

# AGIR HORS LES MURS

Vos idées pour France services

*De quoi ça parle ?*



4



# Comment agir en dehors de sa France services ?

Interrogeons une France services !

Agir hors les murs permet de faire rayonner les actions des France services dans l'espace public ou dans d'autres lieux de vie. Cela permet de toucher des publics éloignés des centralités, mais également de faire connaître France services, et d'attirer de nouveaux usagers.

- Il y a trois types d'actions pour « agir hors les murs » :
- Des actions dans l'espace public :** stand sur une place, devant un commerce, etc.
  - Des actions chez des partenaires :** permanences, événements, ateliers collectifs, etc.
  - Des actions mobiles :** visites à domicile, dispositifs itinérants, permanences dans l'espace public, etc.

Ce document est un nuancier des étapes à réaliser et actions possibles pour des France services désireuses de se lancer dans la création de modalités d'actions hors les murs\*.

\* Faire du « hors les murs », c'est proposer des actions (ateliers, animation, événements...) en dehors du lieu physique d'une France services, à distinguer de « l'aller-vers » : proposer des actions (ateliers, animation, événements...) en vue de toucher des publics peu présents dans une France services et/ou non identifiés.

## Ici, découvrez comment :

- Aller capter des usagers les plus éloignés.
- Aller capter les usagers là où ils sont.
- Assurer un service là où sont les usagers.



# Entretien avec Johann Laloué & Mylène Galimi

## Coordinateur et médiatrice France Services de Cluny en Saône-et-Loire

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

Je suis Johann Laloué, coordinateur de la France services de Cluny. Mon rôle de coordinateur vise à développer des liens avec les partenaires, d'articuler et de renforcer nos actions, par exemple celles en lien avec l'insertion socio-professionnelle.

Il s'agit de l'une de nos particularités : avoir une personne qui a des missions de coordination permettant de développer de nouvelles actions, de les appuyer et d'animer l'équipe. Le fonctionnement interne décidé par la Communauté de communes du Clunisois facilite cela. Le temps dédié à cette mission représente un mi-temps.

Je suis Mylène Galimi, médiatrice sociale depuis 2014 et conseillère France services. J'ai une partie de mon temps sur le développement de projets de solidarité. Le hors les murs se joue là, dans les liens que je crée avec les partenaires France services et les partenaires locaux. Ce qui nous permet de développer des actions qui débordent des missions classiques de France services.

### Qui est le porteur de votre France services ? Dans quel contexte territorial intervenez-vous ?

Au vu de notre territoire, la Communauté de communes du Clunisois pilote les France services. Deux espaces sont ouverts au public. On se doit d'être au service de l'ensemble des habitants de la Communauté de communes, pas juste des usagers actuels de France services. Une de nos grandes problématiques est la mobilité : beaucoup de personnes n'ont pas de permis de conduire, sont âgées, sans voiture ou n'ont pas les moyens de la maintenir en l'état ou de payer du carburant. Cela nous pousse à travailler sur les freins à la mobilité.

Si les partenaires viennent vers notre France services, c'est parce qu'ils sont plus éloignés des habitants. Comme nous sommes ancrés sur le territoire, nous percevons mieux les liens et la mise en lien à créer. Ce qui nous intéresse n'est pas d'être en vase clos, mais en relation avec les autres Communautés de communes alentour.

Cette même problématique de mobilité nous a conduit à mettre en place de nouvelles modalités d'accompagnement, une de nos spécificités : nous pouvons donner des rendez-vous à domicile ① ou dans la mairie d'habitation ② pour des personnes qui ne peuvent pas se déplacer, des personnes âgées, ou pour les personnes qui ont beaucoup de papiers pour leurs démarches ou sans moyens de transport. Les personnes aidées deviennent ensuite des personnes ressources, nos médiateurs ordinaires auprès de la population. Quand on a aidé une personne, elle en parle et le service est connu.

### Quelles sont vos grandes actions hors les murs ?

Nous avons différentes actions hors les murs, certaines régulières, d'autres plus ponctuelles, avec ou sans les partenaires.

**Actions avec les partenaires**  
Nous avons tout d'abord beaucoup d'ateliers et de réunions d'information avec les partenaires : des

réunions d'information collective avec la Sécurité sociale, un atelier avec Pôle emploi et les personnes en situation de handicap ③... La liste est non exhaustive. Pour organiser les ateliers, on essaie d'être vigilant aux actualités et réformes.

