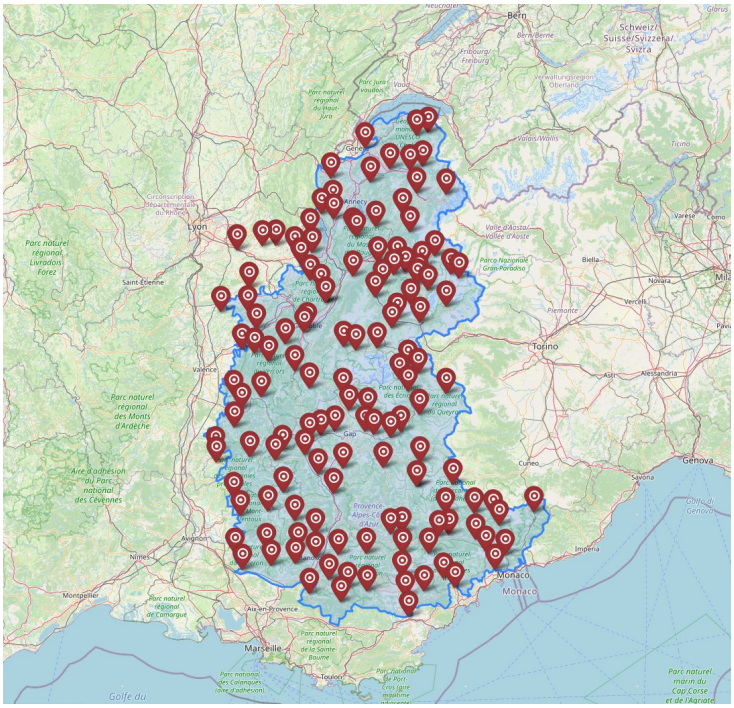
L'adaptation des points d'accueil du massif face à un contexte national évolutif

Analyse 2021 des besoins et perspectives des points d'accueil de proximité dans les Alpes

Déccembre 2021



RÉSEAU ALPIN
DES POINTS D'ACCUEIL

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

SOMMAIRE

Pourquoi cette analyse annuelle ?....4
Photographie du réseau en 2021....7

I. Le label France Services dans le paysage des points d'accueil de proximité....8
Uniformité versus hétérogénéité : les aléas d'un label en pleine expansion....8
une plus-value locale et de proximité....9
La mise en Place des animations départementales....9
des pratiques bousculées suite à la crise sanitaire....10

II. Les agent.e.s multi-fonctions : les « SHIVA » des points d'accueil....11
Vers une évolution de l'accueil de premier niveau....11
De quelles missions parle-t-on : accueil ou médiation sociale ?....13
Un manque de reconnaissance d'un métier en constante évolution....14
Des points d'accueil victimes de leur succès ?....15

III. Points d'accueil multi-services : repenser les espaces et la place des usager.e.s....17
Une évolution de l'identité des points d'accueil....17
Repenser les lieux...et impliquer les usager.e.s ?....19

IV. Articulation entre accompagnement des démarches et médiation numérique....20
Déploiement du dispositif de conseiller.e.s numériques au sein des territoires....20
Les autres dispositifs permettant un accompagnement à l'autonomisation....22

V. la spécificité de la saisonnalité : une réalité de terrain à reconnaître....24
D'une saison blanche à une saison noire ?....24
Les espaces saisonniers : des points d'accueil aux compétences spécifiques....25

VI. L'Itinérance : des solutions sur mesure....28
Quand itinérance ne rime pas forcément avec bus....28
Les limites de la mise en place d'un dispositif itinérant....29

Quelles Perspectives pour 2022 ?....31
Le rôle et la place des territoires dans la mise en place des services publics localement....31
La pérennité des dispositifs à l'aune de l'élection présidentielle....31

Annexe
Point d'étape sur les préconisations 2020....34
Détail de l'analyse quantitative....37

Qui sommes-nous ?....40

POURQUOI CETTE ANALYSE ANNUELLE ?

L'analyse s'appuie sur...

... des échanges avec le réseau

22 entretiens semi-directifs pour **30** points accueil

+ de **250** abonné.e.s à la liste de discussion

9 visio-services

... des ressources capitalisées par l'ADRETS

1 carte actualisée des points d'accueil du massif alpin

3 notes sur des thématiques fortes du réseau (services/itinérance, saisonnalité/transition, numérique)

... des ressources du réseau national France Services

1 carte interactive France Services et extraction des données statistiques des France Services fournis par les préfectures

... la co-écriture avec des acteurs de terrains

1 sprint d'écriture réalisé avec des agent.e.s présents dans les points d'accueil France Services et extraction des données statistiques des France Services fournis par les préfectures

Réalisée chaque année, cette analyse vise à fournir une photographie 2021 non exhaustive des points d'accueil du massif alpin (principalement des espaces labellisés France Services et Maisons de Services au Public (MSAP) au prisme de nos observations, rencontres et entretiens auprès du réseau et des agent.e.s de terrain. Celle-ci nous permet de rendre compte des différentes évolutions, évènements, impacts des dispositifs et contextes nationaux et locaux et de formuler des préconisations[1] visant à notre objectif principal : améliorer l'accès aux services au public en milieu rural et de montagne.

Cette année encore, le récit des agent.e.s sur la vie au sein des points d'accueil du massif alpin n'est pas celui d'un long fleuve tranquille. En 2021, les points d'accueil du massif ont du faire preuve d'adaptation face à un contexte politique, législatif, sanitaire et social mouvant au niveau national. Cette analyse se concentre sur plusieurs aspects marquants, à savoir :

- une structuration et un déploiement du label France Services et son impact pour les équipes et les structures porteuses (changement d'organisation en interne, évolution du métier d'agent.e, déménagements, poids des structures porteuses dans le financement du service) ;
- une situation sanitaire encore complexe et ses répercussions sur les lieux, leur organisation et les populations, notamment les travailleur.se.s. saisonnier.e.s et pluriactif.ve.s ;
- le déploiement de nombreux dispositifs (lancés dans le cadre du plan France Relance[2]), en grande majorité liés à la médiation numérique ou, plus à la marge, à l'itinérance et leurs impacts, là aussi, sur des réorganisations d'équipe et d'écosystèmes locaux de partenariats ;
- des évolutions dans l'implication des habitant.e.s/usager.e.s par, notamment, la reconnaissance de leur expertise dans la construction du service.

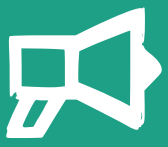
Cette analyse vise à fournir une photographie 2021 non-exhaustive des points d'accueil du massif alpin (principalement des espaces labellisés France Services et Maisons de Services au Public (MSAP).

Cette analyse, dont la première version a été finalisée en décembre 2021 est amenée à être consolidée courant 2022 suite aux différents retours et contributions des partenaires.
L'ensemble de nos travaux et ressources à destination du réseau (sous licence Creative Commons) sont réunis sur la plateforme :

https://pointsdaccueil.fr

1 Un retour sur les préconisations de l'analyse 2020 est à retrouver en annexe.
2 https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance

Synthèse des préconisations de l'analyse 2021



→ Réaliser un panorama des différents modes d'organisation des France Services et de l'hétérogénéité des modèles existants

→ Accompagner les France Services, notamment les premières labellisées, dans l'équilibre de leur fonctionnement interne et permettre des évolutions en lien avec leur réalité de fonctionnement

→ Accompagner les structures porteuses dans une utilisation judicieuse des points d'accueil, comme outil de développement des services sur le territoire et vigie des besoins des habitant.e.s

→ Profiter de l'instauration des animations départementales pour créer du lien entre les différentes politiques publiques et dispositifs concernant les services (France Services, SDAASP, travailleur.se.s sociaux)

→ Créer des fiches de postes avec des appellations et descriptifs métiers représentant les différentes missions au sein des structures France Services et proposant des niveaux de rémunération adaptés : agent.e d'accueil, médiateur.rice numérique/administratif, coordinateur.rice, etc.

→ (Re)Poser une définition commune de la notion d'accueil et d'accompagnement et de ses limites entre les France Services et les opérateurs

→ Renforcer la lisibilité du rôle des points d'accueil pour les usager.e.s (pas une annexe de l'État, mais un lieu « ressource » pour réaliser certaines démarches administratives)

→ Permettre aux points d'accueil d'avoir une dénomination propre, différenciée des labels pour faciliter leur identification par les habitant.e.s du territoire et moins dépendre de potentiels changements de labels

→ Mobiliser le design de services pour concevoir ou réaménager des espaces accueil (Cf. travaux du LabAccès).

→ Mutualiser le recrutement des conseiller.e.s numériques entre plusieurs France Services (ou entre France Services et autres points d'accueil public tels que mairies, centres sociaux, etc.)

→ Pérenniser le financement des postes de conseiller.e.s numériques au sein des points d'accueil, accompagner leur mise en réseau territoriale et leur complémentarité dans l'écosystème actuel

→ Reconnaître les compétences spécifiques "saisonnalité" des points d'accueil

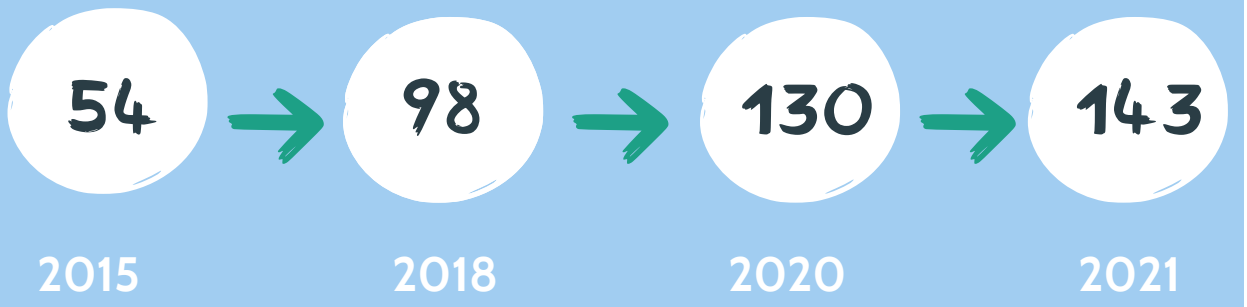
→ Associer ces espaces aux travaux et réflexions menés sur le sujet (type EGTT, dispositifs locaux)

→ Amener les pouvoirs publics locaux et employeurs à se saisir pleinement de la problématique des logements saisonniers

