

IMPACTS COVID19

Continuité de services et solidarités en période de crise sanitaire : Les points d'accueil polyvalents

Note du 11 juin 2020



Réseau Alpin
DES POINTS D'ACCUEIL

Association ADRETS

www.adrets-asso.fr

INTRODUCTION

Suite à l'annonce officielle du Président de la République le 12 mars 2020, suivie par les mesures nationales (arrêté du ministre des Solidarités et de la Santé du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 complété par les arrêtés des 15, 16 et 19 mars, décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, etc.), l'ensemble des services au public en contact direct avec leurs usagers ont du se réorganiser.

Durant toute cette période, l'association ADRETS s'engage en produisant un travail de veille, de capitalisation de ressources et de mise en réseau des acteurs en continu, afin d'éclairer les impacts actuels et à venir de la crise du Covid-19 sur la continuité de services, notamment dans les territoires ruraux alpins. Cette note est le fruit du recoupement de nos observations, de l'analyse empirique de l'actualité et de remontées de terrain, à ce stade, en cours de consolidation (voir aussi la bibliographie).

Situation des points d'accueil polyvalents dans les Alpes

Covid-19 et confinement : des visio-services de circonstances

Dans le contexte d'état d'urgence sanitaire dû à l'épidémie de Covid-19, et des mesures de confinement et la fermeture des accueils qui ont pris effet le 17 mars 2020, l'ADRETS a organisé deux visio-services spécifiques sur le sujet afin de permettre aux représentants de MSAP/France Services d'échanger sur les organisations mises en place pour télétravailler tout en assurant une continuité de service.

L'objectif était notamment d'aborder les points suivants :

- Comment assurer la continuité des activités de nos services publics locaux avec des moyens plus restreints ?
- Comment mettre en place une organisation à distance avec des collaborateurs en télétravail ?
- Quelles nouvelles réponses sociales apporter à nos usagers vulnérables (âgés, précaires, parents isolés...) ?

Une continuité de services assurée... à distance

Une enquête flash la première semaine de confinement, puis les témoignages sur la liste de discussion et les échanges lors des visio-services ont montré globalement **un maintien des activités d'accueil avec la mise en place du travail à distance pour la plupart des agents**. Ce maintien a forcément nécessité **une adaptation des processus d'accueil** :

- Permanences en présentiel suspendues avec fermeture des lieux d'accueil (fixes ou itinérants)
- Annulation des événements (Forum de l'emploi, ateliers numériques...)
- Affichage et communication des nouvelles mesures pour informer les usagers
- Permanences téléphoniques avec renvoi d'appel depuis la ligne fixe habituelle vers les lignes dédiées des salariées



Malgré cette évolution, **constat est fait d'une réduction des prises de contact des usagers** (peu d'appels et essentiellement sur des dossiers déjà en cours). Les points d'accueil ont exprimé une **Crainte que la fermeture de ce dernier service en présentiel pour beaucoup de territoires ruraux marque des inégalités d'accès et de recours au droit avec une affluence de cas très lourds à gérer, aux difficultés multiples, lors de la reprise**. Cette absence d'appels semble aussi montrer que ces lieux sont identifiés comme un point de relation humaine et sociale, que le téléphone ou le numérique ne saurait compenser ou remplacer.

Exemple : La MSAP PIMMS mobile de Donzère a cessé ses permanences en itinérance, ce qui n'est pas toujours très bien compris par le grand public, dans un contexte où certaines mairies sont également fermées (numéro d'urgence renvoyant vers le maire), tout comme certains CCAS sans accueil d'urgence.

La relation des points d'accueil aux partenaires a été aléatoire en fonction des services : parfois plus compliquée, avec des incompréhensions, une attente de réorganisation, d'informations ; tandis que pour d'autres points d'accueil la crise semble avoir **renforcé les solidarités territoriales** (notamment avec les autres accompagnateurs de public comme les travailleurs sociaux).

