

Compte rendu de la journée Leader : « Les services dans la construction de la stratégie locale »

Jeudi 17 mars à Mison



*Remerciements à la Mairie de Mison d'avoir mis à notre disposition la salle polyvalente
Accueil par le GAL Sisteronais-Buëch*



La stratégie de développement du Sisteronais-Buëch « Nos talents au service d'un écodéveloppement ». L'enjeu principal de cette stratégie est de promouvoir le développement économique local par la valorisation des ressources du territoire et de renforcer l'attractivité du territoire en développant des services.



☛ Une journée coorganisée par le Réseau rural régional et l'ADRETS, qui a rassemblé 30 participants représentant les 12 GAL de la région, les Départements des Alpes de Haute Provence et des Hautes-Alpes et les services de la Région Sud.

LES TRAVAUX DE LA JOURNEE

Objectif global de la journée : Aider les technicien.ne.s des GAL à pouvoir établir leur stratégie pour la nouvelle programmation en prenant bien en compte la dimension des services au public.



1. Carte des GAL en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Chacun.e positionne un post-it selon le lieu où il-elle travaille lors de son arrivée (*la carte sert ensuite à la détermination des groupes par un code couleur apposé par les animatrices*)



2. Brise-glace " Les enjeux actuels des services à la population dans les territoires ruraux”

a. Atelier de positionnements

DÉROULE

Chacun.e se positionne devant les affiches (représentant chacune une marche de la chaîne d'accessibilité des services (question 1) ou une typologie de service issue du bouquet de services (Question 2). S'ouvre ensuite un temps d'échange entre les participant.e.s sur les raisons de leur positionnement. Si une personne change d'avis au fur et à mesure des échanges, elle peut se déplacer devant l'affichette de son choix.

MISE EN COMMUN :

Question 1 : "La première étape pour rendre les services au public accessibles sur mon territoire, ça serait d'abord ..."

- Affichette « Information » (environ 10 personnes) : "Les gens ne le savent pas forcément." ; L'information, c'est de savoir "ce à quoi on peut avoir droit et où c'est. "
- Affichette « Facilité d'accès » (environ 10 personnes) : "Concerne des" publics et personnes plus ou moins mobiles : horaires, accès, transports.", "Les services existent. Il faut travailler l'accès", "Accès tout court sur le territoire sans aller sur le territoire voisin.", "S'il y a l'accès, on obtient l'information"
- Affichette « Droit » (2 personnes) : "L'important, c'est de savoir ce dont on a le droit ou pas.", "De savoir le droit qu'on a à bénéficier d'un service.", "Le droit d'avoir accès au service"

→ Apport adrets : **La chaîne de l'accessibilité** (cf. kit méthodologique en PJ)

Question 2 : "Traiter des services au public dans les programmes Leader, ça serait s'occuper en priorité de..."

- Services régaliens (1 personne) : "il est important de voir les services publics existants sur le territoire pour être en complémentarité"
- Vie quotidienne : "Volonté de lier action culturelle et économie du village", "Revitaliser les villages", "Les structures culturelles sont indispensables, comme l'économie du village", "Autres axes financés par l'État", "Partenariat public privé"
- Habitat : "Sécurisation, réponse à des besoins primaires."

→ Apport Adrets : **Bouquet de services et transversalité** (cf. kit méthodologique en PJ).

b. Débat mouvant

DÉROULE

Chacun.e se positionne dans l'espace selon s'il/elle est d'accord ou non avec l'affirmation volontairement clivante. Les personnes peuvent aussi se placer sur la rivièrre du doute. S'ouvre ensuite un temps d'échanges entre les participant.e.s sur les raisons de leur positionnement. Si une personne change d'avis au fur et à mesure des échanges, elle peut se déplacer devant l'affichette de son choix.