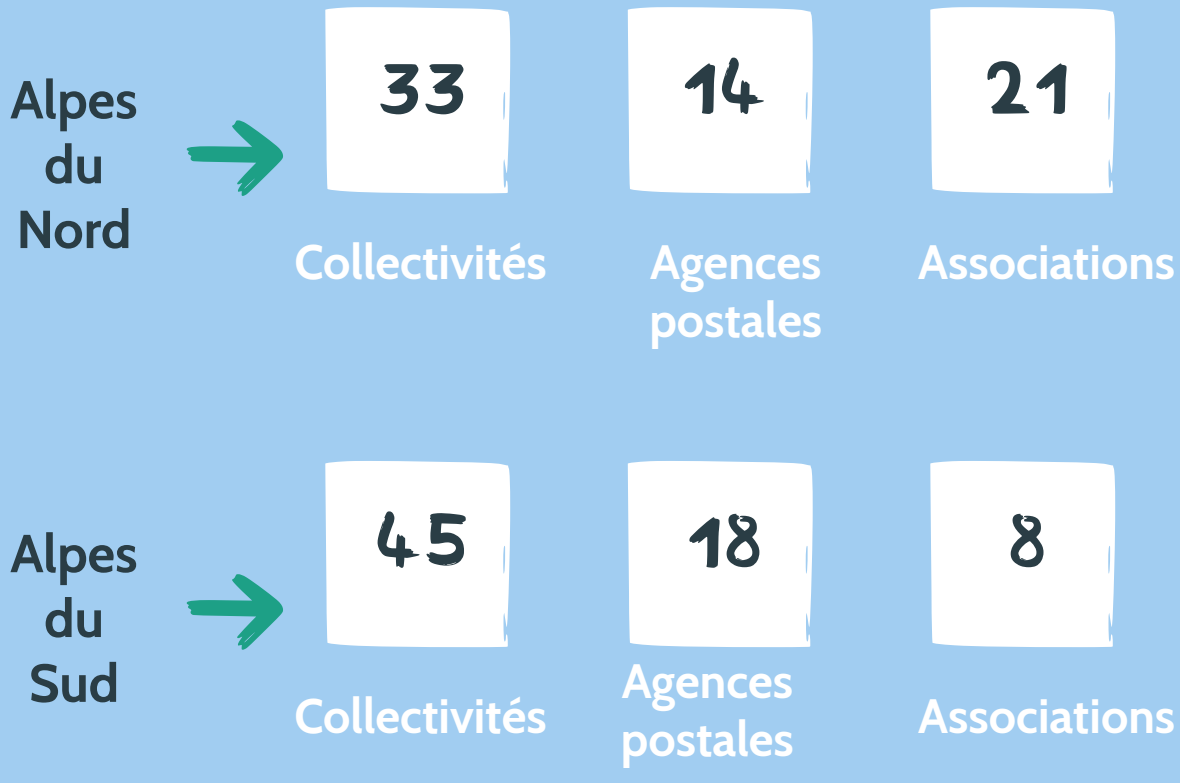
→ Créer un guide des services itinérants et des services de proximité par territoire

→ Faire du lien entre tous les services se déplaçant sur les territoires ou services de proximité

Évolution du réseau alpin



Structures porteuses des points d'accueil



I. LE LABEL FRANCE SERVICES DANS LE PAYSAGE DES POINTS D'ACCUEIL DE PROXIMITÉ

UNIFORMITÉ VERSUS HÉTÉROGÉNÉITÉ : LES ALÉAS D'UN LABEL EN PLEINE EXPANSION

La transformation du paysage des points d'accueil, avec l'arrivée du nouveau label en 2020, s'est accélérée en 2021 au niveau national, ainsi qu'au niveau du massif alpin. Alors que l'analyse des points d'accueil 2020 révélait quelques 856 France Services au niveau national et 76 au niveau du massif, les chiffres du 3e trimestre 2021 indiquent 1745 France Services[3] au niveau national et 127 sur le massif alpin. Les MSAP ne représentent fin 2021 plus que 16 points d'accueil sur le massif, dont une partie portée par le groupe La Poste, ayant vocation à redevenir des agences postales simples[4].

Ce changement concerne majoritairement des labellisations de MSAP déjà existantes, mais également la création de nouveaux points d'accueil portés en grande partie par des collectivités, dont des mairies. Les nouvelles équipes constituées nous ont partagé que même si la labellisation représentait un vrai atout pour maintenir des services sur des territoires ruraux, elles manquaient d'accompagnement sur la manière d'installer le service (création du partenariat local, outils à destination des usager.e.s, jusqu'où aller, etc.) et que le contenu de la formation proposée par le CNFPT ne répondait pas toujours à leurs questions. Nous reviendrons plus en détails sur la formation dans la partie II.

Les labellisations successives s'inscrivent dans la logique d'apporter la même qualité de services sur tout le territoire national, notamment via deux critères essentiels : un temps minimal d'ouverture par semaine et la présence de deux agent.e.s en front-office, c'est-à-dire en permanence à l'accueil. Cependant, au fil des labellisations, des adaptations du cahier des charges ont été observées pour pouvoir répondre à ces objectifs : mutualisation des personnels non uniquement dédiés à l'accueil France Services, labellisation multi-sites avec une répartition des heures d'ouverture, permettant de maintenir des antennes, etc. Ces ajustements montrent que les services préfectoraux ont su entendre les besoins et revendications des territoires et faire preuve de souplesse pour coller à la réalité des points d'accueil, notamment situés en milieu rural et en montagne.

En direct du réseau

"On s'aperçoit en formation, en discutant avec les autres agent.e.s, que rien n'est homogénéisé que ce soit les missions, les équipes, la structuration"

Cependant, la grande hétérogénéité des modèles de fonctionnement est source de questionnements sur le terrain . Comment, en effet, comprendre que sur certains territoires, a été rendue possible une mutualisation du personnel avec d'autres structures, mais qu'en pratique les agent.e.s ne soient pas uniquement fléché.e.s sur l'accueil/l'accompagnement France Services pendant 24h, alors qu'ailleurs, un effort a été fait pour pouvoir recruter une personne en plus ? Comment également comprendre que certains points d'accueil aient dû fermer

3 https://anct-carto.github.io/france_services/
4 Sources préféctorales.

des antennes, ne pouvant mobiliser deux agent.e.s sur 24h sur différents sites, alors que depuis, une labellisation comme France Services multi-sites aurait pu permettre de maintenir ces antennes de proximité ? Après plusieurs mois de fonctionnement et pour correspondre au plus près des besoins des territoires, réaliser un panorama de ces différents fonctionnements paraît utile, notamment pour permettre aux premières structures labellisées un ajustement plus pertinent de leur mode de fonctionnement à la vue de l'ensemble de ces modèles existants.

UNE PLUS-VALUE LOCALE ET DE PROXIMITÉ

L'animation nationale a renforcé la visibilité du label France Services par une campagne nationale courant 2021[5], avec une diffusion de spots publicitaires sur des médias nationaux (TV et radios) et des visuels (affiches, kakemonos). Pour autant la communication reste encore un enjeu local, à destination des habitant.e.s du territoire et via le maillage avec les partenaires du territoire et le bouche-à-oreille.

Plusieurs points d'accueil ont ainsi entrepris des démarches d'aller-vers les communes, les mairies (et cela bien avant la mise en place de la « journée des secrétaires de mairie » en novembre proposée par l'animation nationale), afin de mieux articuler les missions de chacun.e et donner de la visibilité à l'action des France Services.

En direct du réseau

"La meilleure communication, c'est le bouche-à-oreille".

Les agent.e.s France Services ressentent une grande satisfaction de la part de leurs usager.e.s, grâce à l'accueil en présentiel et à l'écoute face à leurs demandes. Cela se retrouve également dans le niveau de satisfaction des usager.e.s concernant le service au niveau national[6]. Bien plus que de nommer ou comprendre ce qu'est une France Services, il y a une identification du lieu au travers de la démarche effectuée et les usager.e.s en parlent ensuite autour d'eux.elles. A noter néanmoins, que certain.e.s agent.e.s ont exprimé la crainte d'être à terme identifié.e.s comme un "service de l'État" qui pourrait venir gommer tout le travail complémentaire effectué par la collectivité ou l'association porteuse en termes de partenariats locaux, d'animations spécifiques adaptées au contexte local, de développement de projets, etc.

LA MISE EN PLACE DES ANIMATIONS DÉPARTEMENTALES

Une des attentes fortes du réseau en 2020 et ayant fait l'objet d'une préconisation dans la précédente analyse, était le besoin de créer ou renforcer le lien et les échanges entre France Services d'un même département suite au changement de label et à la crise sanitaire. Une expérimentation lancée en juin 2021 par l'ANCT, et qui sera généralisée sur l'ensemble du territoire en 2022, permet le portage d'une animation départementale par une structure labellisée France Services ou une autre structure (type associative). Celle-ci vise à *"accompagner les structures labellisées des territoires, [...] et instaurer un sentiment d'appartenance au réseau national, en favorisant le partage de bonnes pratiques, en renforçant les synergies partenariales et en instaurant des animations régulières[7]".* L'ANCT prévoit un financement à hauteur de 25 000 euros pour un 0,5 ETP[8], avec des

5 Voir les clips vidéo réalisés par le Ministère de la Cohésion des Territoires.
6 Point d'étape de l'animation France Services sur le déploiement des bornes de satisfaction : https://www.youtube.com/watch?v=1kvAEPWL5pU&ab_channel=FranceServicesCDC
7 Extrait fiche de poste animateur départemental ANCT
8 ETP : Équivalent Temps Plein

déplacements auprès des France Services des territoires (notamment concernant l'appropriation des outils de la Banque des Territoires) et des rencontres en présentiel pour favoriser l'échange de bonnes pratiques.

Les animateur.rice.s rencontré.e.s déjà en fonction (départements Alpes Maritimes et Var) ont réalisé un diagnostic des besoins en allant à la rencontre des différentes structures et équipes et ont ainsi pu faire leurs premières remontées auprès de l'ANCT et des Préfectures de leur département. Ce diagnostic doit permettre d'établir une feuille de route spécifique pour chaque territoire (rencontres en présentiel ou en visio, aide aux France Services nouvellement labellisées, notamment avec l'appui des France Services "historiques", etc.)

L'année 2022 devrait voir la généralisation de ces animations départementales, même s'il semble que sur certains territoires, les Préfectures soient en difficulté pour trouver des candidat.e.s. Certaines structures ont, en effet, mis en avant le fait que le financement d'un 0,5 ETP ne permet pas forcément de couvrir les déplacements réguliers sur des département aux territoires étendus. Il existe également un questionnement sur la légitimité, pour des structures porteuses de France services locales, de se positionner comme « tête de réseau » face à d'autres collectivités territoriales et la plus-value de celle-ci pour les structures porteuses.

DES PRATIQUES BOUSCULÉES SUITE À LA CRISE SANITAIRE

Lors de nos rencontres et échanges auprès des points d'accueil en 2020, nous avions pu observer que la crise sanitaire avait transformé certaines pratiques dans les points d'accueil du massif : réception sur rendez-vous, jauge limitée, double-écran. Un an après et dans un contexte sanitaire toujours incertain, certaines pratiques demeurent, posant ainsi la question de l'évolution des pratiques d'accueil.

La majorité des agent.e.s rencontré.e.s nous ont fait part du confort de pouvoir recevoir les personnes sur des plages horaires bien identifiées :

- confort de pouvoir prendre le temps nécessaire pour les démarches longues (exemple des dossiers retraite souvent cités).
- meilleure gestion des plannings pour les équipes et de réservation de l'espace confidentiel, notamment pour les locaux qui n'offrent pas de bureaux d'accueil individuels.
- meilleure préparation du rendez-vous pour les usager.e.s et l'agent.e avec le rassemblement de l'ensemble des documents nécessaires aux démarches
- sentiment des usager.e.s d'une meilleure prise en compte de leur situation par rapport à un accueil sur flux, avec d'autres usager.e.s en attente derrière.

En direct du réseau

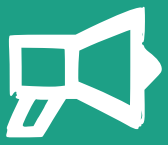
"Venir sur rendez-vous, c'est confortable pour les gens, surtout pour des démarches qui peuvent durer 2h. Il ne faut pas oublier qu'on s'occupe de gens dans le besoin, qui attendent parfois depuis longtemps"

La bonne idée à essaimer : la fiche mémo pour rapporter les bons documents lors du rendez-vous

Documents indiquant l'ensemble des pièces à fournir par type de démarches à effectuer (France Services Balcons du Dauphiné)

La situation sanitaire a également provoqué l'instauration d'une jauge maximale d'accueil de personnes, entraînant ainsi pour certains lieux une attente à l'extérieur. Ajouté à la tendance de mise en place d'accueils de plus en plus sécurisés à l'entrée pour garantir la sécurité des agent.e.s, on peut se poser la question de l'accueil inconditionnel aux services publics dans ce contexte et la place laissée aux usager.e.s dans les services proposés. *(cf. partie III).*

En synthèse, quelques préconisations...