Au niveau du réseau alpin, nous avons par ailleurs pu remarquer une recrudescence d'échanges mails sur la liste de discussion entre points d'accueil partageant des informations, des documents utiles et officiels actualisés, des méthodes et process qui ont pu servir de modèle, etc. **Ces échanges entre pairs ont permis alors de pallier un manque de directives dans certaines structures d'accueil.**

Une nouvelle organisation à trouver en interne

Comme toutes les autres structures employeuses, les points d'accueil ont du trouver leur propre **nouveau modèle d'organisation interne**, d'une part au sein de leur structure porteuse (le plus souvent des collectivités territoriales) mais aussi entre collègues d'un même service. Nouveau rythme de travail à distance, jeu d'équilibriste avec l'organisation familiale, prise en main des outils informatiques et numériques,... **Les agents ont du se réinventer, parfois dans la difficulté, parfois dans la curiosité**, mais toujours avec la volonté de continuer à répondre à leurs usagers et à ne pas les laisser seuls face à leurs difficultés administratives.

Principales difficultés rencontrées :

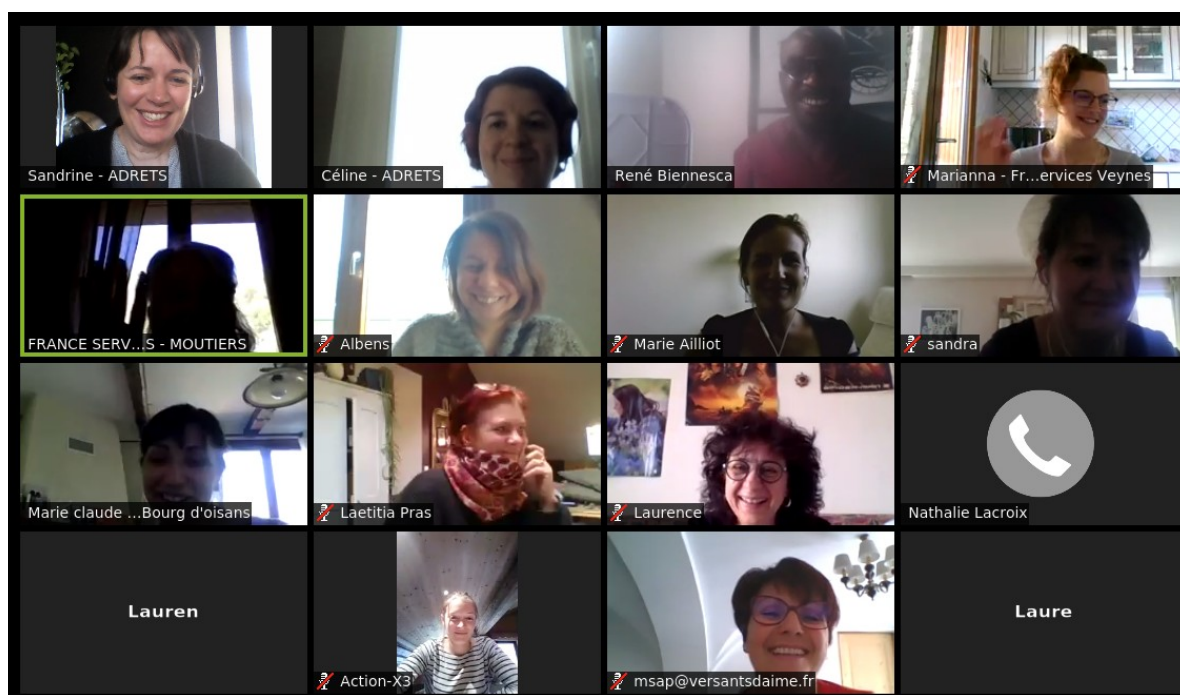
- la connexion internet : avec la mise en place d'outils numériques à fort besoin de bande passante (visioconférence, plateforme de partage de documents en ligne, etc.), les connexions personnelles des agents n'ont pas toujours pu suivre le mouvement, mettant en difficulté le confort au travail. Ce problème vient souligner la disparité territoriale de l'accès à une connexion internet suffisante dans les territoires ruraux de montagne.
- l'usage et la prise en main des outils pour travailler à distance : dans des métiers où ce mode de faire n'était pas pensé comme nécessaire, le manque de formation et d'habitude d'usage s'est fortement fait ressentir dans les premières semaines.