Par exemple, dans une semaine, nous rencontrons la référente Pôle emploi pour caler et partager notre calendrier d'actions.

Nous avons aussi des actions ponctuelles en lien avec les partenaires France services ou les partenaires spécifiques comme UFC-Que choisir, par exemple. La co-organisation du Forum de l'emploi territorialisé avec des entreprises en zones tendues en est un autre exemple ④.

#### Actions mobiles

On a un dispositif de bus nomades qui sillonnent le territoire et proposent des activités ①. Des villages demandent des permanences de médiation et des temps d'information sur le réseau social et solidaire. Le bus permet de communiquer avec pas mal d'habitants et d'être au cœur du village. Avant la création de l'antenne à Salornay, Mylène faisait des permanences toutes les semaines là-bas. On a hésité à mettre un bus mais on a finalement choisi d'avoir une structure fixe qui pouvait rayonner sur le territoire ⑦.

Nous organisons également des actions concernant les secteurs sous-tension comme le service à la personne. Fin février, une information collective élargie sur le service à la personne va se tenir avec des structures itinérantes ② ⑤.

Notre rôle est de mettre en lien Pôle Emploi avec ces entreprises.

### Est-ce qu'il y a d'autres actions hors les murs que vous pouvez nous raconter ?

Nous tenons une permanence de médiation pendant la distribution des Restos du Cœur. C'est une super plus-value pour nous et les bénévoles des Restos. J'ai un bureau dans la même salle que l'espace de distribution ⑥. Les gens s'assoient en face de moi. Quand c'est vraiment confidentiel je peux aller dans le couloir. Quand ce sont des démarches plus conséquentes, je donne rendez-vous.

On fait aussi de l'aide alimentaire, on se complète avec les Restos du Cœur. Actuellement, nous nous mobilisons avec plusieurs partenaires, à travers le réseau social et solidaire (cf. explication ci-dessous), pour la création d'une épicerie sociale et solidaire. Nous envisageons d'organiser des permanences au sein de cette épicerie sociale afin d'établir le contact, de connaître les personnes et ensuite d'orienter vers les bons services.

Réciproquement, les conseillers France services pourront orienter les usagers vers l'épicerie.

### Quels conseils donneriez-vous aux agents France services pour commencer le hors les murs ? Le poursuivre ?

Pour mettre en place des actions hors les murs, je leur conseille de se rapprocher de tous les acteurs sur le territoire qui peuvent accompagner des personnes. Si on reste dans le cadre individuel, forcément ça ne fonctionne pas. Faire réseau conduit à l'interconnaissance, à la connaissance de tout ce qui existe. C'est aussi un bon moyen de lutter contre l'épuisement. Pour les personnes qui veulent créer un réseau, je leur conseille de s'appuyer sur le plan

pauvreté piloté par le département.

### Comment vous organisez-vous localement pour être capable de mettre en place toutes ces actions ?

Notre spécificité est notre réseau social et solidaire, créé au niveau de la communauté de communes du Clunisois. Il se divise en deux grands éléments :

- un premier qui concerne tous les partenaires institutionnels ou privés (mairies, associations de solidarités, associations des personnes âgées des villages...)
- et la mailing list : des habitants, bénévoles à titre individuel.

La grande particularité est notre mailing list : notre groupe de travail fait appel à des bénévoles quand les professionnels sont à la limite de leurs champs d'intervention (aller chercher un frigo par exemple). C'est un outil pratique, qui marche bien et qui fait vivre notre réseau.

Les bénévoles reçoivent des informations quand il y a des demandes d'aides ou quand des actions sont proposées par les partenaires du réseau.

Des informations et événements circulent sur le réseau social et solidaire professionnel. On fonctionne aussi grâce à beaucoup de bouche à oreille. Il y a maintenant plus de 400 personnes qui diffusent les informations dans leur réseau personnel.

### Comment mobilisez-vous et faites-vous connaître vos actions ?

Grâce à notre réseau social et solidaire, les informations sont diffusées auprès des bénévoles et des partenaires. Une commission paritaire d'élus est dédiée au suivi du réseau. Elle se réunit tous les deux mois. Ils sont au courant de nos actualités. Les élus redistribuent ensuite l'information dans leurs communes. On a des petites communes avec des conseils communaux actifs, quand on envoie une information, elle est souvent affichée ensuite. On a à peu près un élu pour vingt habitants.