→ Réaliser un panorama des différents modes d'organisation des France Services et de l'hétérogénéité des modèles existants

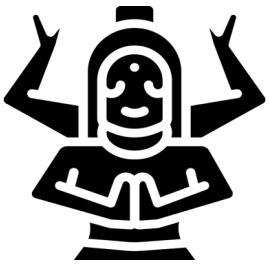
→ Accompagner les France Services, notamment les premières labellisées, dans l'équilibre de leur fonctionnement interne et permettre des évolutions en lien avec leur réalité de fonctionnement

→ Accompagner les structures porteuses dans une utilisation judicieuse des points d'accueil, comme outil de développement des services sur le territoire et vigie des besoins des habitant.e.s

→ Profiter de l'instauration des animations départementales pour créer du lien entre les différentes politiques publiques et dispositifs concernant les services (France Services, SDAASP, travailleur.se.s sociaux)

II. LES AGENT.E.S MULTI-FONCTIONS : LES « SHIVA » DES POINTS D'ACCUEIL

VERS UNE ÉVOLUTION DE L'ACCUEIL DE PREMIER NIVEAU



La charte France Services[9] précise le cadre d'intervention des agent.e.s, en rappelant qu'il.elle.s doivent être en capacité "*d'informer et d'orienter les usager.e.s et le cas échéant contacter la personne qui pourrait apporter une réponse*". Il.elle.s sont également amené.e.s à réaliser un accompagnement dans les démarches administratives du quotidien. Néanmoins, les entretiens menés auprès des divers points d'accueil du massif alpin ont fait ressortir de manière quasi unanime le dépassement de ce premier niveau d'accueil et une sensation d'être des « agent.e.s shiva » en référence à la déesse au bras multiples.

9 Extrait charte France Services 2020.

Cette problématique des limites d'intervention des agent.e.s des points d'accueil n'est pas nouvelle et a déjà été évoquée lors nos précédentes analyses. Si la nouvelle structuration apportée par le label France Services a tenté de cadrer cette notion de premier niveau d'information, il semble que la problématique se soit accentuée, notamment du fait de la crise sanitaire. En effet, le manque de rapidité dans les réponses données par certains opérateurs, rend le premier niveau d'accueil irréaliste face au besoin de trouver des réponses adaptées pour des usager.e.s ayant "*tapé à toutes les portes*", et les ayant trouvé closes. Les agent.e.s ont également mentionné une fermeture en cascade des accueils physiques des opérateurs, au profit de démarches dématérialisées, donnant souvent aux espaces France Services le statut de dernier accueil en présentiel sur le territoire.

En direct du réseau

« On se pose la question ... quelles sont les missions et où ça s'arrête ? Nous sommes normalement sur du niveau 1, mais on est sur du niveau 3/4, mais sans le suivi, ni l'amont, ni l'aval, on ne peut rien faire pour les personnes, c'est aux institutions de faire leur boulot ».

Les agent.e.s se retrouvent alors à devoir gérer des situations complexes, et deviennent des "expert.e.s de tout" pour répondre aux besoins et apporter une réponse quand les personnes ne l'ont pas trouvé auprès des services concernés. Cette expertise passe encore trop souvent par de l'autoformation (tutoriels, consultation des sites internet des opérateurs), les formations dispensées par le CNFPT ne correspondant pas aux attentes des agent.e.s et n'étant pas assez régulièrement actualisées. La part d'autoformation est d'autant plus importante que pour certaines structures, il y a eu de gros renouvellements d'équipe, sans passation possible.

Cette technicité peut parfois s'approcher du niveau de qualité exigé des agent.e.s des services de l'État, sans toutefois bénéficier de l'ensemble des informations et du cadre sécurisant dans leur accompagnement ; la charte France Services ne prévoit pas « d'aller si loin ». Pour répondre à la demande des usager.e.s, les agent.e.s n'ont donc de cesse de se spécialiser sur les démarches complexes, au point que certains d'entre eux affichent désormais clairement cette spécialité ("*spécialiste carte grise*") au sein des équipes et partagée auprès des autres points d'accueil.

Ce dépassement du cadre d'intervention, vient questionner la place des France Services vis-à-vis des opérateurs partenaires et des services de l'État, alors même qu'elles n'ont pas vocation à se substituer aux services publics. Comment « *proposer une offre élargie de services au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales*[10] », sans dépasser un premier niveau d'information, lorsque dans certains territoires, il existe un manque prégnant d'informations et de formation des opérateurs dédiés, voire même de personnes relais auprès desquelles renvoyer les usager.e.s ?

10 https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services

DE QUELLES MISSIONS PARLE-T-ON : ACCUEIL OU MÉDIATION SOCIALE ?

Nombreux.ses sont les agent.e.s à remettre en question la dénomination d'agent.e d'accueil" et se perçoivent plus comme des "*médiateurs sociaux et médiatrices sociales*".

Les points d'accueil de proximité ne représentent pas seulement un lieu d'accompagnement aux démarches administratives dans de petits territoires. Ce sont des lieux de confiance où une relation se créée entre l'usager.e et l'agent.e, et où la personne n'est pas uniquement "un dossier à traiter". L'agent.e. est là pour maintenir un lien social parfois très distendu. La plus-value et l'attachement aux points d'accueil réside dans le fait de pouvoir être accompagné.e "en vrai".

En direct du réseau

« La plus-value de ce que l'on fait ça reste l'humain" [...] on va beaucoup plus loin que de l'information ».

L'absence d'un référentiel métier questionne la distinction entre le métier d'assistant.e social.e et celui d'agent.e d'accueil France Services et interroge alors les différences entre ces deux catégories de métiers.

Il a été exprimé à plusieurs reprises une volonté d'avoir des espaces d'échanges avec les assistant.e.s sociaux.ales de leurs territoires. Les agent.e.s rencontré.e.s se posent ainsi la question de la mutation de leurs missions face à une recrudescence des demandes sociales depuis leur labellisation en France Services. Des temps de rencontre sont plébiscités pour définir aux mieux leurs missions et leurs limites et définir au mieux la complémentarité des rôles attribués à ces deux corps de métiers.

La bonne idée à essaimer : les temps de rencontre entre assistant.e.s sociaux.ales et agent.e.s France Services

L'association Sophia Loisirs et Vie dans le 06 organise régulièrement des temps d'échanges entre les travailleur.se.s sociaux.ales de son territoire sous forme de temps conviviaux : petits déjeuners thématiques, repas partagés, jeux d'interconnaissance. Ils organisent également des partenariats avec Pôle Emploi sous forme de « vis ma vie ».
A noter également le réseau Agents Relais d'Accueil dans les Hautes-Alpes , porté par la Mission Jeunes 05 sous l'égide du département avec pour but d'organiser des rencontres larges entre les agents d'accueil du département (FS, secrétaires de mairies, assistant.e.s sociaux.sociales, professionnel.le.s de l'accueil et l'accompagnement).

A titre d'exemple, pour maintenir le lien avec des usager.e.s, parfois très isolé.e.s et aux problématiques sociales multiples, plusieurs agent.e.s rencontré.e.s font preuve d'un investissement et d'un engagement marqué concernant leur travail. Certain.e.s vont parfois jusqu'à donner leur numéro de téléphone personnel aux usager.e.s en cas de besoin urgent, voire travaillent les week-ends pour répondre à une demande des habitant.e.s du territoire. Cet investissement et ce sens du service rendu et de l'accompagnement trouvent certainement son origine dans leur parcours professionnels initiaux (issus du travail social, de l'animation ou parfois de l'administratif). Ces précédentes expériences sont souvent multiples et variées mais se rejoignent dans des valeurs communes : accessibilité aux services, recours aux droits, accompagnement, lien social et plus globalement, participation à la vie et aux dynamiques locales du territoire.

En direct du réseau

« C'est pas agent d'accueil, c'est de l'accompagnement à la personne. C'est plus que ça ! »

Ces différents constats viennent bousculer le cadre énoncé dans le cahier des charges du label France Services, et rentrent souvent en contradiction avec les fiches de poste, voire même le cadre de la légalité. Comment fixer des limites face aux attentes et aux besoins (parfois vitaux) d'un.e usager.e ? Quelles règles peut-on se fixer soi-même et quelles sont celles à partager, communes à tou.te.s ? Les entretiens ont pu révéler un point de contradiction à cet endroit : entre un besoin nécessaire d'essayer de délimiter un cadre quant au niveau d'engagement et d'investissement et un constat d'impossibilité de fermer la porte à des demandes et un besoin de liberté d'agir en fonction des réalités de terrain ; leur cœur balance. Pour autant, c'était bien tout l'intérêt et l'objectif du label : permettre de sécuriser et de mieux identifier les fonctions d'accueil, et définir les limites pour ne pas se retrouver submerger de demandes inadéquates. Ce besoin avait notamment été fortement identifié face aux portages divers : intercommunalités/communes, associations, La Poste, MSA, etc. et les modes de gestion différenciée (administrative, financière et humaine), des prises de décision variable influant sur la communication, la visibilité et l'accueil de chacune des France Services.

UN MANQUE DE RECONNAISSANCE D'UN MÉTIER EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Le manque de valorisation du métier et des compétences développées en s'engageant sur ces postes a été exprimé de nombreuses fois. Au sein des collectivités porteuses du label, la plupart des agent.e.s relèvent de la catégorie C de la fonction publique territoriale. Ce grade correspond principalement à des fonctions d'exécution et des qualifications professionnelles spécialisées de type BEP/ CAP, alors que les agent.e.s effectuent parfois des tâches relatives à des qualifications de catégorie B, voire de catégorie A. De surcroît, pour les agent.e.s n'étant pas titulaires de la fonction publique, les contrats peuvent s'avérer précaires (CDD, temps partiel subi, contrats aidés).

En direct du réseau

« On est loin d'être des cadres C »

« L'intitulé Médiateur.rice social.e, c'est mieux ! »

Par ailleurs, l'arrivée du label et l'étoffement des équipes a entraîné la prise de responsabilités d'agent.e.s MSAP déjà en poste qui se sont retrouvées propulsées à l'encadrement d'équipes, sans qu'il n'y ait eu d'évolution de leur statut, fiche de poste ou niveau de rémunération, voire même sans accompagnement, ni formation. L'absence de visibilité sur la pluralité des métiers présents dans les France services (agent.e d'accueil, accompagnateur.rice, médiateur.rice numérique, coordinateur.rice, responsable, etc.) a pour conséquence une grande hétérogénéité dans les fiches de poste entres les différentes structures et une organisation spécifique à chacune, souvent subie et peu anticipée.

Enfin, un grand nombre de France Services souffre toujours d'un manque de relation directe avec les élu.e.s de leur territoire, ce qui participe au manque de reconnaissance de leur action et de valorisation de celle-ci. Plusieurs raisons à cela : difficulté de faire du lien avec des élu.e.s locaux (notamment lorsque la France Services est portée à l'échelon intercommunal), pas de politiques intégrées autour des services, manque de temps d'élu.e.s locaux, objet politique trop fortement marqué. Pourtant, dans les territoires où le point d'accueil a été considéré comme un outil de développement local et fortement intégré dans la politique publique du territoire, on peut voir une réelle plus-value pour les habitant.e.s (cf. Partie III).

DES POINTS D'ACCUEIL VICTIMES DE LEUR SUCCÈS ?

Comme évoqué précédemment, les témoignages des agent.e.s relèvent une augmentation des demandes à traiter, du fait notamment de l'élargissement du nombre d'opérateurs au sein des France Services et du développement de partenariats au niveau territorial.

Nous avons également pu constater une "conséquence inattendue", concomitante avec le déploiement des France Services. Dans les zones rurales se situant à proximité des villes, certains "urbains" viennent pour bénéficier des services que peut proposer la France Services, car aucun service équivalent n'existe dans leur commune d'habitation. Ce phénomène s'explique par la recrudescence de la dématérialisation des démarches, s'accompagnant par la fermeture des accueils physiques pour les services publics, entraînant de fait un transfert des usager.e.s vers les propositions d'accompagnement en présentiel des points d'accueil, vu comme le dernier relais humain de proximité.