MISE EN COMMUN :

Question : "Les territoires alpins et ruraux et leurs habitants n'ont pas besoin de projets de service spécifiques, et ne sont d'ailleurs pas si mal dotés"

- Les spécificités dans les espaces ruraux : Mobilité, transport / Formation et études supérieures / Accès aux soins / Saisonnalité / Densité de population / Emploi / Habitat et saisonnalité / Qualité de vie, comment préserver et articuler avec le tourisme ? / Qualité des données et cartographie : "Vision large de l'Insee. Le tourisme, fausse la donnée", "Peut-on connaître la classification des services de l'Insee ?"



- Apports Adrets :

Les problématiques spécifiques aux territoires ruraux et particulièrement en milieu alpin :

- **Mobilité** : Problème d'accès physique aux services / problématique du temps pour se rendre aux services de la gamme intermédiaire de l'INSEE plus élevée que pour le niveau national. Il faut sur certains territoires environ 20 minutes pour se rendre à un service de la gamme de proximité, alors que la moyenne nationale est de 7,4 minutes.

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/3568650?sommaire=3568656>

https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/outils/cartographie-interactive/#c=indicator&i=acces_services.tps_moy_domicile&view=map13

A ce problème d'accès, s'ajoute une logique de forte centralisation des services, de pôles avec centralité, une concentration des services autour de grands "centres-bourgs". A titre d'exemple, la ville de Barcelonnette est bien dotée en termes d'équipements, mais ceux-ci sont concentrés autour de la ville centre.

-> Atout des points d'accueil / France services : permettent de pouvoir faire plusieurs démarches et de regrouper plusieurs services au même endroit. Ils sont également les derniers relais sur le territoire.

- Nécessité, dans les politiques liées aux services, de **développer le « aller-vers » et l'itinérance**, de se déplacer dans les hameaux, les villages non couverts, mais problématiques des déplacements, de la sécurité et jusqu'où aller.

Ressource complémentaire : UPR itinérance des services

<https://cloud.adrets-asso.fr/index.php/s/Xg6WJ7QeXxFqqs9>

- **Santé** : Problème de l'accès aux soins et de la désertification médicale
Raréfaction des professionnels de santé, particulièrement des spécialistes comme les dentistes, dermatologues. Problématique entraînant un non-recours aux soins.

Ressource complémentaire : **UPR Organisation territoriale de la santé** <https://cloud.adrets-asso.fr/index.php/s/6oejbxexyK2A>

- **Vieillesse démographique** : renvoie aux problématiques précédentes et l'enjeu du "bien vieillir". Il s'agit d'un enjeu crucial pour les territoires, car le bien vieillir doit aussi s'accompagner du "bien maintenir" la population sur son territoire et donc de pouvoir apporter un niveau de services suffisant et couvrant les besoins de la population. Le vieillissement démographique renvoie également à la question de l'attractivité du territoire et du "bien accueillir" des nouvelles populations et de jeunes ménages.

- **Habitat** : Territoires fortement concernés par la dimension touristique, notamment les stations et le littoral. Un accès à la propriété très contraint avec une part très importante de résidences secondaires pouvant atteindre jusqu'à 75% du nombre de logements sur certains territoires. Entraîne des difficultés d'accès au logement pour les populations locales : jeunes ménages, travailleurs saisonniers, etc.

- **Numérique** : problème d'accès au réseau haut-débit, voire présence de zones blanches, incapacité de pouvoir faire ses démarches en ligne qui entraîne une exclusion numérique.

- **Emploi / Formation** : accès à la formation en milieu rural de montagne, question de l'accessibilité et de la décentralisation de la formation

→ Ressource complémentaire : **Projet "FOAD et lieux apprenants"** <https://wiki-adrets.fr/wikis/LieuxFOAD/?PagePrincipale>

Question bonus (non traitée du fait du timing serré) : **"Il n'y a plus d'innovation quand on parle de service au public, tout a déjà été fait"**

- Apport ADRETS :

Il s'agit de repréciser ce que l'on entend par **innovation**. L'innovation peut être synonyme de création d'un service, mais un service qui peut sembler "classique" et avec une certaine ancienneté sur un territoire peut être pris comme une innovation sur un autre. On voit ainsi toute l'importance du partage, de l'essaimage et du lien à faire entre les territoires.