### En dehors du réseau social et solidaire, comment vous organisez-vous avec les autres structures et vos partenaires ?

Dans le cadre du suivi des usagers, nous avons des réunions de synthèse ou de situations complexes avec différents travailleurs sociaux. On se retrouve régulièrement pour se coordonner. Cela permet de mieux répondre aux besoins des usagers.

Nous établissons des conventions, par exemple avec l'UFC-Que Choisir. On marche par saison et par cycle. Au début, nous avions tendance à naviguer à vue mais par saison c'est plus efficace et plus facile pour mobiliser les partenaires.

### Comment s'est construite cette coordination globale sur le territoire ?

Au démarrage, c'est clairement grâce à un portage politique, à la commission sociale et solidaire.

Après, pour travailler en meilleure intelligence et coordination, cela paraissait logique de se rapprocher et de travailler ensemble.

Cette organisation concerne le très local (Pays de Cluny, le Clunisois et le bassin de Montceau-les-Mines). Nous nous sommes très vite structurés avec un comité de pilotage (COFIL) de professionnels et un groupe de travail.

### Qu'est-ce que le réseau facilite ?

Le réseau permet de meilleures relations avec les partenaires et de créer des grosses équipes. C'est des métiers assez nouveaux, nous n'avons pas le recul que certaines structures peuvent avoir. Nous allons donc chercher la pluridisciplinarité dans les structures autour de nous. Ce qui nous a aidé à créer cette coordination globale, ce sont des méthodes de réunion innovantes : trivial poursuit, jeux de pistes... des méthodes ludiques. Au début, ces techniques ont détendu les équipes. Elles nous ont donné l'habitude de travailler ensemble très vite. Il ne faut pas hésiter à aller voir le champ de l'économie sociale et solidaire, des formations sur des dynamiques participatives, ça aide.

Un exemple : au début du réseau social et solidaire, nous avons mis en place un jeu de cartes pour ouvrir le dialogue, la communication entre nous. Des partenaires, notamment les assistantes sociales, nous ont dit qu'elles étaient déroutées au début, mais elles ont vite vu le côté positif de cette façon de travailler. La relation de confiance s'est instaurée facilement par ce biais.

### Accueillez vous des actions hors les murs de partenaires ?

Par exemple, on organise des bilans de santé locaux à Cluny, en partenariat avec la Sécurité sociale et le cabinet de santé pour permettre un meilleur accès à la santé. On essaie d'orienter les personnes en précarité. La grosse plus-value : un docteur, une infirmière et une secrétaire se déplacent une journée et peuvent rencontrer huit personnes. Sur ces huit personnes, il y a au moins deux personnes pour lesquelles quelque chose est détecté. Nous communiquons les dates au réseau social et solidaire, qui nous envoie d'autres personnes.

### Comment vous organisez-vous au sein de l'équipe pour réussir à accomplir toutes ces tâches ?

On a beaucoup de tableaux Excel et on se répartit les tâches. Tout le monde se répartit en fonction des sujets de prédilection (numérique, santé...) et des envies. Nous sommes quatre, avec plus d'effectif, on ferait plus d'action. Mais on est restreint dans les actions par notre temps de travail.

### Selon vous, qu'est-ce que France services facilite ?

On aime bien que les gens nous interpellent.

### On fait attention à ne pas avoir des délais trop importants, c'est une des qualités de France services et c'est un enjeu à conserver.

Le cahier des charges est le bon, mais malgré tout nous devons être réactifs pour pallier la désertification des services publics et les délais des prises de rendez-vous et démarches de nos partenaires.

### Comment financez-vous vos actions et vos travaux ?

Les financements de nos actions ne se contentent pas du fond interopérateur, on va en chercher d'autres. On a eu le fonds social européen sur l'exclusion. Aujourd'hui, on ne demande plus le FSE parce que ça nous prend beaucoup de temps de préparer les dossiers de réponse.

Quand on ne trouve pas les financements à un endroit, on va les chercher ailleurs. On est dans un environnement avec beaucoup de chargés de mission, c'est dans notre ADN. On a cette force d'être porté par la Communauté de communes.