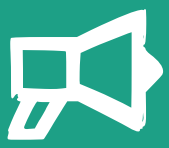
A titre d'exemple, une demande de carte grise peut se faire facilement au sein des France Services. En dehors de celles-ci, il n'est actuellement plus possible d'effectuer de demande physique en préfecture ou en sous-préfecture, cela ne peut se faire que numériquement. En cas de difficulté face aux démarches numériques ou une complexité dans un dossier, les France Services apparaissent comme le dernier recours, aux côtés des services payants pour ceux et celles n'ayant pas la chance d'avoir une France Services existante ou connue sur leur territoire, et avant un non-recours au droit pouvant aboutir à des situations dramatiques de vie pour certain.e.s.

Ces France Services se retrouvent alors comme « victimes de leur succès » et peuvent subir des problèmes liés à la gestion des flux d'arrivées et de demandes notamment pour les points d'accueil à proximité des grands centres urbains.

Néanmoins, ce type de fréquentation non prévu initialement est à nuancer sur deux aspects :

- Certain.e.s usager.e.s ont des difficultés à identifier les France Services comme des lieux réunissant neuf opérateurs différents. Ils les associent souvent comme des espaces où les agent.e.s sont affilié.e.s à des structures spécifiques (*"je viens voir la dame de la CARSAT"*, en parlant de l'agente France Services) et non comme des France Services à part entière.

- Si certains "urbains" fréquentent les points d'accueil situés en dehors de leur commune, il a également été observé le phénomène inverse, le déplacement des habitant.e.s ayant un point d'accueil à proximité immédiate de leur domicile et préférant se rendre directement auprès de l'opérateur concerné, quitte à effectuer plusieurs dizaines de kilomètres. Pourquoi ? La crainte de ne pas avoir accès à un niveau de service équivalent en ne s'adressant pas directement à l'opérateur.



En synthèse, quelques préconisations...

→ Créer des fiches de postes avec des appellations et descriptifs métiers représentant les différentes missions au sein des structures France Services et proposant des niveaux de rémunération adaptés : agent.e d'accueil, médiateur.rice numérique/administratif, coordinateur.rice, etc.

→ (Re)Poser une définition commune de la notion d'accueil et d'accompagnement et de ses limites entre les France Services et les opérateurs

→ Renforcer la lisibilité du rôle des points d'accueil pour les usager.e.s (pas une annexe de l'État, mais un lieu « ressource » pour réaliser certaines démarches administratives)

III. POINTS D'ACCUEIL MULTI-SERVICES : REPENSER LES ESPACES ET LA PLACE DES USAGER.E.S

L'impact de la crise Covid, en limitant nos déplacements pendant un temps, a mis en exergue la plus-value de pouvoir trouver au sein d'un même lieu plusieurs services en proximité. En cela, les points d'accueil ont depuis longtemps saisi l'importance de proposer une pluralité de services, voire de s'associer avec d'autres structures sur un même lieu. En parallèle, la dynamique des "tiers-lieux" les amène vers une réflexion plus globale autour de la modularité de leurs espaces et de l'implication des usager.e.s.

Parmi les points d'accueil rencontrés, plusieurs cohabitent, soit dans les mêmes locaux, soit à proximité immédiate, avec d'autres structures (ludothèque, centre médico-social, associations locales, médiathèque). Cette proximité géographique a plusieurs effets :

- permettre la fréquentation du point d'accueil par un nouveau public (par exemple les familles lorsque le point d'accueil est à proximité d'une ludothèque) ;
- favoriser l'interconnaissance entre le point d'accueil et les autres structures du territoire ;
- faciliter la réorientation du public vers les partenaires ;
- identifier le lieu ou la zone géographique comme un « pôle de services » au sein d'un territoire et améliorer la visibilité de chacun.

UNE ÉVOLUTION DE L'IDENTITÉ DES POINTS D'ACCUEIL

Déjà bien fournie (permanence de partenaires pour certains points d'accueil, accompagnement aux démarches administratives, ateliers numériques), l'offre de services des points d'accueil tend à s'étoffer toujours plus pour renforcer cette notion d'accueil "multi-services". A ce titre, plusieurs d'entre eux soulignent la plus-value de la présence des partenaires sur les points d'accueil lors de permanences. En effet, bien qu'une majorité des permanences présentes avant la crise sanitaire a pu reprendre en présentiel, les échanges par téléphone restent globalement plus nombreux qu'auparavant. Certains partenaires font également face à des restructurations internes ne leur permettant plus d'assurer les permanences tenues avant la crise sanitaire.

En direct du réseau

"On commence à voir un mécontentement de la part des élu.e.s, car l'intérêt d'avoir l'espace sur le territoire était d'avoir des permanenciers en proximité des habitant.e.s, mais du côté des permanences ça se délite et ils ne viennent plus"

La transformation engendrée par le label, avec l'ambition de mettre une France Services par canton et une participation financière plus forte des porteurs, a permis à certain.e.s élu.e.s d'inscrire les nouvelles France Services créées dans une véritable stratégie de développement du territoire et d'attractivité de celui-ci. Les points d'accueil n'hésitent pas à diversifier leur offre pour répondre aux besoins du public. Plusieurs d'entre eux ont des espaces de co-working dans leurs locaux, d'autres s'inscrivent dans une démarche de tiers-lieux et enfin certains créent des partenariats locaux spécifiques (comme par exemple un accueil micro-crédit).

L'objectif porté est souvent le même : concentrer un maximum de services sur un lieu et s'adapter aux nouveaux besoins des usager.e.s (comme par exemple, le développement d'espaces de co-working, avec l'essor du télétravail).

En direct du réseau

"Il y a des gens dans le village qui sont en vacances ou travaille à l'étranger. Et bien, ils viennent tous les matins à l'espace de co-working pour travailler"

C'est également un maintien d'un service "en présentiel" dans des zones de vie parfois isolées, où la présence d'un site "multi-services" reste un enjeu fort pour la population locale et peut également être un facteur d'attractivité pour de potentiels nouveaux ou nouvelles habitant.e.s. Une stratégie de communication pour valoriser les multiples "casquettes" des points d'accueil apparaît dès lors pertinente, en lien par exemple avec une dynamique d'attractivité et de développement du territoire ou des thématiques plus fortes (accès à la formation, saisonnalité, etc.).

Néanmoins, malgré la réelle plus-value des espaces multi-services et la volonté pour les points d'accueil de développer toujours plus leurs potentiels, les possibilités de financement et la pérennité de telles initiatives restent délicates et demandent un gros investissement en ingénierie et développement de projets (parfois complexes pour des petites structures). Par ailleurs, cet élargissement de l'offre au sein du point d'accueil est relativement chronophage pour des agent.e.s au planning déjà bien rempli. Cela reste un plus par rapport à leurs missions initiales, mais tous les points d'accueil n'ont pas la possibilité de dédier du temps à cette démarche.

Exemple de développement de services : le projet « FOAD et lieux apprenants » en région Sud Provence Alpes-Côte d'Azur

Depuis 2020, l'ADRETS conduit un projet expérimental sur trois territoires de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur (Dévoluy 05 / Saint-Auban 06/ Saint-André-les-Alpes 04). Le but : expérimenter des espaces apprenants au sein de points accueil déjà existants (France Services, espaces Sudlabs), grâce à la Formation Ouverte et à Distance (FOAD).

Plus d'infos sur le projet : https://wiki-adrets.fr/wikis/LieuxFOAD/?JournaL

REPENSER LES LIEUX...ET IMPLIQUER LES USAGER.E.S ?

Plusieurs points d'accueil ont ainsi une offre de services qui va au-delà du cadre de la labellisation France Services. Si certains ont déjà ou songent à avoir un nom propre à leurs structures (pour palier aux changements réguliers de labels, et être identifiés encore plus largement, au delà de l'aspect "démarches administratives"), d'autres se saisissent des déménagements à venir pour repenser leurs modalités et propositions d'accueil.

Ces réorganisations se réalisent avec des logiques semblables :

- Une logique de pôle de service à la population, en créant un espace dédié, regroupant plusieurs services (France Services, Maison des solidarités, Relais d'assistantes maternelles, etc.). Ce type de démarches permet de créer un lieu clairement identifié par la population, pour l'ensemble de leurs démarches.
- De l'espace ! C'est une réalité : avec le développement du label, plusieurs points d'accueil sont à l'étroit dans leurs locaux. La perspective d'un déménagement dans un lieu souvent plus grand permet d'envisager de répondre "matériellement" à des besoins : salle de réunion, espace informatique, plus de bureaux et d'espaces confidentiels pour les permanences. Certains lieux réfléchissent même à s'inscrire dans une logique plus globale de tiers-lieux.
- Du modulable ! L'accès à plus d'espace n'est pas toujours possible (et ce n'est pas toujours la taille qui compte, un petit espace pouvant être plus fonctionnel et modulable qu'une grande salle avec un mobilier fixe). La modularité (tables pliantes ou sur roulettes) permet d'envisager d'utiliser de manière plus large les espaces (par exemple un espace peut être aménagé le matin en salle de réunion, puis l'après-midi en espace d'accueil d'un atelier parents-enfants).

Si la perspective d'un déménagement permet de réfléchir aux modalités d'accueil et usages du lieu, il est également possible de faire évoluer des espaces déjà existants en mobilisant par exemple une approche design de services, visant à réfléchir à un accès facilité et fonctionnel aux services, en se positionnant à la fois côté professionnel.le.s mais également côté usager.e.s. Il semble intéressant de (re)positionner au centre la prise en compte des usages du point d'accueil et des personnes le fréquentant dans les réflexions menées par les lieux dans leurs (ré)aménagements, et plus globalement dans leur fonctionnement.[11]

La bonne idée à essaimer : le comité d'usager.e.s dans la France Services

En juin 2021, un comité d'usager.e.s a été mis en place au sein de la France Services de Saillans dans la Drôme (26). Le but : recueillir la parole des usager.e.s pour mieux cerner leurs attentes et leurs besoins. Ces comités visant à co-construire le service apporté se tiendront plusieurs fois par an, avec une réflexion pour inviter les usager.e.s lors des COPIL France Services.

11 Pour aller plus loin : Visio-services n° 4 « Accueil et design de services : Présentation de la démarche AccNum » (https://pointsdaccueil.fr/?2021Vs4AccueilEtDesignDeServicesP) et travail réalisé par Jade Barthélémy dans le cadre de son stage à l'ADRETS et la présentation de celui-ci lors du Visio-services « Accueil attentionné » (https://pointsdaccueil.fr/?2021Vs6CycleMetierAccueilAttentionn/)

En synthèse, quelques préconisations...

→ Permettre aux points d'accueil d'avoir une dénomination propre, différenciée des labels pour faciliter leur identification par les habitant.e.s du territoire et moins dépendre de potentiels changements de labels

→ Mobiliser le design de services pour concevoir ou réaménager des espaces accueil (Cf. travaux du LabAccès).

IV. ARTICULATION ENTRE ACCOMPAGNEMENT DES DÉMARCHES ET MÉDIATION NUMÉRIQUE

Si la stratégie de dématérialisation[12] suit invariablement son cours en 2022, elle a immanquablement été accélérée par la crise sanitaire que nous connaissons actuellement. L'année 2021 fait place à l'arrivée attendue de postes de conseiller.e.s numériques dans certains points d'accueil, en vue d'une autonomisation du public dans l'utilisation des outils numériques. Mais concrètement, cela donne quoi ?

DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF DE CONSEILLER.E.S NUMÉRIQUES AU SEIN DES TERRITOIRES

Constatant que "13 millions de nos concitoyens sont éloignés du numérique"[13], l'État a lancé une importante campagne concernant le recrutement de 4000 *Conseiller.e.s numériques France Services* (*CNFS*)[14]. Recrutés par les points d'accueil, ces postes bénéficient dès leurs prises de fonction d'une formation adaptée à leur niveau de connaissance (d'une centaine d'heures à plus de 400 heures). L'arrivée des *CNFS* a soulevé d'entrée des questions quant à leur nombre. En effet, 4000 conseiller.e.s sur la France représentent, département par département, un afflux non négligeable de professionnel.le.s sur la question de la médiation numérique. Face à ces questions, finalement, une animation des départementales des *CNFS* a été proposée par l'ANCT, permettant ainsi aux *CNFS* de se rencontrer et d'échanger entre pairs localement (le portage de ces animations est en pleine structuration à l'heure où nous écrivons ce texte).

Mais quel est le rôle du *CNFS* ? Le.la conseiller.e numérique n'est pas un.e agent.e supplémentaire de la France Services et ne peut se substituer aux deux agent.e.s en front office prévu.e.s dans la charte. Sa mission principale est d'accompagner les usager.e.s dans leur appropriation des usages numériques quotidiens (selon différentes modalités).

12 https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public
13 https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/
14 https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/

Le dispositif a mis du temps à se mettre en place, entre la promesse d'arrivée des postes, les dossiers déposés et l'acceptation finale et ce décalage a parfois été mal vécu par les points d'accueil. En effet, certaines structures porteuses était prêtes à déclencher des recrutements dès le début 2021, alors que le cadre des missions des *CNFS* a été sujet à de nombreuses hésitations et que l'entrée en formation des ces dernier.e.s a démarré en août 2021. A cela, s'est ajouté la perspective d'avoir dans un premier temps uniquement des conseiller.e.s numériques, sans "lien" avec les France Services, puis finalement l'appellation Conseiller Numérique France Services (*CNFS*) a été consacrée, liant les deux dispositifs (à noter qu'une thématique France Services est d'ailleurs prévu dans la formation des conseillers numériques).

En direct du réseau

"Le conseiller numérique est vraiment là pour l'autonomisation dans l'usage du numérique, pas pour le soutien aux démarches administratives"

Lors de notre analyse, nous avons rencontré plusieurs points d'accueil qui n'avaient pas (encore) fait la démarche de recruter un.e conseiller.ère numérique. Plusieurs raisons à cela :

- la labellisation France Services a déjà amené le recrutement d'un.e ou deux agent.e.s supplémentaires et il leur été nécessaire de stabiliser cette équipe et cette nouvelle façon de travailler avant d'envisager un autre recrutement ;
- le recrutement à temps plein d'un.e conseiller.e numérique sur un seul point d'accueil est jugé peu adapté au regard de la fréquentation par exemple. A ce titre, des réflexions sont en cours au sein du réseau concernant la mutualisation d'un poste de conseiller.e numérique France Services sur plusieurs territoires, ce qui renforcerait les liens inter-points d'accueil et inter-territoires ;
- des contrats payés au SMIC, peu attirants pour les candidat.e.s, surtout lorsqu'ils nécessitent un déménagement.

La bonne idée à essaimer : un recrutement de CNFS mutualisé

Dans le Diois (26), deux conseiller.ère.s numériques ont été recruté.e.s pour sillonner le territoire de la communauté de communes. Un.e troisième conseiller.e est présent.e uniquement sur la commune de Die, en partenariat avec la France Services.

En Haute-Savoie (74), le Conseil départemental a recruté plusieurs CNFS qui ont pour missions, en partie, de répondre aux besoins des petites structures ne pouvant pas recruter de CNFS. La réponse aux besoins des habitant.e.s est ainsi co-construite et mutualisée.

LES AUTRES DISPOSITIFS PERMETTANT UN ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMISATION

Les points d'accueil qui n'auraient pas (encore) de conseiller.e.s numériques n'hésitent cependant pas à se mobiliser autour de la médiation numérique. Certains proposent des ateliers collectifs, d'autres des rendez-vous individuels pour aller plus loin dans la pratique de l'outil numérique. Des points d'accueil prochainement labellisés France Services voient l'arrivée d'un.e deuxième agent.e comme une réelle opportunité pour développer ce service et cette approche, avec, par exemple, le recrutement d'un profil d'agent.e orienté informatique et médiation numérique (on peut citer le partenariat entre l'association MODE 83 et les France Services de Barjols et Rians).

Nous avons pu constater que, pour les points d'accueil ne disposant pas de compétences en médiation numérique, il peut être très riche pour eux de conventionner avec des structures du territoire dont c'est le métier (EPN, Cyberbase, etc.). Cela permet de former les usager.e.s en direct, sans les renvoyer vers d'autres lieux et en les plaçant dans une position de confiance vis-à-vis du lieu où ils ont leurs habitudes. Plusieurs points d'accueil se sont également équipés afin de laisser la possibilité à l'usager.e de prendre la main sur la démarche administrative, tout en étant guidé.e par l'agent.e (double écran, clavier et souris par exemple).

Enfin, la mobilisation de projets spécifiques autour du numérique ou de l'illectronisme peut être un outil pour les lieux afin de travailler sur cette thématique, en partenariat avec les acteurs locaux de l'accompagnement ou de l'accueil, confrontés également à ces problématiques.

Malgré cette volonté d'autonomisation, d'accompagner à faire, de nombreux points d'accueil notent les limites de cette posture.

Plusieurs situations apparaissent :

- une absence de volonté de la part de l'usager.e d'utiliser l'outil et donc d'apprendre à s'en servir. Cela se retrouve notamment chez les personnes âgées ;
- la crainte de mal faire : pour les usager.e.s qui méconnaissent l'outil numérique, la crainte de faire une erreur irréversible, impactant leur démarche, est présente. Est préféré alors laisser la main à l'agent.e, perçu.e comme « expert.e » de l'outil ;
- la faible fréquence de manipulation de l'outil : pour certain.e.s usager.e.s, l'utilisation du numérique ne se fait qu'au sein du point d'accueil, pour des démarches plus ou moins ponctuelles. Il.elle.s n'ont donc pas l'occasion de « s'entraîner » et de se familiariser durablement avec l'outil.

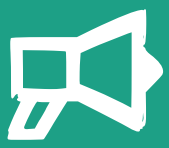
En direct du réseau

"On est tous des fracturés du numérique, et de l'administratif, ça marche une fois sur 5 et ça créé une vraie anxiété pour les personnes".

A ce titre, l'outil *Aidants Connect*[15] a pour objectif de sécuriser le « à la place de » que les agente.s sont parfois dans la nécessité de réaliser, comme acte final d'accès aux droits après avoir tenté leur possible dans l'accompagnement et l'autonomisation. Les points d'accueil s'accordent sur plusieurs points : l'outil reste encore méconnu et peu mobilisé, les démarches de mise en œuvre et d'habilitation semblent fastidieuses. Il est également peu adapté au rythme d'accueil des agent.e.s et il dénature un peu l'accompagnement en rendant trop facile le "faire à la place de" (l'outil donnant à l'agent.e la possibilité d'agir concrètement et directement à la place de l'usager.e), l'usager.e se reposant entièrement sur l'agent.e du point d'accueil. La formation à l'outil et à sa place dans le processus d'autonomisation des usager.e.s reste donc un enjeu prégnant.

Si la crise sanitaire a accéléré le passage au numérique de certaines démarches administratives, pourrait-on imaginer demain que les points d'accueil ne soient qu'un intermédiaire entre l'usager.e et l'outil ? Il apparaît qu'au delà de la médiation numérique, c'est bien le lien et le rapport humain qui prime dans la fréquentation des points d'accueil. Quand bien même l'outil numérique est un incontournable, la présence de l'agent.e l'est tout autant, pour guider et accompagner l'usager.e dans la globalité de sa démarche.

Par ailleurs, la pérennité des dispositifs mis en place (financement des *CNFS*, évolution d'*Aidant Connect*) reste un enjeu clé du déploiement de la médiation numérique au sein des points d'accueil et devra faire l'objet d'une attention particulière dans les années à venir.[16]



En synthèse, quelques préconisations...

→ Mutualiser le recrutement des conseiller.e.s numériques entre plusieurs France Services (ou entre France Services et autres points d'accueil public tels que mairies, centres sociaux, etc.)

→ Pérenniser le financement des postes de conseiller.e.s numériques au sein des points d'accueil, accompagner leur mise en réseau territoriale et leur complémentarité dans l'écosystème actuel

15 https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/
16 cf. Note ADRETS 2021

V. LA SPÉCIFICITÉ DE LA SAISONNALITÉ : UNE RÉALITÉ DE TERRAIN À RECONNAÎTRE

L'annonce par Jean Castex, premier ministre, le 26 novembre 2020 que "*les remontées mécaniques et les équipement collectifs [seraient] fermés au public*" avait jeté un froid sur l'ensemble des socio-professionnels de la montagne. Quel a été l'impact de cette situation inédite et les répercussions en 2021 ? Est-ce que cela a invité à repenser la logique économique des territoires de montagne et à les amener vers la transition ? Comment les travailleur.se.s saisonnier.e.s ont appréhendé cette période spécifique et mobilisé les points d'accueil ?

D'UNE SAISON BLANCHE À UNE SAISON NOIRE ?

Les points d'accueil rencontrés font état de peu de travailleur.se.s saisonnier.e.s présent.e.s en station pour la saison d'hiver 2020-2021, s'expliquant notamment par l'annonce de fermeture faite fin novembre, pour une prise de poste mi-décembre, ce qui leur a évité (notamment pour les profils "météores", venant sur le territoire exclusivement pour faire la saison) de se rendre en stations "pour rien". Cependant, la faible part de recrutement en station n'est pas pour autant synonyme d'absence de problèmes pour les habitué.e.s du travail en stations. Difficultés financières en premier lieu, car une partie d'entre eux.elles n'a pas pu prétendre à l'activité partielle (car les contrats de travail n'avaient pas été signés en amont par exemple). Cela les a amené pour certain.e.s à solliciter les points d'accueil, pour bénéficier d'aides alimentaires (colis) et sociales. L'isolement de cette population a également été évoqué par les points d'accueil rencontrés, soulignant une réelle détresse psychologique pour certain.e.s. Si les difficultés des travailleur.se.s saisonnier.ère.s (accès aux droits, au logement, santé) étaient déjà connu des points d'accueil, cette saison blanche les a mises en exergue.

Nous écrivons cette analyse alors que la saison d'hiver 2021-2022 s'annonce, à ce jour, placée sous contraintes sanitaires, avec l'obligation du port du masque et du pass sanitaire dans les remontées mécaniques à compter du 4 décembre 2021. Malgré ce contexte particulier, socio-professionnel.le.s et touristes sont plein d'impatience dans la perspective de redécouvrir les plaisirs de la neige. Mais un.e acteur.rice manque à l'appel de ces retrouvailles : les travailleur.se.s saisonnier.es. C'est un constat global, dans tous les massifs et dans tous les secteurs, les candidatures sont plus rares et les recruté.e.s des années précédentes font défaut[17].

A l'échelle alpine, plusieurs points d'accueil ont fait le choix d'organiser malgré tout en présentiel les forums de recrutement saisonnier. Tous constatent un nombre croissant d'entreprises cherchant à recruter, mais un manque de candidatures (même si certains soulignent que les candidatures seraient plus ciblées et donc de meilleure « qualité »). En parallèle, des forums de l'emploi en ligne ont eu lieu, avec le soutien de Pôle emploi, ayant permis de toucher un nombre plus large de candidat.e.s, en leur évitant de se déplacer.

Malgré les actions déployées par les points d'accueil pour faciliter l'intermédiation employeur.se.s-travailleur.se.s saisonnier.es, à quelques semaines de l'ouverture de la saison, leur absence soulève plusieurs interrogations :

- Cela fait plusieurs années qu'il y a des difficultés de recrutement pour les saisons (hiver et été). Cet été déjà, certaines entreprises ont eu du mal à constituer leurs équipes. La crise sanitaire ne ferait alors que renforcer une tendance déjà présente depuis plusieurs années : le manque de main d'œuvre saisonnière.