Enjeux à venir en matière de services aux publics :

- Crise environnementale et sanitaire -> entraîne des changements profonds de trajectoires pour les habitant.e.s, comme on peut le voir sur :
 - la question des mobilités et de l'aspiration à l'im-mobilité, moins de déplacements, la possibilité permise avec le télétravail de travailler au sein de territoires ruraux -> renvoie à la question d'espaces partagés de type coworking pour les "digital nomads"
 - la question du lien social et du vivre ensemble, qui ouvre sur la question des tiers-lieux, lieux pour se croiser, développer des projets et les liens avec différents acteurs et publics
 - la question de la solidarité intergénérationnelle, notamment sur la question des nouvelles manières d'habiter ensemble (colocation intergénérationnelle, etc.)
→ Ressource complémentaire : <https://www.cohabilis.org/>
- Sur la question du service public plus spécifiquement : besoin très fort, à rebours de la dématérialisation, d'avoir des accueils et des services avec de l'humain, de l'accompagnement
 - + rendre la place de l'utilisateur dans la conception des services prépondérante, faire avec et construire les services de demain en lien avec les besoins exprimés -> cf. démarche de design de services
 - Ressource complémentaire : <https://www.labacces.fr/?PagePrincipale>

→ Etude prospective de l'ADRETS sur les services de demain : <https://adrets-asso.fr/wakka.php?wiki=NouveauxModelesTouristiquesNouvellesActivi>

3. Avec quelles lunettes analyser un projet de service ?

Sur la base de fiches projets du programme Leader 2014-2020 mises à disposition par les GAL

DÉROULE

Objectif de l'atelier :

Identifier les points sur lesquels je dois être attentif.ve quand j'étudie un projet de service.

Déroulé pour chacun des 3 temps :

- > Répartition des rôles (gestion du temps, prise de note, pitch)
- > Prendre connaissance du projet et remplir le canevas avec les éléments essentiels
- > Mise en commun : rapporter 1 point fort par groupe
- > Interlude par un.e expert.e





Supports :

- > Fiche projet GAL
- > Canevas « Les lunettes des financements »
- > Canevas « Les lunettes de l'échelle territoriale et des partenariats »
- > Canevas « Les lunettes des typologies des publics »

a. Les lunettes des financements

MISE EN COMMUN :

“Discussion très intéressante.”

• Financement du fonctionnement :

Leader "finance beaucoup de frais de fonctionnement",
 “Un petit peu d'équipement, beaucoup de fonctionnement”,
 “Essentiellement du fonctionnement”,
 “Essentiellement des frais de personnel et des coûts indirects”

• Modèle économique : les questions de rentabilité et de pérennité des services :

“On ne sait pas quel est le modèle économique”,
 “Recherche de nouveaux financements”, “Qui va reprendre le projet derrière ?”, “Doit-on considérer qu'un service est forcément rentable ?”, “Ce n'est pas un projet qui a vocation de faire des bénéfiques”, “Un service public n'a pas la nécessité d'être rentable, du moment qu'il répond à un besoin”, “Il faut bien qu'il y ait quelqu'un qui paye à un moment donné” “Question de la pérennisation”, “il n'y a pas de suite, pas de ligne de recherche de financement à venir”



• Expérimentation :

“Notion d'expérimentation”, “Expérimentation de 2 ans avec prestataire. Pourquoi ce n'est pas la collectivité qui la porte en interne ?”