### Les freins vont avec les opportunités, il faut avoir des personnes qui puissent aller chercher les fonds.

### Il faut se doter des ressources internes pour pouvoir mettre en place toutes ces actions.

### Avant de terminer, est-ce qu'il y a d'autres actions dont vous voulez nous parler ?

Nous avons été amenés à faire des ateliers de fleurissement ⑧ dans une maison de retraite (EHPAD de Salornay). C'est un petit groupe qui l'a mené sur plusieurs temps. Les ateliers nous ont permis de percevoir d'autres compétences des participants. On a aussi monté des actions de lavage des lavoirs en partenariat avec la Mission Locale à Joncy et Cortevaux ⑨.

Pour nos publics, on propose ces ateliers en fonction des personnes en demande d'emploi, qui ont besoin d'occupation. On va se mobiliser sur des actions sur le projet alimentaire territorial, car on a des personnes qui ont des compétences sur ce sujet. On en revient à ce travail partenarial : plus on a de partenaires, plus on peut mettre en place des actions, répondre à des besoins.

### Il ne faut pas se limiter aux partenariats officiels, mais s'ouvrir aux partenariats locaux pour ne pas tout faire tout seul.

Il ne faut pas hésiter à contacter des associations avec des bénévoles pour avoir les forces vives lors d'une action. Tout le monde y gagne, en temps et en public. Avec ces actions, on remet aussi en confiance certaines personnes.

### Pour finir, comment considérez-vous le métier de conseiller France services ?

L'avantage de ce nouveau métier, c'est que l'on n'a pas d'étiquette, on n'a pas de représentation. On n'est ni le CCAS, ni l'hôpital, ni un opérateur. On est à l'interstice. Ce n'est pas évident envers les partenaires parce qu'on doit créer notre légitimité mais vis-à-vis du public, c'est une force. Il faut le porter et en être fiers.

La synthèse avec les n° illustrés & détaillés

## Les conseils de Johann et Mylène

### Du côté du conseiller France services

→ Se rapprocher des partenaires pour créer des actions hors les murs est essentiel.

→ Organiser des permanences France services chez des partenaires permet à la fois de toucher des usagers éloignés et de faire connaître France services.

### Du côté du porteur de la France services

→ Se doter de ressources humaines dédiées à la coordination d'équipe, aux partenariats et à la recherche de financements permet la création d'actions.

→ S'appuyer sur le plan pauvreté, piloté par le département, facilite la création d'un réseau social et solidaire réunissant associations, acteurs publics et citoyens.

# AGIR HORS LES MURS

## 8 Aller chez les usagers dans les cas exceptionnels

Avec du matériel informatique facile à transporter, l'accompagnement peut se réaliser chez les usagers. Cette solution peut être utilisée, dans un cadre strict pour garantir le bien-être et la sécurité des conseillers.

## 7 Créer une antenne sur les territoires plus éloignés

Dans certains territoires, les France services répondent aux besoins d'usagers qui viennent de loin. Assurer une antenne dans d'autres mairies permet de toucher plus de publics, notamment les personnes qui ne se déplaceraient pas, et de rayonner sur le territoire.

## 6 Assurer des permanences chez des acteurs locaux (associations, mairies...)

Proposer des accompagnements aux démarches administratives dans d'autres lieux (mairies, associations, etc.) permet de capter de nouveaux publics, de répondre aux besoins d'usagers des territoires adjacents et de continuer à faire rayonner France services sur le territoire.

## 5 Proposer des ateliers ou événements chez des partenaires

Mettre en place des ateliers France services ou des événements co-organisés chez des partenaires, sur la base des besoins des usagers, touche de nouveaux usagers en s'adaptant à eux. Cela permet de varier les recours à France services sur le territoire.

## 4 Investir et animer le parvis

Proposer des actions sur son parvis est déjà une première action d'hors les murs. Sortir un mobilier léger dehors, échanger avec les passants, est la première étape qui fera qu'ensuite ces personnes franchiront peut-être le pas du seuil de France services.

## 3 Utiliser d'autres activités dans les espaces extérieurs pour capter les publics

Organiser des activités dans l'espace public, en dehors du bouquet de services, change le contexte dans lequel les usagers de la France services évoluent, et où de nouvelles personnes peuvent se joindre. Par exemple, des ateliers fleurissement, jardinage, marche éco-citoyenne, cafés citoyens, etc. Des outils de mobilisation facilitent ces démarches comme une charette mobile.

