

## Visioconférence

# « Un service public dans un tiers-lieu : fausse bonne idée ? »

jeudi 18 novembre 2021

Nous avons souhaité aborder ce thème en visioconférence car nombreux sont les porteurs de projet de tiers-lieu qui doutent, choisissent et/ou subissent la charge d'un service public intégré à leur tiers-lieu ; question de pertinence, légitimité, éthique... Qui (des)servent-ils ?

Cette note vise à synthétiser les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participant.e.s au travers des questions qu'ils ou elles ont pu poser.

### Objectifs

- Inspiration
- Avantages et inconvénients, mise en débat de la pertinence et de la légitimité de l'intégration / du portage d'un service public

### Partenaire

- Pierre Jeannot, coordinateur du [réseau Tela](#) (23)
- Nicolas Forgeron, directeur du tiers-lieu [La Palette](#) à Dun-le-Palestel (23)
- Yvan Godreau, [Centre Socio-Culturel Chemillé](#) (49)

### Grands axes évoqué

#### Centre Socio-Culturel Chemillé (49)

*fablab - espaces petite enfance / enfance / jeunesse - activités sociale et familiale - espace emploi et formation - activités pour les retraités - activités socio-culturelles - location d'espaces - MSAP - point local d'accueil et d'information des associations*

Territoire du choletais composé de 13 communes.

Centre Socio-Culturel doté de 35 ETP et d'un budget de plus de 2 millions soutenu par la collectivité et la CAF.

Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »



Le CSC est une structure d'éducation populaire, a priori sans la Marianne sur le fronton, qui accueille quand même la mission locale pour l'emploi et la formation ainsi que l'accompagnement gérontologique pour les aînés mais jusqu'alors pas de délégation de service public.

Courant 2013-2014, est arrivée la question des Maisons de Services Aux Publics avec la dématérialisation et la disparition des services publics dans les territoires. Apparaissaient 3 options : soit à la mairie qui n'a pas vraiment l'espace, soit à la Poste ou encore au CSC? Ce dernier a une culture de l'accueil et un espace de médiation numérique, 2 éléments qui ont fait pencher la balance pour ce choix. Au CSC cela a posé question, comment on facilite la vie des gens ? comment conserver un rapport humain dans leur démarche ? Le CSC a suivi.

Ensuite se sont ajoutées les antennes des impôts, de la CAF, le SPIP sous forme de permanences une à deux fois par semaine. Tous ont eu une préférence pour un lieu non stigmatisant.

Plus récemment est arrivée France Service qui nécessite encore un peu plus de travail avec toujours les mêmes financements. Le CSC a décidé d'accepter pour 2 raisons :

- *"ça fait venir des gens dans notre tiers-lieu qui ne seraient pas venus sans ça, une raison de pousser la porte, un mandat pour venir !*
- *"une fois que les animatrices sociales accueillent ces personnes, elles travaillent sur un parcours global qui permet de déceler les autres empêchements."*

Le CSC perd de l'argent mais cela lui permet d'être présent pour les habitants, de pouvoir les orienter, les accueillir d'une manière hospitalière. A l'accueil, ils se sentent chez eux, dans leur espace. L'accessibilité est extrêmement importante. Depuis France Service, le CSC constate une différence de profils culturels, de générations, assez bénéfique pour l'espace.

## La Palette (23)

*Accompagnement des publics • Action sociale • Aiguillage / Orientation • Centre de ressources • Espace enfants • Maison de services au public • Médiation numérique • Point d'appui à la vie associative • Point Information Jeunesse • Service enfance-jeunesse • Services liés à la mobilité*

Territoire de 7500 habitants répartis sur 17 communes.

1999 création de l'association pour la mise en place d'un accueil de loisirs sur le territoire, cela a fonctionné et s'est développé. Aujourd'hui, le CSC est à 95% de son activité sur des délégations de services publics de la Communauté de Communes : enfance jeunesse, pôle famille, développement vie locale, France Service, point d'appui à la vie asso... une lasagne avec des limites.

## Des plus

Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »



Certes une diversification du public non négligeable notamment par rapport à France Service or ce que l'on prône c'est l'accueil inconditionnel, c'est extrêmement important, d'un besoin de service qui peut être un service public découlent d'autres besoins. Les équipes prennent le temps d'évaluer d'autres besoins et d'orienter sur les autres formats d'accompagnement vers l'autonomie.

## **Des moins**

La Palette a une convention signée avec 9 partenaires institutionnels, or le parti pris est d'accompagner sur toute démarche administrative (complémentaire mutuelle, règlement de facture sur internet, prendre un abonnement de téléphone...), ce qui conduit à assumer des missions sur lesquelles le CSC n'est pas financé en totalité (40% hors France Service).