INTERLUDE :

Interventions de :

- Gwenaël Coignard, Chef de service adjoint Service Développement Territoriale Intégré, Région Sud, et Marie-Astrid Rogister, Chargée de mission Feder, volet rural, SDTI, Région Sud
- Christelle Caso, Réseau rural régional
- Noémie Lechat, ADRETS



Cf. supports de présentation en PJ

Questions/Echanges sur le FEDER rural :

- ▶ Lien avec les politiques contractuelles de la Région et notamment les CRET : est-ce que la Région interviendra en contrepartie ? Oui, c'est un des objectifs de pouvoir avoir un levier financier pour la réalisation des projets identifiés comme prioritaires par les EPCI avec lesquels la Région contractualise.
- ▶ Est-ce que les premières opérations en 2022 pourront émerger aux CRET actuels ? A noter qu'il sera possible de financer des projets hors CRET mais avec un avis de l'EPCI concerné. Le porteur de projet peut être la Commune, l'EPCI ou encore un opérateur privé.
- ▶ Un porteur de projet ne peut déposer qu'un dossier par AAP. Les aides pourront porter sur de l'investissement ou de l'équipement. Mais pas de fonctionnement.

Questions/Echanges sur la Convention interrégionale du massif alpin (CIMA) :

A été votée à la dernière session du Conseil régional et la signature est prévue d'ici l'été. L'une des mesures concerne les services et la mobilité. Lien à faire avec les espaces valléens (et les contractualisations associées).

-> Apports ADRETS :

➔ On observe, côté Etat, que les financements concernant la ruralité passent en majorité par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et notamment par **de plus en plus d'AAP ou AMI**, sur de nombreuses thématiques liées au développement de services en territoires fragilisés.

La logique de ces AAP sont celles de dates courtes de dépôts et un problème d'informations sur l'existant au niveau des acteurs locaux et porteurs de projets.

Ex : le plan France Relance lancé au moment de la crise sanitaire a permis un afflux massif de fonds, mais de nombreux territoires se sentent perdus et ne connaissent pas toutes les possibilités de financements existantes. Les régions sont de plus en plus sur cette logique de financements sur du court-terme par des AAP.

Besoin d'une veille ++ : acteurs type RRR / ADRETS / site "[Aides-territoires](#)"

➔ On constate un **volet d'accompagnement fort des collectivités territoriales** (notamment sur l'ingénierie : programme « Petites villes de demain », programme « Avenir Montagnes »), avec de l'appui d'expertise interne à l'ANCT ou d'autres acteurs (ex : CEREMA sur les mobilités), mais certains AAP restent réservés aux collectivités, ce qui pose la question de l'innovation et du portage d'initiatives pour des structures privées de type associatif.

Celles-ci se tournent de plus en plus vers des fondations privées (ex : Fondation de France avec l'appel à projets "coopérer pour habiter nos territoires"), mais là encore il s'agit d'un financement d'actions limitées dans le temps, qui pose la question de leur pérennité.

➔ La grande **force des projets de services est la transversalité** qui permet de pouvoir émerger sur de nombreux services / AAP et de croiser les financements.

Exemple de l'ADRETS : Service Montagne Région / Service emploi formation (FIF) / LEADER Coopération

Projet "FOAD et tiers lieux apprenants" : touche les champs de la formation, de l'emploi, de l'accès au numérique et dématérialisation, de la mobilité -> répond à plusieurs problématiques et donc mobilise plusieurs sources de financements.

Veille ADRETS en matière de financements : <https://pointsdaccueil.fr/?MaletteMsap> (rubrique "les dispositifs de soutien financier")



b. Les lunettes de l'échelle territoriale et des partenaires

MISE EN COMMUN :