Malgré tout, beaucoup d'agents ont souligné **la parenthèse que cela avait pu leur offrir dans leur quotidien**, leur permettant de travailler sur des dossiers de fond, de monter de nouveaux projets, de ré-imaginer leur lieu d'accueil, **temps qui ne leur était pas toujours possible de prendre dans un contexte d'accueil en flux continu**. Le passage forcé en télétravail et aux outils de travail à distance leur a aussi permis **une montée en compétences et une recherche de méthodes de travail** remettant la convivialité au coeur des échanges (exemple : « Mini-Visio » à chaque début ou fin de journée pour garder le lien avec l'équipe et faire le point sur le travail à avancer ou « Goûters Visio » pour dédramatiser et partager les bonnes pratiques avec les collègues de travail)

Les états des lieux et réponses apportées par les réseaux accompagnant ces points publics

Le dispositif France Services en réponse aux besoins des structures labellisées

René Biennesca, en charge du support agents pour France Services au sein de la Caisse des Dépôts, est intervenu dans un des visio-services que nous avons organisé en avril. Il a confirmé que différents canaux de communication ont été mis en place pour collecter et faire remonter les retours des agents d'accueil du réseau national (usage de la plateforme, contact partenaires...), ainsi qu'un SAV hebdomadaire.



Un recensement des France Services encore en activité a été effectué au niveau national :

- Sur les 534 France Services, 265 étaient alors en télétravail (étant précisé que 120 n'avaient pas répondu au jour de son intervention).
- Certaines structures sont restées ouvertes avec un accompagnement « par la fenêtre » (littéralement) notamment pour remettre les modèles d'attestation de déplacements aux usagers.
- Les France Services en télétravail reçoivent globalement peu d'appels de leurs usagers ; elles prennent parfois l'initiative de recontacter d'elles-mêmes les usagers « habitués » pour prendre de leurs nouvelles et voir s'ils parviennent à effectuer leurs démarches.

Une certaine d'agents se sont inscrits sur la plateforme Solidarité Numérique pour prendre des appels passés sur le numéro vert (voir plus bas).

- À noter que certains agents n'ont pas la possibilité de télétravailler (pas d'équipements disponibles, pas d'accès à la messagerie professionnelle...).

Les retours montrent que les principales demandes d'usagers pendant cette période concernent « l'actualisation mensuelle des droits auprès de Pôle emploi qui, du fait de la crise, peut s'effectuer par téléphone, le report du 9 au 20 avril de la campagne de déclaration des revenus, les dispositions d'urgence mises en place par le gouvernement et les informations concernant les assurances maladie et les allocations familiales ».

Des réflexions sont en cours pour mettre en place « un mandat par téléphone, permettant aux aidants de réaliser des démarches à la place du citoyen demandeur et d'éviter ainsi de le renvoyer sur les différents opérateurs concernés ».