17 https://www.lefigaro.fr/social/dans-les-stations-les-saisonniers-manquent-a-l-appel-20211027

Celle-ci étant multifactorielle : emplois peu attractifs, conditions de travail précaires, difficulté à trouver un logement abordable à proximité du lieu de travail, etc.

- Une partie des travailleur.se.s saisonnier.e.s s'est mobilisée pendant la crise sanitaire pour mettre en œuvre une reconversion professionnelle, afin de quitter des postes peu rémunérateurs et peu valorisés. Les conditions de travail sont donc à interroger en profondeur jusqu'à une valorisation de ces métiers spécifiques. Le manque de main d'œuvre incite les entreprises et les branches professionnelle à se pencher désormais sur la question, reste à l'inscrire dans une démarche durable et pérenne.

- La mise en place de la réforme de l'assurance chômage : entrée en vigueur au 1er décembre 2021, son impact sur les travailleur.se.s saisonnier.se.s devrait réellement se faire sentir au printemps 2022, après cette première saison concernée par les nouveaux critères d'ouverture de droit. Est-ce que cette réforme, censée les inciter à privilégier les contrats longs, pourrait être une des causes du désengagement d'un modèle saisonnier ?

- Enfin et non des moindres, le contexte sanitaire dans son ensemble : en premier lieu, l'impératif du pass sanitaire a pu détourner une partie des salarié.e.s des emplois saisonniers, renforcé par l'annonce tardive de cette obligation y compris pour les salarié.e.s des remontées mécaniques. Quid alors de ceux.celles qui n'ont pas terminé leur schéma vaccinal avant l'ouverture des domaines skiables[18] ? Devront-ils payer un test Covid tous les jours pour aller travailler[19] ? En second lieu, le contexte sanitaire et la difficulté de projection à plusieurs mois peuvent faire peser des incertitudes sur la viabilité de cette saison hivernale et l'ouverture des équipements jusqu'au printemps 2022. La fermeture des discothèques, y compris en station, à quelques jours de l'ouverture de la saison d'hiver en est un exemple typique, laissant plusieurs actif.ve.s sans emploi du jour au lendemain. Les travailleur.se.s saisonnier.e.s ont pu alors se tourner vers des secteurs d'emploi moins soumis à de potentielles restrictions d'ouverture.

L'ensemble de ces facteurs, cumulés à une tension sanitaire croissante, laisse planer un doute accru sur le déroulé de la saison d'hiver 2021-2022. Un point d'étape sera nécessaire au printemps 2022 autour de cette thématique, permettant d'envisager plus globalement l'évolution même de la notion de saisonnalité et d'emploi saisonnier.

LES ESPACES SAISONNIERS : DES POINTS D'ACCUEIL AUX COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

Les spécificités des travailleur.se.s saisonnier.e.s incitent les points d'accueil alpins, concernés par ce public d'usager.e.s, à adapter leur offre de service. A ce jour, une grande majorité des espaces saisonniers / maison des saisonniers ont été labellisés France Services, ce qui leur a permis de sécuriser leurs partenariats. Cependant les impératifs du label (présence de deux agents, temps d'ouverture, etc.) ne sont pas toujours adaptés aux besoins du site et à la possibilité de mise en œuvre. Certains espaces ne sont donc pour l'instant pas labellisés France Services, interrogeant par là-même leur avenir en tant que point d'accueil et la pérennité des partenariats en place depuis plusieurs années parfois.

18 https://www.francebleu.fr/infos/societe/pass-sanitaire-renforce-la-situation-se-complique-pour-les-saisonniers-1637957085

19 A ce titre, le président de la Région Sud-Provence-Alpes-Côté d'Azur a saisi le ministre de la Solidarité et de la Santé début décembre 2021 afin de pouvoir rendre gratuit les tests pour les personnes engagées dans un schéma vaccinal, au regard du surcoût que cela peut représenter.

En Tarentaise, le réseau "précurseur" des espaces saisonniers

La Tarentaise compte sept espaces saisonniers qui, au sein des stations, accueillent et accompagnent lors des saisons d'hiver un public majoritairement composé de travailleur.se.s saisonnier.e.s. Ces espaces ont été en quelque sorte précurseurs dans la manière de regrouper les services en un même lieu afin de proposer un accompagnement complet au public saisonnier. Pour la plupart, ils ont précédé le label MSAP, sur lequel ils ont presque tous été labellisés depuis. Le passage au label France Services pose une réelle question à ces structures du fait de la particularité de leur public. D'un côté, le label n'apporte pas forcément de plus-value dans son exigence de proposer 2 agent.e.s à l'année sur des territoires fonctionnant en saison. D'un autre côté, la perte du label MSAP implique une perte de ressources financières, doublée d'une perte des partenariats historiques avec les opérateurs. Les sept espaces saisonniers travaillent en réseau dans le cadre de réunions trimestrielles d'échanges de pratiques, et souhaitent faire valoir leurs spécificités en poursuivant ce travail de réseau, même si toutes les structures n'étaient pas amenées à être labellisées France Services.

Si pendant un temps, l'association ALATRAS s'était mobilisée sur la labellisation des points d'accueil en Maison des Saisonnalités, cette démarche semble s'essouffler aujourd'hui, l'identification « France Services » pouvant alors englober cette approche spécifique.

Néanmoins, l'ensemble des points d'accueil rencontrés cette année et accueillant du public saisonnier souligne la nécessité de maintenir et de renforcer cette approche spécifique, de la valoriser, en développant les compétences des agent.e.s sur des thématiques cibles.

En direct du réseau

« Si il y avait un point d'entrée sur toutes les offres saisonnières à l'échelle nationale, ça serait super ! »

Un des nœuds de ces compétences spécifiques se situe autour du logement du public saisonnier. Cette thématique, récurrente, est un réel sujet lorsque l'on questionne l'accueil des saisonnier.e.s dans les territoires. Certains points d'accueil, en lien ou non avec d'autres structures ont mis en place des initiatives sur la thématiques (listing propriétaires, intermédiation locative, habitat intergénérationnel, mise à disposition de terrain pour les travailleur.se.s saisonnier.e.s en camion). Cependant, ces initiatives restent diffuses et peu identifiables par le reste du réseau.[20]

20 Pour aller plus loin : Consultez la note de position de l'ADRETS « Nouveaux modèles touristiques, nouvelles activités, nouveaux habitants, etc.Quels services au public dans les territoires de montagne et stations demain ? » (https://adrets-asso.fr/wakka.php?wiki=NouveauxModelesTouristiquesNouvellesActivi) et revoir en replay les Visios Saison (https://pointsdaccueil.fr/?MaletteSaison)

Zoom sur les États Généraux de la Transition du Tourisme en montagne 2021

Mis en œuvre dans le cadre de la présidence française de la SUERA, et s'inscrivant également dans la perspective du Plan Avenir Montagne, les États Généraux de la Transition du Tourisme en montagne ont suscité sur l'ensemble des massifs montagneux français des réflexions concernant l'avenir de ces territoires. Les différents ateliers organisés ont permis de réunir autour de thématiques fortes (transition du tourisme, économie résidentielle, changement climatique, tourisme 4 saisons, etc.) des acteurs venant d'horizons différents et portant des objectifs variés (et parfois opposés).

Si mettre côte à côte ces socio-professionnel.le.s et élu.e.s est déjà une belle étape en soi, il semble important qu'elle puisse s'inscrire dans la durée et être prolongée au delà de cet évènement. Globalement, les territoires du massif alpin se sont emparés de la question de la transition et de ses impacts. Néanmoins, il semble que les points d'accueil aient peu été mobilisés pour apporter leur éclairage sur la question. Étant au premier loge des réalités territoriales vécues à la fois par les habitants "à l'année", par les travailleur.se.s saisonnier.e.s et parfois même par les visiteur.se.s, leurs expertises apparaissent comme de véritables points d'appui pour questionner le visage des territoires de montagne demain.

En synthèse, quelques préconisations...

→ Reconnaître les compétences spécifiques "saisonnalité" des points d'accueil

→ Associer ces espaces aux travaux et réflexions menés sur le sujet (type EGTT, dispositifs locaux)

→ Amener les pouvoirs publics locaux et employeurs à se saisir pleinement de la problématique des logements saisonniers

VI. L'ITINÉRANCE : DES SOLUTIONS SUR MESURE

QUAND ITINÉRANCE NE RIME PAS FORCÉMENT AVEC BUS

Les zones rurales de montagne cumulent plusieurs facteurs pouvant renforcer l'isolement de la population. La faible densité, le relief parfois escarpé, les conditions météorologiques, le manque de transport collectif ou encore la fermeture des services une partie de l'année (hors période d'attractivité touristique par exemple), soulignent la pertinence de pouvoir proposer un service d'ultra-proximité, en développant notamment l'itinérance. Mais, paradoxalement ces facteurs complexifient eux-mêmes la mise en place de bus itinérant. Dans ce contexte, les points d'accueil de ce territoire spécifique. se sont organisés pour proposer d'autres formes d'itinérance et répondre au mieux aux attentes et besoins de la population.

Plusieurs points d'accueil ont ainsi mis en place des permanences dans des lieux tiers sur les différentes communes de leur territoire d'intervention. Dans des zones étendues, cela trouve toute sa pertinence. Les mairies sont par exemple des espaces facilement mobilisables pour la réalisation de permanence pour les points d'accueil, viennent ensuite les médiathèques, les bibliothèques, centres sociaux. Certains d'entre eux proposent ces permanences sur un rythme régulier (par exemple, une fois par mois), d'autres uniquement sur sollicitation, avec prise de rendez-vous. Cette option permet de s'assurer que le besoin est présent et que l'agent.e ne se déplacera pas vainement.

La démarche itinérante des points d'accueil permet de toucher un public plus large, en faisant tomber les freins, notamment de mobilité. Le public âgé est particulièrement visé, mais cela peut répondre également aux besoins des jeunes parents, des artisan.e.s et des travailleur.se.s saisonnier.e.s, lorsque le point d'accueil met en place de l'itinérance en station.

En direct du réseau

"Après un an d'itinérance, il y a des communes pour lesquelles c'est tout le temps plein »

Ces spécificités liées au territoire ont été prises en compte au niveau national, avec la possibilité de financer dans le cadre du 3e AMI[21], des France Services "multi-sites" se déplaçant sur les communes. Par ailleurs, l'ANCT et la Poste mènent des expérimentations pour permettre le déplacement d'un.e agent.e France services dans des petites communes, sur demande des élu.e.s et des secrétaires de mairie, modèle déjà testé et approuvé par certains territoires de montagne

21 https://www.banquedesterritoires.fr/appel-manifestation-dinteret-pour-des-projets-de-dispositifs-itinerants-france-services

LES LIMITES DE LA MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF ITINÉRANT

L'itinérance des points d'accueil en zone rurale et de montagne est donc un vrai « plus » apporté à une population parfois isolée et avec des mobilités restreintes. Mais jusqu'où aller ? Faut-il apporter l'itinérance jusque dans certains hameaux, voire au domicile même des personnes ?

Si certains points d'accueil fonctionnent selon ce modèle d'une proximité poussée (citons l'exemple du Relais info de Villars-sur-Var dans le 06), d'autres s'interrogent sur ses limites. La mobilité, au sens d'aller de son domicile à un autre lieu (travail, services de santé, administration, etc.) fait partie de la réalité de vie des habitant.e.s de zone rurale et montagnarde, certain.e.s parcourant plusieurs dizaines de kilomètres par jour pour aller travailler par exemple. Cependant, certaines catégories de population peuvent avoir plus de difficulté à appréhender cette mobilité et à la mettre en œuvre. Les raisons sont diverses : absence de moyen de transport individuel, peu ou pas d'offres de transport en commun, difficultés de santé, difficultés économiques. Cette absence de mobilité peut induire du non-recours aux droits, aux soins et une difficulté dans l'accès à l'emploi ou la formation par exemple. En ce sens, le fait de se déplacer jusqu'au point d'accueil peut pour certains être une première étape dans la mobilité et l'accès à d'autres services et projets.