- **Partenariat et pérennisation** : "On a vu une faiblesse sur les partenariats. Cela peut constituer une vraie difficulté pour trouver des solutions de pérennisation à la fin du financement Leader", "Quel accompagnement sur le long terme ? Qu'advient-il des centaines de personnes accompagnées ?", "Sentiment que le porteur de projet souhaite associer encore d'autres d'acteurs, ce qui permettrait de pérenniser le projet"
- **Diversité des acteurs** : " Bon partenariat car associant structures publiques et privées", "Gouvernance très large : acteurs économiques, du secteur sanitaire et social. Il y a une diversité", "S'appuie sur des structures d'accueil reconnues et existantes"
- **Gouvernance** : "Des lacunes dans la gouvernance et l'implication du public dans la gouvernance", "Beaucoup de monde autour de la table, quelle représentation et association des bénéficiaires (évaluation, ...) ?"
- **Impacts** : "Lien social, continuité des services publics et dynamisation de la politique publique [...] Point de vigilance sur la dépendance", " Impacts positifs pour le territoire : économique, social, environnemental, financier" " Nécessité d'impliquer les usagers : design de service, design de politiques publiques. Nécessité de se questionner sur les usages du diagnostic."

→ Apport Adrets : Schéma de territoire : qui fait quoi, qui est où ? Nécessité d'associer les acteurs du territoire (associations, acteurs économiques, bénéficiaires). Mais aussi de se questionner sur les usages qu'on se fait d'un service en allant à la rencontre des bénéficiaires dans le cadre du diagnostic. Besoin observé en coopération : avant de monter les actions, il faut encore arriver à travailler ensemble. (A l'ADRETS, on appelle les structures d'accueil publiques, les vigies de territoire). On se questionne sur quelles implications pour les habitants, on relève le besoin d'évaluation et la nécessité de se donner le droit à l'expérimentation.

c. Les lunettes de la typologie des publics

MISE EN COMMUN :

- **Communication** : "Nécessité de booster la communication, pour faire connaître le projet / service", "Besoin d'informations, d'animation et de communication pour que le service puisse être connu et utilisé"
- **Expérimentation** : Nécessité "d'évaluer au bout des 2 ans car c'est une expérimentation"

● **Attractivité** : “Pas forcément d’impact sur l’attractivité même si le projet est utile“, “Permet de renforcer l’attractivité du territoire par le développement d’un nouveau service“, “ N’apporte pas forcément de l’attractivité sur le territoire mais apporte aux hameaux concernés“, “Le projet de mobilité inversée œuvre pour le maintien de la population, mais reste à la marge quant à l’attractivité ”

● **Innovation** : “Ce n’est pas un nouveau service, mais il conforte le service existant“, “Le projet s’appuie sur l’existant et conduit vers l’innovation”.

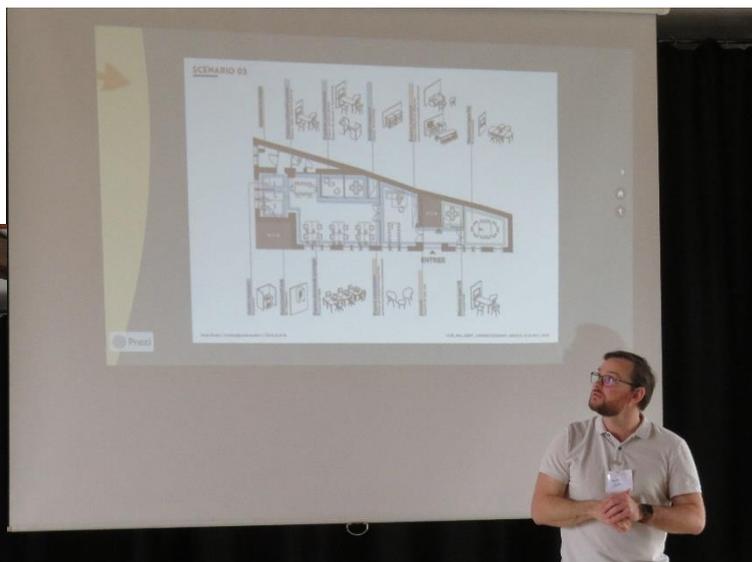
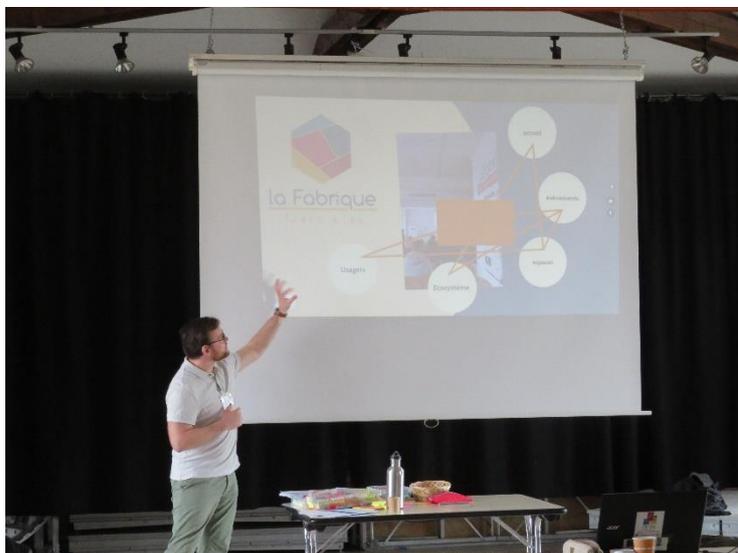
INTERLUDE :