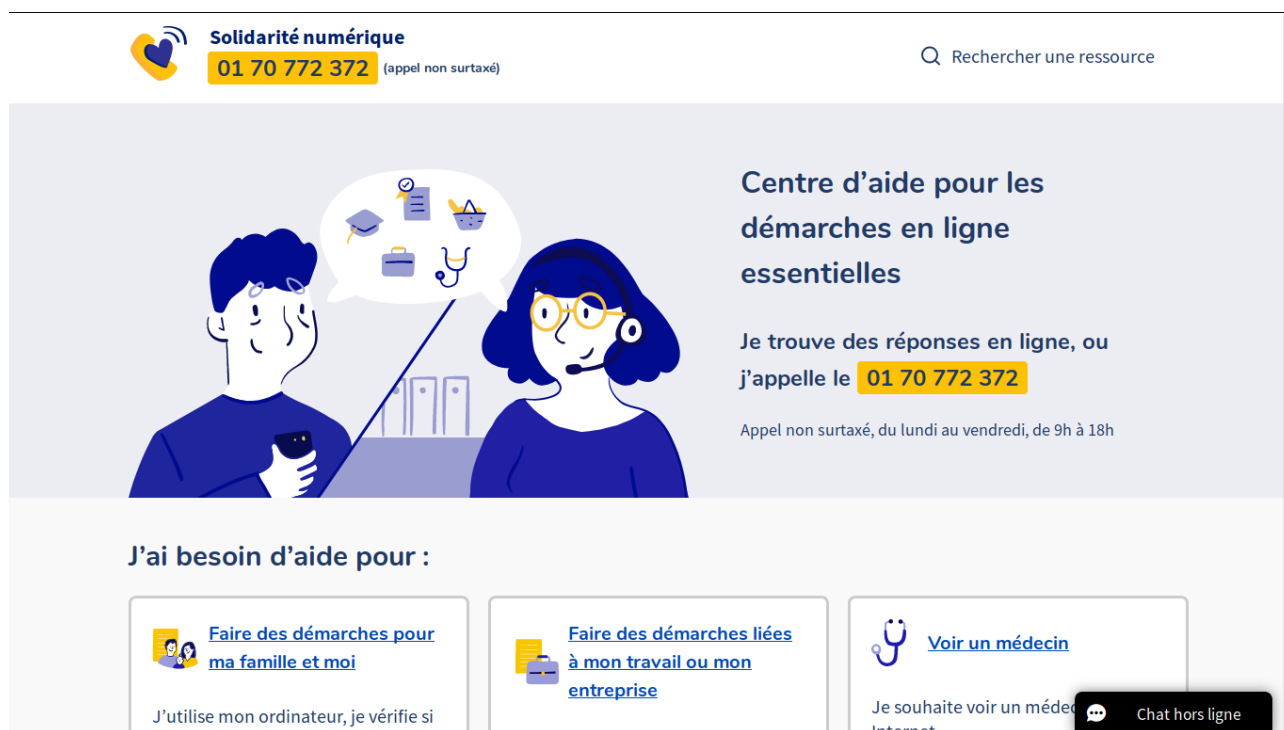
Plus d'informations : <https://www.banquedesterritoires.fr/le-confinement-une-occasion-pour-les-maisons-france-services-de-tester-des-innovations>

Proposition pour aller plus loin ...

La transition entre le dispositif Maisons de services au public (MSAP) et France Services va courir sur deux ans. Les MSAP qui n'ont pas encore pu être labellisées n'ont malheureusement pas accès aux supports créés par l'animation nationale. Il serait intéressant de les conserver dans le réseau durant cette période transitoire, encore plus étant donnée l'actualité vécue par toutes.

La mise en place de la plateforme « Solidarité numérique »

La plateforme nationale <https://solidarite-numerique.fr/> a été mise en place à l'initiative de la SCIC MedNum pendant cette période de crise pour pouvoir **mettre en relation des usagers ayant besoin d'une assistance pour les démarches en ligne, avec des aidants et médiateurs numériques bénévoles**. Le lien se fait à travers un numéro vert : 01 70 772 372.



The screenshot shows the website's header with the logo 'Solidarité numérique' and the phone number '01 70 772 372 (appel non surtaxé)'. A search bar contains the text 'Rechercher une ressource'. Below the header is a large illustration of a man and a woman in a call center setting. To the right of the illustration, the text reads: 'Centre d'aide pour les démarches en ligne essentielles', 'Je trouve des réponses en ligne, ou j'appelle le 01 70 772 372', and 'Appel non surtaxé, du lundi au vendredi, de 9h à 18h'. Below this is a section titled 'J'ai besoin d'aide pour :'. It contains three cards: 'Faire des démarches pour ma famille et moi' (with a subtext 'J'utilise mon ordinateur, je vérifie si...'), 'Faire des démarches liées à mon travail ou mon entreprise', and 'Voir un médecin' (with a subtext 'Je souhaite voir un médecin Internet'). A 'Chat hors ligne' button is visible in the bottom right corner of the interface.

Les volontaires répondent aux appels en fonction de leurs créneaux disponibles, à travers une plateforme téléphonique virtuelle sur le PC et un micro-casque. Il est également possible de répondre aux questions des usagers par l'outil de *chat* en ligne.

Le site comprend également une base de ressources très fournie afin d'orienter l'utilisateur sur le site en fonction de sa demande (faire une démarche, trouver un médecin, faire l'école à la maison...). Il est possible pour tout un chacun d'y contribuer en proposant des ressources.