Il y a des contraintes liées à la convention comme la présence simultanée de 2 personnes dédiées à l'accompagnement administratif.

De plus chaque dispositif demande des comptes mais il n'y a pas d'uniformisation des statistiques, celles de France Service sont assez lourdes... s'ajoutent celles de chaque opérateur et celles propres à la Palette ce qui est très chronophage !

## **Un parti pris : l'autonomie**

La Palette s'est toujours positionnée en accompagnement pour l'autonomie. La multiplicité de dispositifs est donc contraignante. Les opérateurs pensent bien souvent que la Palette met en œuvre uniquement leur dispositif respectif, n'ont pas la vision globale des missions du CSC en outre le CSC a la sensation d'être mains et poings liés par les dispositifs...

## **Dissocier tiers-lieu service public en soi et service public dans un tiers-lieu**

Il y a des tiers-lieux services publics montés par des collectivités, ensuite il y a des tiers-lieux qui intègrent des services publics ; cela peut fonctionner mais cela doit être co-construit pour que cela adhère avec les composantes du lieu.

## **TELA (23)**

réseau de tiers-lieux en Creuse, composé d'une 12aine de lieux.

Territoire départemental peuplé de 118 000 habitants.

Des structurations juridiques différentes : La Quincaillerie portée par l'agglo, des cafés associatifs, une entreprise et une asso couplée... à chacun son montage !

Le réseau TELA s'est créé en même temps que les lieux eux-mêmes pour affirmer un objet de solidarité, convivialité et citoyenneté sur le territoire. Chaque tiers-lieu est indéplaçable. Il y a une fuite des services publics de l'Etat dans les campagnes. TELA constate une dynamique d'actions collectives à l'oeuvre pour remettre les gens dans un

projet de société. Les tiers-lieux ont composé leur projet, activités associées avec finesse, simplement ce qui correspond aux besoins des gens dans leur localité.

Clairement, il s'agit de faire remonter un point de vigilance, au-delà de la sincérité et la légitimité de l'action, la volonté des collectifs, des tiers-lieux est une réorganisation par les gens, pour les gens, or il n'est pas certain que cette action collective soit toujours connectée à la bienveillance du tiers concernés en face (institutions, opérateurs...). Il ne faut pas se faire avoir par le jeu libérale et la libéralisation des services publics, que les tiers-lieux se trouvent à rattraper les pots cassés du désengagement de l'Etat. C'est légitime mais il faut une position militante, il ne faut pas faire le boulot "à la place de", toujours remettre le curseur au bon endroit. Remettre la citoyenneté au cœur du débat soit militer pour que les services publics restent en place pour répondre aux besoins des citoyens. Par ailleurs, faire en sorte que les citoyens puissent participer à la vie municipale.

En Creuse, ALISO est un réseau dédié aux acteurs de l'action sociale, dans une logique politique descendante. TELA est un réseau dédié aux tiers-lieux, dans une logique politique ascendante, l'écriture d'un projet qui correspond à un besoin dans la localité.

Le réseau TELA est Fabrique de territoire, la conclusion de la journée de rencontre qui a eu lieu en Charente en octobre 2021 portait sur qu'est-ce-que font les fabriques. Des voix ont affirmé que les tiers-lieux ne seraient pas palliatifs du désengagement de l'Etat hors la réponse de Nouveaux Lieux Nouveaux Liens a été "pourquoi pas?".

Il s'agirait de ne pas prendre trop de missions qui viendraient pallier le désengagement de l'Etat dans les ruralités. A force de faire des choses sur les territoires, les tiers-lieux deviennent incontournables, cela génère un besoin de RH donc un modèle économique à la hauteur de cette masse salariale, il s'agit d'éviter de se charger de trop de missions pour pouvoir payer les salariés mieux vaudrait renforcer les actions coeurs de métier des tiers-lieux.

La fonction des tiers-lieux est notamment de (re)donner un pouvoir citoyen, de réengager par l'action de terrain, de prendre conscience que vivre en société c'est faire société. C'est engager les gens à se réinvestir dans leur citoyenneté. Concrètement, participer à la politique locale, c'est arriver à co-écrire les politiques publiques.