## 2 Participer à des événements locaux

Participer à des événements locaux (forum des emplois, associatif, etc.) permet de se faire connaître localement, être informé et toucher de nouveaux usagers. Cela assure également un accompagnement global aux usagers grâce à la présence d'acteurs multiples.

## 1 Se déplacer dans l'espace public pour faire connaître France services

Créer une présence France services dans l'espace public avec un outil comme une charette, un kiosque ou un stand permet d'intriguer les passants et de faire connaître France services.



Le vélo cargo du conseiller numérique de la France services de Nantes (44) qui se balade dans les galeries marchandes pour capter de nouveaux usagers.



Permanence de la France services de Cluny (71) aux Restos du Coeur.



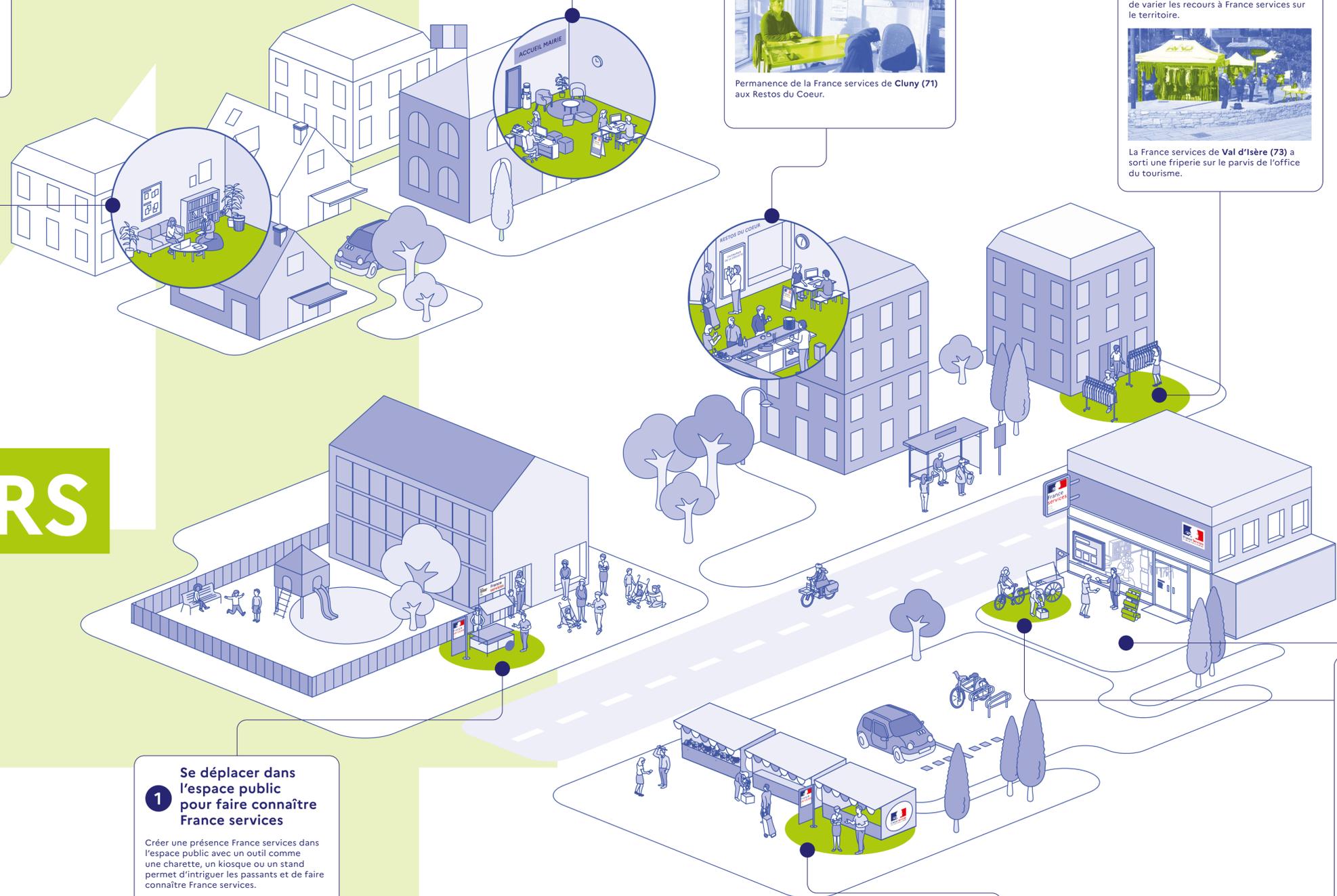
La France services de Val d'Isère (73) a sorti une friperie sur le parvis de l'office du tourisme.