Quelques constats :

- Accès aléatoire pour les nouveaux volontaires : les inscriptions se font en fonction des besoins, et se ré-ouvrent et se ferment en fonction. Mais il est toujours possible d'y contribuer via les ressources.
- La majorité des volontaires pour le moment inscrits pour répondre aux demandes sont des médiateurs numériques, « peu rompus aux démarches administratives et accompagnements réalisés en MSAP/FS ».

- Il serait souhaitable d'intégrer davantage d'agents MSAP/FS parmi les volontaires, mais il y a souvent besoin de l'accord de la hiérarchie pour y participer, ce qui a pu expliquer le délai de réponse, et de fait, l'impossibilité de s'inscrire pour certaines.
- A noter que certaines MSAP/FS n'ont pas été retenues pour participer à la plateforme, car elles n'avaient pas la possibilité d'allouer assez de temps pour répondre aux appels de la plateforme.

Propositions pour aller plus loin :

- Cette plateforme et son numéro vert s'adressant précisément à des personnes éloignées du numérique, il pourrait être opportun d'en communiquer l'existence via les grands médias nationaux.
- Sectoriser les demandes en les redirigeant vers un intervenant du territoire où se trouve l'utilisateur, car certaines démarches administratives ont des spécificités territoriales. La plateforme a en effet été créée dans l'urgence, ce qui n'a pas laissé la possibilité de mettre en place un maillage local.
- A terme, et au-delà de la période de confinement et de crise sanitaire, cette plateforme peut conserver un intérêt en apportant un nouveau mode d'accès au service et pourrait aussi permettre d'amener d'autres types d'utilisateurs dans les MSAP/FS.

Les autres réseaux en lien avec des structures qui accueillent du public

La Fédération des centres sociaux

Porteurs de quelques Maisons de services au public sur les Alpes, les centres sociaux ont l'avantage d'avoir une organisation en fédération qui a pu leur apporter rapidement des éléments de positionnement (<https://www.centres-sociaux.fr/actualites/>).

Une enquête nationale a été réalisée mettant en lumière « que la plus grande part du réseau des centres sociaux a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et de créativité durant cette période : partout où cela était possible, les structures se sont organisées pour poursuivre des actions en les transformant, et pour en inventer de nouvelles en réponse aux besoins qui ont émergé de par le confinement. Leur vocation d'« animation globale » du territoire s'en trouve renforcée : face à cette situation inédite, la capacité à maintenir et animer le lien avec les habitant.es, à mobiliser des ressources humaines bénévoles et salarié.es, à nouer ou renforcer des coopérations avec les acteurs locaux ont été des atouts indéniables. Notre

réseau a ainsi pris une part active à la solidarité qui s'est déployée partout en France. ».
Enquête à retrouver sur ce lien : <https://www.centres-sociaux.fr/le-reseau-des-centres-sociaux-pendant-le-confinement-retours-sur-une-enquete-nationale/>

Ils ont également réalisé des portraits de centres sociaux « déconfinés » depuis le 11 mai :
<https://www.centres-sociaux.fr/les-centres-sociaux-en-temps-de-deconfinement/>

France Tiers Lieux

Nous avons pu voir que les points d'accueil polyvalents ruraux sont déjà où se tournent de plus en plus sur un mode de fonctionnement en « tiers lieux de services », nous regardons donc de près les informations diffusées par ces réseaux spécifiques.

Ainsi, pendant la période de confinement, France Tiers-Lieux a lancé une enquête auprès de 1 800 tiers-lieux pour déterminer l'impact de la pandémie sur leurs activités. Le constat est pour le moins alarmant, 80% des tiers-lieux de l'enquête faisant état d'un risque réel de fermeture à court ou moyen terme, et ce, malgré les mesures mises en place par l'État.