Il pourrait donc être intéressant de creuser la question du lien entre itinérance et mobilité des populations dans les zones rurales et de montagne. Le point d'accueil itinérant pourrait se faire le relais d'une veille sur les typologies de public le fréquentant et apporter ainsi un regard de « terrain » sur les besoins de mobilité, sur lequel les collectivités locales pourraient s'appuyer pour proposer des alternatives de mobilités adaptés.

La question du temps passé sur les routes, qui devient donc du temps que l'on ne passe pas « avec », a également beaucoup été avancée. En milieu rural, les trajets sont parfois longs d'un village à un autre, avec des habitats isolés gravitant autour (hameaux, habitations isolées). Jusqu'où va alors l'itinérance : le village, le hameau, le domicile ? A quel moment peut-on entrevoir une forme d'ingérence de l'agent.e si il.elle entre dans le domicile des usager.e.s, siège de leur vie privée ? Et qu'en est-il de sa sécurité ?

Enfin, la question du nombre de personnes rencontrées sur ces temps d'itinérance interroge certains lieux. Ceux-ci ont parfois renoncé à la mise en place de permanences, faute de mobilisation suffisante du service par la population, en comparaison avec le temps mobilisé par le point d'accueil pour offrir ce service "externalisé".

La bonne idée à essaimer :"le kit de l'agent.e itinérant.e"

La France Services du Briançonnais (05) s'est équipée de matériel permettre aux agent.e.s d'être totalement autonome dans leur itinérance. Dans leur à sac à dos, il y a tout : imprimante-scanner portable, ordinateur portable, connexion internet, etc. Cela permet de proposer un service complet, sans être dépendant du lieu qui accueille l'itinérance.

La complexité et les spécificités liées à l'itinérance invite à construire les projets en veillant à :

- L'identification des besoins en amont : interrogation des collectivités, associations locales, socio-professionnel.le.s pour confirmer ou infirmer le besoin.
- L'information et lien avec les acteurs locaux : la connaissance des missions du point d'accueil par les agent.e.s de mairie, mais aussi acteurs locaux en tant que relais.
- L'appui et soutien des élu.e.s : en zones rurales, le rapport de proximité élu.e.s/habitant.e.s n'est plus à prouver et joue tout son rôle dans la mise en place d'un nouveau service de proximité.
- La communication : les points d'accueil étant dans une démarche itinérante le disent : il faut communiquer ! Flyers dans les boites aux lettres, communication sur les réseaux sociaux, affichage en mairie, bouche-à-oreille, tous les moyens sont bons pour promouvoir le service itinérant.
- L'installation dans la durée : comme toute nouveauté, il semble important de laisser le temps au service itinérant de s'installer dans le paysage local, pour que la population s'en imprègne et l'identifie comme un service pérenne. Aussi, la prise de rendez-vous semble un plus, limitant le temps d'attente et assurant à la personne que sa demande va être "réellement" prise en compte.

L'itinérance permet de toucher à la fois un public plus large, de maintenir l'attractivité d'un territoire et de (re)créer un lien avec une population parfois isolée.

A noter que les services publics itinérants s'ajoutent aux services ambulants marchands et non marchands et commerces de proximité déjà présents sur le territoire. Face à une mutualisation encore rare entre ces différents protagonistes, il existe un réel enjeu à faire du lien et contribuer au développement de services à la population en milieu rural peu dense.[22]

En synthèse, quelques préconisations...

→ Créer un guide des services itinérants et des services de proximité par territoire

→ Faire du lien entre tous les services se déplaçant sur les territoires ou services de proximité

22 Pour aller plus loin : revoir le replay de l'Université de Propulsion Rurale consacrée à l'itinérance des services (https://videos.lescommuns.org/w/rgNN6zsfsteMYzUE8M4ckn)

QUELLES PERSPECTIVES POUR 2022 ?

Suite à cette analyse et à cette année 2021 qui a vu une inscription du label dans le paysage et une volonté d'en faire un acteur prépondérant des services à la population en milieu rural dans les prochaines années, des questionnements demeurent.

LE RÔLE ET LA PLACE DES TERRITOIRES DANS LA MISE EN PLACE DES SERVICES PUBLICS LOCALEMENT

Pour pallier à ce manque de visibilité sur le long cours et afin de faire valoir ce service à la population, le rôle des structures porteuses et notamment des collectivités territoriales dans la pérennisation ou l'allocation de financements dédiés à maintenir les services proposés par la France Services, même sans le soutien financer de l'État ou malgré une disparition éventuelle du label est crucial. Les structures associatives portant les France Services sont, elles, souvent moins à même de pouvoir maintenir ces services à la population sur le long terme et donc de pérenniser les projets portés.

Mais la forte implication financière des porteurs publics comme privés, pour répondre aux critères de la charte, est source de questionnements localement. Est-ce aux collectivités locales ou à des porteurs associatifs privés de devoir assumer la charge de maintenir des services publics sur leurs territoires, alors que de plus en plus de services ferment leurs portes ? Où s'arrête la limite de l'accompagnement des agent.e.s lorsque les usager.e.s n'arrivent pas à avoir d'interlocuteur.rice.s au sein des opérateurs ?

Est-ce à un échelon local de palier à une dématérialisation toujours plus forte, source d'exclusion pour ses habitant.e.s ou bien ne doit-on pas questionner ce processus, le ralentir pour ne pas créer aujourd'hui les exclu.e.s de demain ?

En direct du réseau

"Du côté des élu.e.s, ça fait grincer les dents, ça coûte plus d'argent à la collectivité qu'avant et en plus, nous sommes mis.e.s à toutes les sauces, on nous impose de plus en plus de choses. [...] Comme tout devient numérique et que les France Services peuvent accompagner à l'autonomie et bien ils pensent donc que les France Services peuvent tout faire"

LA PÉRENNITÉ DES DISPOSITIFS À L'AUNE DE L'ÉLECTION PRÉSIDENTIELLE

Se pose ici la question de la pérennité dans le temps de ce "nouveau" modèle que représente le label France Services et qui fait suite au dispositif MSAP apparu en fin d'année 2016, ainsi que du dispositif CNFS et de l'outil Aidants Connect. Ainsi, quelle sera la destinée de ces structures récemment labellisées France Services après la nouvelle mandature présidentielle de 2022 ? Les France Services ayant représenté ces deux dernières années "une vitrine" de la politique du gouvernement en milieu rural et une mesure phare de l'Agenda rural, le dispositif sera t-il mis aux oubliettes par une autre majorité éventuelle ? Changera-t-il à nouveau d'intitulé et de services offerts ou finalement, sera-t-il pérennisé ?

La parole à...

« Travailler dans une France services c'est remettre du lien social" »

« La posture d'agent France Services, c'est un peu comme à l'auto-école, on est à côté pour guider, rassurer..»

« La notion de lien et de liant social, c'est notre force et c'est une dimension qu'on tient à garder »

« Être agent France services c'est un vrai poste de travail, qui requiert des compétences et capacités bien spécifiques »

« La plus-value de ce que l'on fait ça reste l'humain »

« Les gens arrivent stressés, impatients, en colère et ils sortent avec le sourire »

« Les gens savent qu'ils ne vont pas être jugés, qu'on va prendre du temps pour eux »

« Nous sommes un peu des traducteurs de hiéroglyphes ! »

ANNEXE : RAPPEL

Dans la continuité des EREF (espaces ruraux emploi formation) puis des RSP (relais de services publics), les MSAP ont été instituées par la loi NOTRe du 7 août 2015 afin de :

— réduire les inégalités sociales et territoriales

— mutualiser l'accès aux services

— améliorer la qualité de service aux citoyens

Depuis le 1er janvier 2020, le label France Services a été lancé sur l'ensemble du territoire national, avec la labellisation de 460 France Services, pour une période transitoire de 2 ans, avec pour ambition un espace France Services par canton d'ici à fin 2022[23].

Les nouveaux espaces France Services (création ou labellisation des anciennes MSAP) prévoient la « montée en gamme [24]» des MSAP par :

— la mise en place de 2 agent.e.s en « front office »

— l'ouverture sur une amplitude horaire de 24h minimum

— des formations communes aux agent.e.s d'accueil organisées par le CNFPT (socle métiers partenaires et accompagnement de l'usager)

— un accompagnement et une mise en disposition d'outils informatiques.

Les acteurs du dispositif :

— l'ANCT (anciennement CGET) pilote la politique publique,

— la Caisse des dépôts anime le réseau national ; l'ADRETS anime le réseau alpin,

— les préfectures labellisent les projets de France Services et animent le réseau départemental,

— les opérateurs nationaux et locaux, signent des conventions locales de partenariat avec les France Services en fonction des besoins de chaque territoire.

23 Dossier de presse France Services -Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, février 2020 https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2020-02/dp_2020-france-services-web.pdf

24 https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services

POINT D'ÉTAPE SUR LES PRÉCONISATIONS 2020

L'année 2020 a été marquée par un nouveau cadre de labellisation et une gestion de la crise sanitaire, que ce soit par un réorganisation du travail des agent.e.s de points d'accueil liée aux fermetures au public ou par une adaptation du suivi des démarches des usager.e.s. Notre "photo à l'instant T" du réseau et les entretiens menés avec les agent.e.s nous avaient conduit à formuler plusieurs préconisations abordant la saisonnalité, le numérique, la visibilité des points accueil, etc. Voici un bref retour sur ce qui a évolué ou reste encore d'actualité en 2021.

Les points d'attention ayant trouvé en partie des réponses :

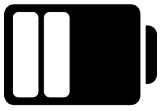
➔ **Mettre en lien le déploiement du label France services, avec la réalité des territoires, notamment les territoires très ruraux et à faible densité démographique**

➔ **Renforcer le dialogue entre les services des préfectures et les MSAP non labellisées pour permettre un travail de "dentelle" (cf. critère des 2 agent.e.s)**

Nos échanges avec les points d'accueil labellisés en 2021 montrent que les préfectures ont travaillé finement auprès des MSAP, notamment celles plus modestes, pour pouvoir être maintenues et labellisées France Services. Ces adaptations, voire assouplissements du cahier des charges correspondent à une réalité et un besoin des structures porteuses de trouver un modèle soutenable, mais ne doivent pas masquer le travail laborieux engagé par ces dernières, alors que le label ne répond pas encore à toutes leurs questions. → Cf. Partie I

➔ **Accompagner et former les agent.e.s de points d'accueil sur les spécificités de l'accompagnement numérique, voire de la médiation numérique (accompagnement vers l'autonomie)**

Le déploiement du dispositif "Conseiller.e numérique France Services" est considéré comme une opportunité et un appui complémentaire précieux par les structures labellisées qui ont déposé un dossier. Les modalités de mise en place des postes restent pour autant contraignantes (temps plein exigé, formation longue à l'entrée, etc.) et les effets de ces prises de poste ne sont pas encore palpables sur le terrain. → Cf. Partie II



➔ **Adapter l'AMI (Appel à Manifestation d'Intérêt) des bus itinérants de l'ANCT[25] aux réalités des territoires de montagne, où le montage de l'itinérance sous forme de « bus » n'est pas forcément pertinente**

En juin 2021, l'ANCT est intervenue lors de l'Université de Propulsion Rurale de l'ADRETS consacrée à l'itinérance, et a confirmé une évolution du cahier des charges de l'AMI. Cette adaptation était une demande des