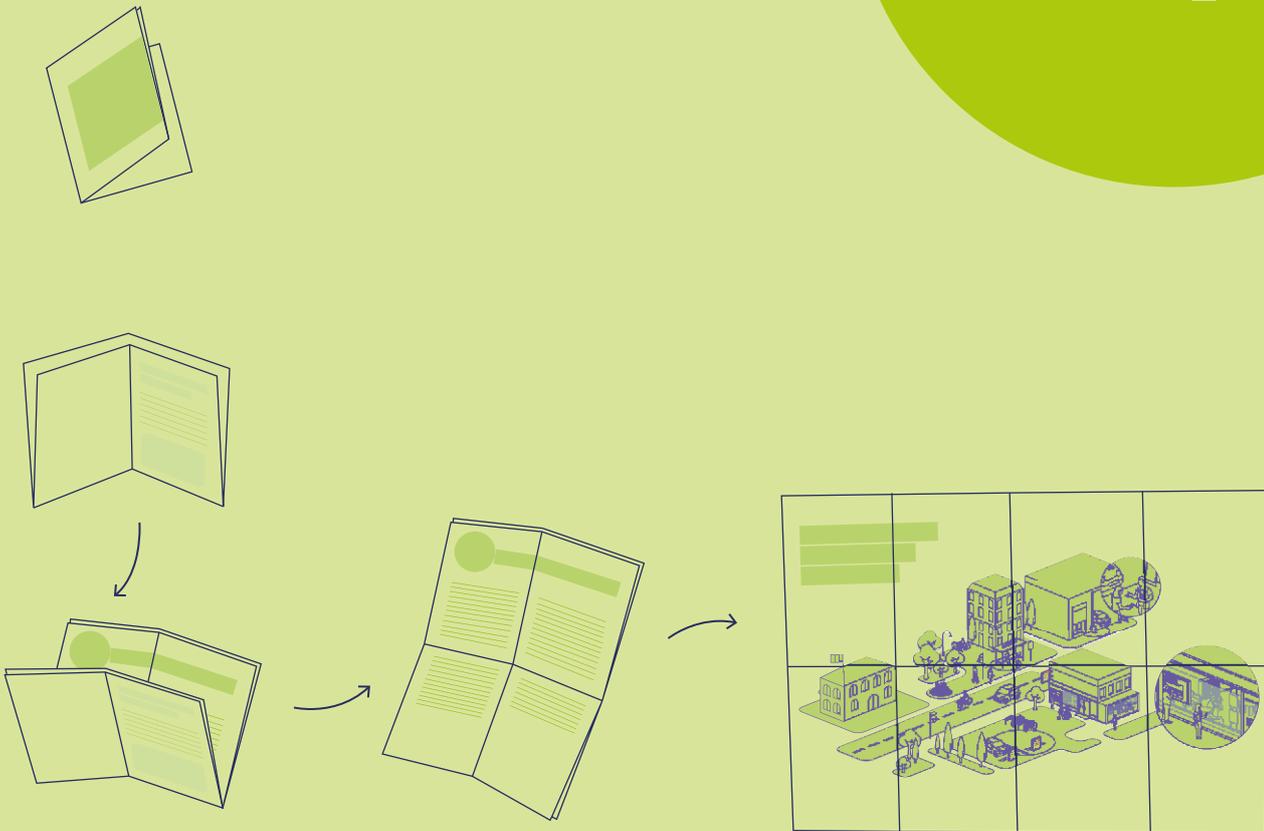
Caddie rempli de livres alimenté par la médiathèque d'Eysines (33) devant la France services.



La conseillère France services de Villiers-sur-Marne (94) fait de la mobilisation sur le parvis.



# 4



## AGIR HORS LES MURS

Vos idées pour France services