Pourtant, l'enquête révèle également que ceux-ci se sont révélés de réels acteurs des solidarités territoriales : *« 9 tiers-lieux sur 10 se sont mobilisés dans des actions de solidarités : continuité pédagogique, solidarité numérique, aides aux personnes âgées, relais alimentaires... Partout, ils démontrent leur capacité à fournir des solutions concrètes, pour venir en aide à ceux qui sont en première ligne. »* L'initiative marquante de cette période de pandémie étant certainement l'implication des Fablabs et des makers dans le prototypage et la fabrication artisanale de matériel médical d'urgence pour les soignants. Enquête à retrouver sur ce lien : https://francetierslieux.fr/wp-content/uploads/2020/05/200518_FTL_DP_enquete_initiative_s.pdf

Le réseau a également compilé un ensemble de ressources pour aides les gestionnaires de tiers lieux pendant la période de déconfinement : <https://francetierslieux.fr/solidarite-tiers-lieux-face-a-la-crise-covid-19/>

La mise à l'épreuve des principes des services au public

Retour sur la notion de continuité de services

La qualification de service public est soumise au respect de critères fondamentaux, souvent appelés "lois de Rolland", qui ont connu d'importantes évolutions. On distingue donc trois principes communs à tous les services publics : principes de mutabilité, de continuité et d'égalité :

- **Principe de continuité des services publics** : ils doivent satisfaire de façon continue les besoins collectifs. Afin de ne pas provoquer de coupure soudaine et néfaste au bon fonctionnement du service public, il est nécessaire que celui-ci soit exercé de façon continue. Puisque l'activité a pour objet d'œuvrer dans l'intérêt général, elle ne peut être interrompue qu'en cas de force majeure, et conformément aux dispositions régies par la loi ou le règlement.
- **Principe de mutabilité des services publics** : ils doivent s'adapter aux évolutions de l'intérêt général et donc aux besoins de la collectivité. Les évolutions qui s'opèrent avec le temps doivent ainsi être prises en compte par le service public, qui s'adapte à chacune de ces mutations. Cette nécessité d'évolution s'applique aux cocontractants de l'administration mais aussi aux usagers, qui doivent accepter les modifications des services publics tant que ceux-ci permettent un "fonctionnement normal du service".
- **Principe d'égalité devant le service public** : tous les usagers doivent disposer des mêmes avantages ; il ne peut exister de systèmes préférentiels. Néanmoins, l'application uniforme de règles égalitaires ne doit pas avoir pour effet d'accroître les inégalités sociales. Les services publics doivent adapter leur offre à chaque usager pour garantir l'égalité de tous.

Ouverture ou fermeture des points d'accueil publics polyvalents : une décision territorialisée

Trois arrêtés des 14, 15 et 16 mars 2020 ont décidé la suspension temporaire d'ouverture au public de toute une série d'établissements : musées, bibliothèques, écoles, crèches, stades, piscines... Le maire a du veiller à leur application sur le territoire communal. Pour autant, Le [Journal des Maires](#) précise : « *La mairie n'est pas mentionnée parmi les lieux devant être fermés. Elle doit donc rester ouverte au public. Toutefois, pour ralentir la propagation du virus, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national, doivent être observées en tout lieu et en toute circonstance.* » Les points d'accueil recevant du public pour les démarches administratives n'étaient pas non plus cités dans l'une ou l'autre des catégories pouvant ou non rester ouvert.

Les arrêtés dédiés à la fermeture et ouverture des lieux publics pendant la crise sanitaire :

- [Arrêté NOR : SSAZ2007749A du 14 mars 2020 \(JO du 15 mars 2020\)](#)
- [Arrêté NOR : SSAS2007753A du 15 mars 2020 \(JO du 16 mars 2020\)](#)
- [Arrêté NOR : SSAZ2007862A du 16 mars 2020 \(JO du 17 mars 2020\)](#)
- [Décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 \(JO du 17 mars 2020\)](#)

En complément, le Ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales a édité un guide de recommandations intitulé « [Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire](#) ».

Ce document rappelle que les exécutifs des **collectivités locales ont un rôle essentiel à jouer « pour assurer la continuité des services publics essentiels à la Nation française, tout en protégeant leurs agents publics »**. C'est donc à eux d'adapter l'organisation des services publics locaux essentiels à la vie de leurs habitants, de veiller à la bonne mise en œuvre des consignes nationales (en les déclinant par arrêté au plan local, en fonction des équipements et services locaux). Ce document d'aide à la prise de décision revient sur un certain nombre de recommandations : recommandations générales pour endiguer la propagation de l'épidémie de Covid-19, recommandations pour assurer la continuité démocratique dans des conditions adaptées, recommandations pour adapter la gestion des ressources humaines, recommandations générales pour adapter les services publics demeurant ouverts, recommandations formulées service par service.