## Questions

**Est-ce que vous y êtes allés des besoins des habitants ou par opportunité de financements / pièges de la situation actuelle ?**

[Centre Socio-Culturel Chemillé](#) : "Dire qu'on met en place des prestations ce n'est pas l'enjeu, on valide un projet social, un projet de territoire, si on se sent prestataire de la CAF c'est qu'il y a un problème. Sur notre projet social, il y avait de faire en sorte que la dématérialisation ne soit pas déshumanisée. On a porté des collectifs d'habitants pour lutter contre la fermeture de services publics (gare, antennes de services publics...). Quand il y a eu la question de la MSAP, on s'est demandé s'il valait mieux que cela soit à la

Poste ou chez nous, après un tour d'inspiration, mise en perspective de notre enjeu d'hospitalité, on a préféré dire oui. Constat c'est bien mais on n'arrive pas à accueillir tout le monde. Tous les petits bureaux de mairies tendent à diminuer les permanences au mieux quand ils ne ferment pas au pire. Enjeu de relocalisation et de réouverture de l'accueil en mairie. On signe un CEPOM sur 3 ans pour dire qui fait quoi. La mairie souhaite finalement récupérer la France Service, c'est très bien il va falloir se réorganiser en fonction, cela nous questionne sur certains aspects mais du moment que cela est construit avec les élus. Ensuite sur l'implication citoyenne, une voix des habitants à la mairie sans être élus son impact risque d'être limité, en outre ce sont surtout les opérateurs vers lesquels il faudrait se tourner collectivement."

La Palette : "Mieux vaut des services publics portés par des tiers-lieux que par la Poste qui servent d'abord leurs clients, de plus les personnes ne viennent pas chez nous comme ils viendraient dans une institution, car on prend le temps de montrer, d'amener vers l'autonomie... mais cela n'est pas rentable. C'est important de donner accès à ces services mais à quel prix ? Et puis en prenant le relais on cautionne la désertification des services publics, je n'ai pas de réponses mais cela pose vraiment question. Pourquoi ne pas mettre en place un bus pour rendre itinérant les services publics ?"

### **REX Les Bains Douches Numériques (19)**

"Le tiers-lieu s'est monté avec de la co-construction, orientation vers l'autonomie des individus notamment avec des ateliers de médiation numérique. On ne pourra jamais remplacer un technicien de ces institutions. Nous on est arrivé sur le terrain fin 2019, en mars 2020 on s'est pris la crise sanitaire en pleine face et on a absorbé des services publics or aujourd'hui notre tiers-lieu a une image de service public de laquelle on va avoir beaucoup de mal à se détacher, les gens viennent consommer des services publics comme s'ils venaient dans une préfecture, une mairie... On n'a pas de contributeurs. Pour les nouveaux comme nous, le risque c'est peut être d'être trop assimilé à du service public ; qu'on n'arrive jamais à transformer ce tiers-lieu en vrai tiers-lieu. Est-ce qu'on aura cette identité qu'on avait au début, est-ce qu'on va réussir à avoir des bénévoles ? Pour fonctionner on a que des salariés ce qui est finalement très limitant."

### **REX La Palette (23)**

"On est là pour accompagner au premier niveau, après les orienter et les amener vers de l'autonomie. 95% du temps ils n'ont jamais fait de démarche numérique, ils n'ont pas de boîtes mail, on les aide à la créer, ils ont des fiches avec leurs données, ils sont responsabilisés sur l'importance de ces données pour la prise en charge de leur sollicitation. L'enjeu essentiel est de prendre le temps de bien expliquer. Les gens entendent bien qu'on n'est pas un service public mais qu'on a des missions de service public. Il est apprécié de trouver des interlocuteurs pertinents dans nos lieux. On a suivi l'expérimentation aidant connect, finalement on ne fait pas suite à ce dispositif car la personne devient dépendante de son aidant."

## **En dehors du désengagement de l'Etat, de la libéralisation, est-ce qu'on peut imaginer incuber les SP pour les repenser et informer les publics ?**

[réseau Tela](#) : "Je vois bien que les facilitateurs et bénévoles sont attachés à ce qu'ils font dans leur territoire, il y a un enjeu à proposer des changements dans les modèles actuels. Pour être dans la transition, il faut expérimenter. C'est très bien qu'il y ait un passage de services publics dans les tiers-lieux si c'est pour ensuite mieux revenir dans les collectivités. De même c'est très bien si les habitants, forces vives des tiers-lieux, réinvestissent les espaces de participation citoyenne."

### **REX Conserverie du Born (40)**

"Avec le projet de conserverie du Born on fait le chemin inverse, on essaie d'infiltrer le service public pour qu'il intègre la SCIC. A vouloir rejeter la dimension commerciale, on aboutit à des solutions commerciales à la Sodexo finalement peu désirables."