Intervention de Charlie Divry, chef de projet La Fabrique, au sein de Initiative Alpes Provence

Lien vers la présentation :

<https://prezi.com/view/2pvHuOPID9sOqgCkMZBZ/>

Cf. support de présentation en PJ



PAUSE DEJEUNER

Buffet proposé par « La Taraiette »



4. La plus-value du programme Leader sur les services au public

DÉROULE



Déambulation par petits groupes de 4-5 personnes : identification des apports de LEADER sur la thématique des services à partir des projets soutenus par son GAL et des échanges du matin. Mise en commun en plénière sur paper board avec une idée par post-it.



MISE EN COMMUN :

• **Expérimentation :**

“Expérimenter à la fois la mise en place du service mais également le mode d’apporter le service”, “Ouverture sur un large éventail de porteurs”, “Réinterroge la manière de voir les services”, “Permet le droit à l’erreur”,

• **Inciter à une approche multi-partenaire :**

“L’approche multi-partenaire est la base de LEADER”, “LEADER finance et incite au multi-partenariat”, “LEADER peut inciter au partenariat public privé. Et ça se voit beaucoup dans la mobilité”, “Les services, on pense souvent que c’est le secteur public, mais les privés ont des propositions très pertinentes.”, “On peut inciter les collectivités à faire du partenariat”

• **Modèle économique :**

“2 types de projets de services : ceux qui ont besoin de financement public par la suite, pour des frais de fonctionnement et le financement des agents. Et ceux qui concernent des financements d’équipement et d’exploitation sur des structures qui arrivent à se cofinancer, par exemple, les tiers lieux qui se pérennisent de fait”, “Il faut un accompagnement des porteurs de projet pour assumer la part d’utilité publique et notamment des acteurs privés”, “La transversalité peut être assurée par Leader et inciter les collectivités à penser en termes de projets plutôt qu’en termes de dépenses.”

• **Financement du fonctionnement :** “ En termes de financement, Leader représente une denrée rare à ce taux là et pour ce type de dépenses (Fonctionnement)”, “La création d’emplois, on y fait attention et il y a un critère d’évaluation”, “Tout dépend des postes, il y a les postes stratégiques qui ne remettent pas en question la pérennité du projet et des postes dédiés au service. La question se pose de Comment vous faites après ?”, “C’est aussi un financement sur plusieurs années”, “Les politiques publiques se retirent”, “Retrait des services de l’État”, Leader est amené à prendre en charge les “trous dans la raquette”, “Effet d’aubaine des financements”