Concernant spécifiquement l'ouverture des services au public, le guide aborde :

- la mise en place d'un PCA (plan de continuité d'activité) identifiant les activités essentielles à maintenir en présentiel

- la restriction des accueils publics aux services où l'accueil physique est jugé indispensable avec une préférence pour un accueil téléphonique et le suivi à distance pour les rendez-vous, un maintien des visites à domicile strictement indispensables, un ciblage des missions prioritaires (dossiers en cours ou demandes urgentes)
- un maintien des services de paie, engagement des dépenses et règlement des factures
- un maintien des services de soutien économiques aux entreprises
- un maintien des services supports indispensables (services informatiques, logistique et ravitaillement, standard téléphonique, etc.)

Ce document précise aussi, outre les établissements cités dans les décrets, que « **les services publics locaux facultatifs, jugés non essentiels, peuvent être fermés sur décision de l'autorité locale compétente**, notamment : les accueils généraux d'information en mairie, hôtel de département ou de région; les maisons de service au public et espaces «France services»; les services chargés de recueillir les demandes d'autorisation d'urbanisme. »

Des points d'accueil polyvalents : un rôle plus essentiel qu'il n'y paraît

Sans remettre en question la nécessaire adaptation des accueils publics au contexte, parler de « services publics locaux facultatifs, jugés non essentiels » pour des accueil généraux d'information, que ce soit les mairies, les maisons de services au public ou les espaces « France Services » ne nous semble pas refléter une réalité de terrain.

Comme nous avons pu le voir dans les témoignages du réseau alpin dans la première partie de cette note, **ces points d'accueil sont souvent le dernier accueil physique et humain pour certaines personnes, souvent très en difficulté avec leurs démarches administratives et pas toujours à l'aise avec la dématérialisation**, au mieux, voire complètement perdues, au pire. Nous avons pu avoir un retour d'inquiétudes fortes des agents de terrain sur un risque de non-recours aux droits accru et face à un usage quasi unique des démarches en ligne. Qu'on l'appelle fracture numérique, illettrisme ou manque de littératie numérique, la problématique d'accès aux démarches en ligne et à leurs droits est encore un fait pour une partie non négligeable de la population (13 millions de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique selon la Mission Société Numérique – 2017).

Les agents d'accueil se sont d'ailleurs souvent organisés localement et avec un engagement personnel (pour certain.e.s même en chômage technique...) pour garder un lien avec leurs usagers les plus en difficulté (dossiers ou photocopies réalisées en leur nom et rendus « en drive » par la fenêtre, relances téléphoniques personnalisées, etc.).

Ces derniers font état de plus de questions que de réponses, pour beaucoup ils pressentent une recrudescence de personnes en situation de précarité, notamment avec l'application des nouvelles règles de l'allocation chômage : « *c'est en septembre que l'on risque de voir arriver les personnes qui ont réussi à avoir quelques emplois pendant l'été mais des contrats courts qui ne leur permettront pas de recevoir l'allocation espérée...* ». Cela fait le lien avec la note que nous avons rédigée sur [l'impact de la crise sanitaire sur la situation des travailleurs saisonniers](#).

Contacté pour avoir également son retour sur la question, le délégué du Défenseur des Droits des Hautes-Alpes, a lui aussi remarqué une baisse drastique des demandes d'accompagnement pendant la période de confinement. Pour rappel, le Défenseur des droits avait lui-même sorti un rapport complet, et alarmant, sur la [Dématérialisation et les inégalités d'accès face aux services publics](#) (2019), que nous pouvons relire aujourd'hui à la lumière de l'actualité et rappeler au bon souvenir des services profitant de la situation pour marquer un tournant définitif dans la dématérialisation de leurs démarches.

Sans en faire une généralité, nous notons un besoin d'être particulièrement attentifs aux retours du terrain grâce à ces derniers lieux de contact humain et social que sont les points d'accueil de proximité.

Solutions temporaires, innovations, ripostes : La créativité au service des habitants des territoires

Des territoires résilients face à la crise sanitaire

Malgré - ou grâce à - l'actualité, nombre de médias ont souligné les organisations et initiatives solidaires, marquant la capacité de résilience des territoires et des acteurs locaux.