25 Agence nationale de cohésion des territoires

territoires de montagne, parfois peu adaptés à la circulation d'un bus sur des routes peu praticables (surtout en hiver) et à des expérimentations d'accueil sur site (Mairie, CCAS, etc.) pour un.e agent.e se déplaçant. Des modes d'organisation France Services "multi-sites", se déplaçant sur les communes d'un territoire, ont ainsi pu être financés. A noter que l'ANCT et la Poste mènent également des expérimentations pour permettre le déplacement d'un.e agent.e France services dans des petites communes, sur demande des élu.e.s et des secrétaires de mairie. → Cf. Partie IV

Les points d'attention toujours d'actualité :

➔ Affiner la définition des compétences mobilisées par les agent.e.s et rédiger un référentiel métier commun aux espaces France Services

Les agent.e.s d'accueil interrogé.e.s déclarent dépasser régulièrement la seule réponse aux besoins de premier niveau d'information et d'accompagnement défini dans le cahier des charges France services. Le curseur de leur positionnement face à l'usager.e en attente de réponses concrètes est l'illustration même de leur plus-value : ils.elles sont le dernier accueil "humain". Les limites de ce premier niveau d'accueil semble donc impossible à tenir face aux demandes, d'autant plus qu'un flou persistant existe sur l'accès à certains opérateurs. Pour autant, un accompagnement à une meilleure définition de leur poste et mission est un enjeu déterminant dans la pérennité du dispositif et la complémentarité attendue avec les opérateurs. → Cf. Partie II

➔ Renforcer l'appui et l'accompagnement des agent.e.s d'accueil, face à un afflux de demandes d'accompagnement et des cas complexes à traiter en lien avec les répercussions de la crise sanitaire, économique et sociale

Proposées dans le cadre de la labellisation France Services, les formations ne sont pas perçues comme suffisantes pour outiller efficacement les agent.e.s , notamment pour celles.ceux en prise de poste. L'animation réalisée par l'ADRETS auprès du réseau alpin montre un besoin d'échanges entre pairs pour faire évoluer leurs pratiques, de mise à jour régulière des spécificités des démarches des opérateurs (notamment sur les plateformes dématérialisées) et du temps nécessaire pour se former, aujourd'hui non inscrit dans le cahier des charges et qui reste à la discrétion de la structure porteuse. → Cf. Partie II

➔ Conforter l'identification des points d'accueil au niveau territorial, par leurs habitants, en évitant des changements de noms trop fréquents (RSP, MSAP, France Services, etc.)

L'animation nationale a engagé une grande campagne de communication nationale (spots télé, radio, etc.) autour du label France Services et certains territoires ont engagé une vraie réflexion pour inclure la France Services au sein d'un lieu dédié aux services à la population et bénéficiant d'une identité propre.Pour autant beaucoup de lieux ne sont pas encore identifiés par les usager.e.s et les élections à venir pourraient être synonymes, dans le pire des cas d'une remise en question du dispositif et de son financement, au mieux, d'un nouveau changement de nom pour des espaces récemment labellisés, source d'une grande incertitude pour les structures porteuses.

➔ Clarifier le foisonnement d’outils, de cartographies et des dispositifs financiers à disposition des points d’accueil et apporter une information claire

Les agent.e.s d'accueil ont partagé le fait d'être submergé.e.s d'informations, alors qu'ils.elles peinent déjà souvent à assurer leurs missions d'accompagnement des usager.e.s. Prendre le temps de pouvoir se tenir informé.e.s des différents dispositifs qui existent reste une véritable gageure, alors qu'il y a un réel besoin de leur part de pouvoir s'emparer pleinement des outils existants et de s'y retrouver dans un paysage foisonnant et très évolutif.

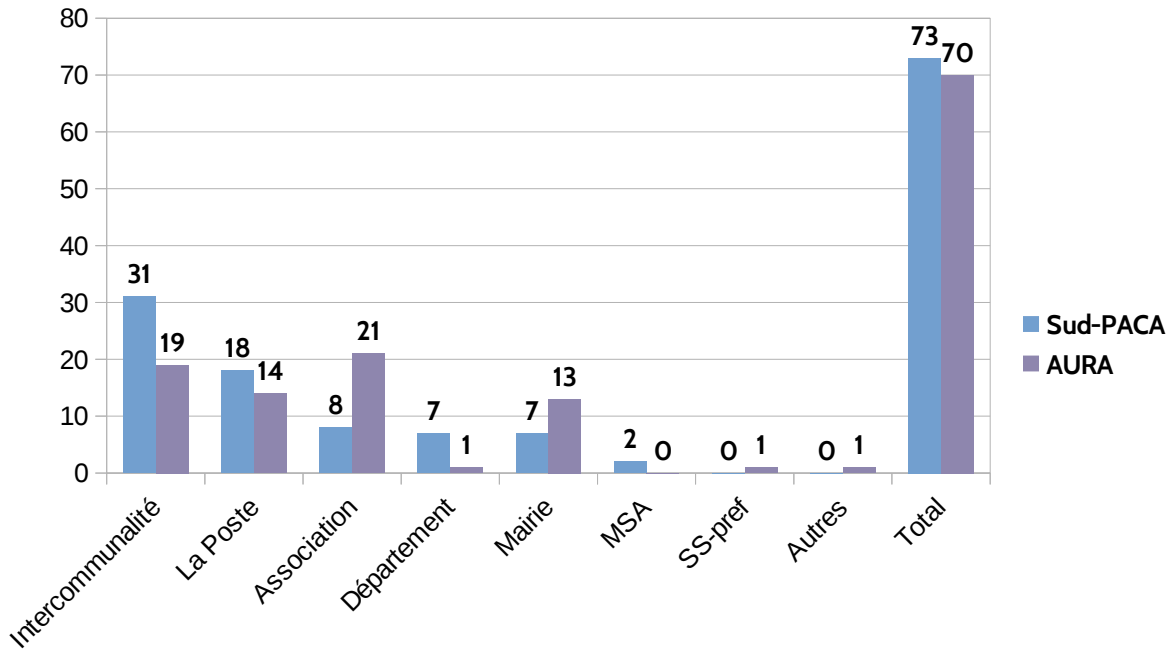
DÉTAIL DE L'ANALYSE QUANTITATIVE

NOMBRE DE MSAP - FRANCE SERVICES PAR DÉPARTEMENT DU MASSIF ALPIN DEPUIS 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	44105,00		2021	
TOTAL	54	74	92	96	98	130		143	
						France Services	MSAP	France Services	MSAP
						81	49	127	16
Haute-Savoie	3	4	7	8	8	10		15	
						8	2	15	0
Savoie	14	18	22	24	25	27		28	
						13	14	22	6
Isère	3	6	7	7	8	16		16	
						10	6	12	4
Drôme	3	8	8	9	9	11		11	
						5	6	9	2
Alpes de Haute-Provence	8	8	13	13	13	16		17	
						9	7	15	2
Vaucluse	0	1	7	8	7	11		12	
						6	5	11	1
Hautes-Alpes	11	11	11	11	12	14		15	
						13	1	15	0
Alpes-Maritimes	12	13	15	15	15	16		17	
						14	2	17	0
Var	3	9	9	9	9	9		12	
						3	6	11	1

On constate en 2021, de 143 points d'accueil sur le massif dont plus 85 % sont labellisées France Services. Depuis 2019, la part des points d'accueil sur le massif a presque doublé, engendrant un maillage plus fort sur le territoire. Si le nombre de points d'accueil a peu évolué entre les premières vagues de labellisation et celles en 2021, il s'agit surtout d'une transformation des anciennes MSAP en France Services.

NOMBRE DE MSAP - FRANCE SERVICES DU MASSIF ALPIN PAR STRUCTURE PORTEUSE



On constate des différences de portage entre les deux régions. Alors qu'en région Sud-Paca, les espaces France Services sont majoritairement portés par des collectivités territoriales (EPCI, départements 5 et mairies/CCAS) à 61 % (425sur 73), puis par Le Groupe La Poste (24%), la part du portage par des collectivités en région AURA est moins élevée à 48 %. Cela s'explique par la part du portage par le secteur associatif en région AURA (dont les centres sociaux et EVS en Savoie), 30 % contre 10% en région Sud-PACA.

AUTRES POINTS D'ACCUEIL SUR LE MASSIF[26]

	Espace saisonniers	Tiers-lieux / Fabriques des territoires	Centres sociaux et espaces de vie sociaux (EVS)
04	3	11	3
05	6	8	7
06	6	7	1
26	1	12	3
38	3	25	17
73	11	13	15
74	1	15	3
83	1	3	2
84	0	7	3
Total	32	101	54

Sur le massif, aux espaces France Services et MSAP viennent s'ajouter d'autres points d'accueil comme présentés ci-dessus (le tableau englobe les structures également porteuses du label France Services ou MSAP).

Il est intéressant de constater que les points d'accueil sur le massif alpin sont nombreux et que de nombreuses passerelles existent entre ces structures et les espaces France Services et MSAP : certaines historiques déjà présentes avec les MSAP (portage, partenariats), d'autres nouvellement créées, avec le décloisonnement, la mutualisation et l'intégration de la thématique de l'accès aux droits dans des tiers-lieux regroupant plusieurs activités ou services.

A noter que le territoire alpin compte un très grand nombre de structures tiers-lieux (selon la classification de France Tiers-Lieux regroupant également les espaces de coworking). Ce phénomène explique en partie la dynamique qui se retrouve aussi au sein des France Services, à savoir de mutualisation d'espaces et de regroupement de services (cf. partie III de l'analyse).

26 Sources : https://societenumerique.gouv.fr/tierslieux/
https://cohesion-territoires.gouv.fr/80-fabriques-de-territoire-et-fabriques-numeriques-de-territoire-laureates
https://www.centres-sociaux.fr/reseau/#

QUI SOMMES-NOUS ?

L'ADRETS (Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services) déploie depuis près de 20 ans son savoir-faire pour développer les services au public dans les territoires ruraux et de montagne alpins et construit son expertise sur les questions d'accessibilité des services au public. L'ADRETS fait vivre un réseau de partenaires de services sur les Alpes et prolonge ce travail très concret d'animation de réseaux par la conduite de projets d'expérimentation d'une part, et de prestations d'accompagnements de territoires d'autre part.

Nos trois volets d'activités sont complémentaires et se renforcent les uns les autres, nous permettant d'apporter notre vision d'un futur souhaitable autour de deux valeurs clés : viser une transition réelle et systémique des territoires pour favoriser le bien-vivre ensemble et soutenabilité écologique et tendre vers l'équité territoriale pour apporter les services nécessaires vers celles et ceux qui en sont le moins bien pourvu.e.s. par le biais de politiques publiques adaptées.

A ce titre, nous proposons et portons une animation d'un réseau de points d'accueil à l'échelle du territoire alpin (Alpes du Nord et du Sud, sur 9 départements), à ce jour principalement issu des différentes labellisations autour de l'accompagnement aux démarches administratives (EREF, RSP, MSAP, France Services), mais également orienté vers des thématiques spécifiques qui impactent particulièrement l'arc alpin (espaces saisonniers, espaces publics numériques, etc.). Cette animation de réseau a pour objectif de leur permettre de sortir de l'isolement de leurs pratiques par de l'apport d'expertise et de ressources, des échanges entre pairs, des rencontres en présentiel et à distance, etc.

Entretiens :
Chloé Billod – cbillod@adrets-asso.fr
Noémie Lechat - nlechat@adrets-asso.fr
Lucie Oliveres - loliveres@adrets-asso.fr

Rédaction finale :
Chloé Billod – cbillod@adrets-asso.fr
Céline Dacy – cdacy@adrets-asso.fr
Thomas Fauvarque – tfauvarque@adrets-asso.fr
Noémie Lechat - nlechat@adrets-asso.fr
Lucie Oliveres - loliveres@adrets-asso.fr
Sandrine Percheval - spercheval@adrets-asso.fr

CC BY SA

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
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