• **Les GAL de la région Provence-Alpes-Côte d’Azur :** “Une offre exceptionnelle et unique”, “Ils sont exemplaires : animation de territoires et guichets uniques”, “C’est un des financements les plus accessibles du fait de ce guichet unique”

• **Transversalité :** “LEADER est un programme porté sur l’innovation et la transition écologique” Dans l’exemple des ressourceries, il y a l’axe développement économique mais c’est aussi un service à la population”, “La Ludothèque est un service et répond aux enjeux de la transition en réduisant la consommation”, “c’est transversal finalement”

• **Besoins méthodologiques :** “On peut difficilement mettre des mots clés là-dessus, sur la transition écologique, il y a de grosses difficultés avec l’élaboration des grilles, notamment par rapport aux critères.”, “Comment ces objectifs, on arrive à les déterminer pour les mettre en place opérationnellement et efficacement ?” Il y a un besoin “d’avoir des billes.” Pour l’instant, ce sont surtout des “mots valises”.



Ressources complémentaires sur les questions de transition : La Fabrique des transitions
http://fabriquedestransitions.net/index_fr.html

5. Bilan à chaud - positionnement

DÉROULE

Chacun.e se positionne devant les affiches. S'ouvre ensuite un temps d'échanges entre les participant.e.s sur les raisons de leur positionnement. Si une personne change d'avis au fur et à mesure des échanges, elle peut se déplacer devant l'affichette de son choix.

> J'ai appris beaucoup et je vais m'en servir pour la prochaine programmation (7 à 8 pers.)

> Je connaissais déjà bien les enjeux sur les services et je pense pouvoir les mettre à profit (7 à 8 pers.)

> J'ai appris beaucoup, mais cela me semble difficile de le mettre en application (1 pers)

> Je connaissais déjà bien les enjeux sur les services mais je ne pense pas m'en resservir (1 à 2 pers.)



MISE EN COMMUN :

• Retours relatifs aux services :

“On a parlé des enjeux, mais pas tant”, “Leader au service du service”, “ Nécessité de se convaincre que Leader, c'est particulier. Finalement, on peut financer plein de choses”, “Leader plus qu'un autre ?”, “Faut-il flécher une stratégie sur les services ? Quelle pérennité ?”, “La plus-value Leader, c'est qu'il y a beaucoup de possibilités”, “La lisibilité par les autres financeurs est difficile”, “Refaire des journées thématiques sur les services dans le temps imparti, c'est compliqué.”, “Manque de définition des services et l'origine : pourquoi il existe aujourd'hui les services ?”

• **Besoin de veille :**

“Lister l'ensemble des aides qui existent sur toutes les thématiques pour éviter les doublons”, “Besoin de confronter les financements”, “En fonction des thématiques projets, on peut travailler avec une carte des financements, au lieu de travailler en silo”,

• **Besoin de coopération :** “Besoin d'échanges entre les territoires et sur nos projets”, “Il y a une volonté d'échanger sur le choix des ciblage et des approches, sur la coopération et les stratégies des GAL”, “Panorama des projets financés sur l'ensemble de nos GAL”

• **Besoin de méthodologie :** “Nous, on travaille par fiche action, par typologie d'opération et non par thématique” → “Quelle lisibilité ça donne à voir auprès des porteurs ?” → “Les porteurs ne viennent pas directement sur les fiches actions, nous ils nous consultent”, “Besoin de journée, d'échanges sur les pratiques ?”, “C'est plus la méthodologie que les thèmes dont on a besoin”, “Et aussi les grandes thématiques”, “ On peut aussi ouvrir au-delà de la région, certaines approches sont novatrices.”

6. Fil rouge

DÉROULE

Il s'agit d'une construction qui s'alimente au fur et à mesure de la journée avec les mots et sujets abordés par les participant.e.s et qui répond à “Quels mots clés pour construire sa stratégie Leader en matière de services ?”



DES RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN ...