Nous avons ainsi pu repérer :

- [Les initiatives des territoires ruraux en Provence-Alpes-Côte d'Azur pour maintenir les services essentiels à la population](#) : recensement réalisé par le Réseau rural Provence-Alpes-Côte d'Azur
- [L'accès des services pendant et après la pandémie](#), synthèse des initiatives recensées par le projet ACCESS'R
- [Plan d'action #COVID 19 – Mairies engagées](#), par l'AMRF
- [Territoires engagées](#) : recensement d'initiatives réalisé par le Carrefour des innovations sociales
- [Expériences COVID-19](#) : recensement réalisé par la Banque des territoires
- [C'est possible ! 150 initiatives solidaires de centres sociaux pendant le confinement](#) : publication de la fédération des centres sociaux
- [Riposte créative territoriale : apprendre ensemble de la crise](#), collectif à l'initiative du Labo du CNFPT
- [Fabriquons une relance en transition](#) : appel de la 27^e Région
- *A suivre*

Ce document a pour vocation d'être complété au fur et à mesure des initiatives dont nous serions l'écho et confronté avec vos propres expériences de terrain. N'hésitez pas à nous contacter pour bonifier son contenu.

BIBLIOGRAPHIE

■ Continuité de services :

- Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (recommandations en date du 21 mars 2020) : https://www.collectivites-locales.gouv.fr/files/files/dgcl_v2/covid19/recommandation_ministres_continuite_des_services_publics_21032020.pdf
- Toutes les informations utiles à destination des territoires sur la gestion de la crise sanitaire : <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/covid19>
- Coronavirus : comment combiner continuité de l'activité et protection des travailleurs : <https://www.anact.fr/coronavirus-comment-combiner-continuite-de-lactivite-et-protection-des-travailleurs>
- Guide méthodologique de préparation au risque épidémique COVID-19 (Ministère des solidarités et de la santé) : https://www.pearltrees.com/s/file/preview/216965419/guide_methodologique_covid-19.pdf?pearlId=297992158

■ Enquêtes sur les points d'accueil :

- Le réseau des centres sociaux pendant le confinement : une image d'une France solidaire et inventive Résultats de l'enquête par questionnaire auprès du réseau fédéré par la FCSF : <https://www.centres-sociaux.fr/files/2020/06/enqu%C3%AAte-Csx-et-Covid.pdf>
- Les Tiers Lieux face à la crise COVID 19, enquête et mobilisation solidaire : https://francetierslieux.fr/wp-content/uploads/2020/05/200518_FTL_DP_enquete_initiatives.pdf

■ Pour télétravailler et/ou travailler à distance :

- Plateforme gouvernementale sur le télétravail : <http://www.teletravailler.fr/>
- Plateforme ressource créée par le collectif de formateurs d'Animacoop : <https://formateurs.animacoop.net/teletravail/>
- Webinaires « Coopération & numérique » sur des outils numériques et méthodes pour faciliter le travail à distance : <http://www.koopera.fr/>
- Outils de conversation en ligne : Framateam <https://framateam.org> ou Slack <https://slack.com/intl/fr-fr>

■ Pour utiliser la visio :

- Guide pratique de l'ADRETS sur comment préparer et mener une réunion en visio-communication : <https://adrets-asso.fr/wakka.php?wiki=PreparerEtMenerUneReunionEnVisioCommunic>
- Guide pratique de l'ADRETS sur les usages de la visio-communication et les recommandations d'équipement : <https://adrets-asso.fr/wakka.php?wiki=UsagesDeLaVisioncommunicationEtRecommandat>

ARTICLES DE PRESSE

- La continuité du service public assurée avec les agents « strictement nécessaires » : https://www.liberation.fr/france/2020/03/16/la-continuite-du-service-public-assuree-avec-les-agents-strictement-necessaires_1781900

RENCONTRES ET ÉCHANGES

- l'ADRETS a organisé un webinaire le 16 mars 2020 sur le télétravail, qu'il est possible de revoir ici : <https://adrets-asso.fr/?EnReplayWebinaireSpecialTeletravailEnT>

Qui sommes-nous

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

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

Rédaction et contacts

Sandrine Percheval [ispercheval@adrets-asso.fr]