



ANIMER UN RESEAU DE MSAP

Éléments clés



Sommaire

- Pourquoi ce livret ?..... p3
- 1. Favoriser le partage et la mutualisation entre pairs p5
 - ... pour quel but ?
 - ... par des trucs et astuces
- 2. Observer et réaliser un diagnostic continu du réseau p8
 - ... en identifiant, analysant et valorisant
 - ... par des trucs et astuces
- 3. Développer les partenariats..... p11
 - ... selon les objectifs
 - ... par des trucs et astuces
- 4. Représenter le réseau p14
 - ... du local au national
 - ... par des trucs et astuces
- 5. Rôle et posture du coordinateur p18
 - ... les incontournables
 - ... les trucs et astuces

Pourquoi ce livret ?

Suite à la réalisation et à la participation à de nombreux **SDAASP** (Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public), l'**ADRETS** (Association pour le développement en réseau des territoires et des services) a été sollicitée de nombreuses fois par les Départements pour transmettre une méthode d'animation de réseau de MSAP.

Riche d'une expérience d'une vingtaine d'années dans le champ de l'**animation de réseau de points d'accueil polyvalent**, nous avons voulu partager notre expérience, enrichie du témoignage d'autres coordinations territoriales de MSAP.

Ce livret pose ce qui relève, selon nous, des **éléments clés d'une animation de réseau à destination des MSAP**. Il sera amené à être enrichi de fiches pratiques, d'exemples concrets, etc.





ANIMER UN RESEAU DE MSAP

c'est...



1. Favoriser le partage et la mutualisation entre pairs

**Intercon-
naissance**



**Echanges
d'expériences**



**Partage
d'outils**



**Projets
communs**



1. ... dans quels buts ?

	MSAP déjà labellisées	MSAP en projet ou rejoignant le réseau	Outil(s) adapté(s)
Développer l'interconnaissance	... pour rompre l'isolement	... pour recenser les besoins des territoires limitrophes	<i>Rencontres (y compris visites de MSAP)</i>
Echanger sur des pratiques, des expériences	... pour trouver des réponses concrètes à des situations	... pour connaître l'existant	<i>Rencontres Plateforme Liste de diffusion</i>
Avoir accès à des outils, à de la veille	... pour s'informer, se former	... pour construire le projet, lancer la MSAP	<i>Plateforme Newsletter</i>
Monter des projets en commun	... pour mutualiser des outils de communication	... pour ouvrir des antennes ou de nouveaux services	<i>Rencontres Plateforme Liste de diffusion</i>

1. ... par des trucs et astuces



Une "Gare centrale"

- une plateforme commune qui centralise toutes les informations
- un annuaire des contacts
- des ressources documentaires (réglementation, outils...)
- les compte-rendus des rencontres



Quelles ressources partager ?

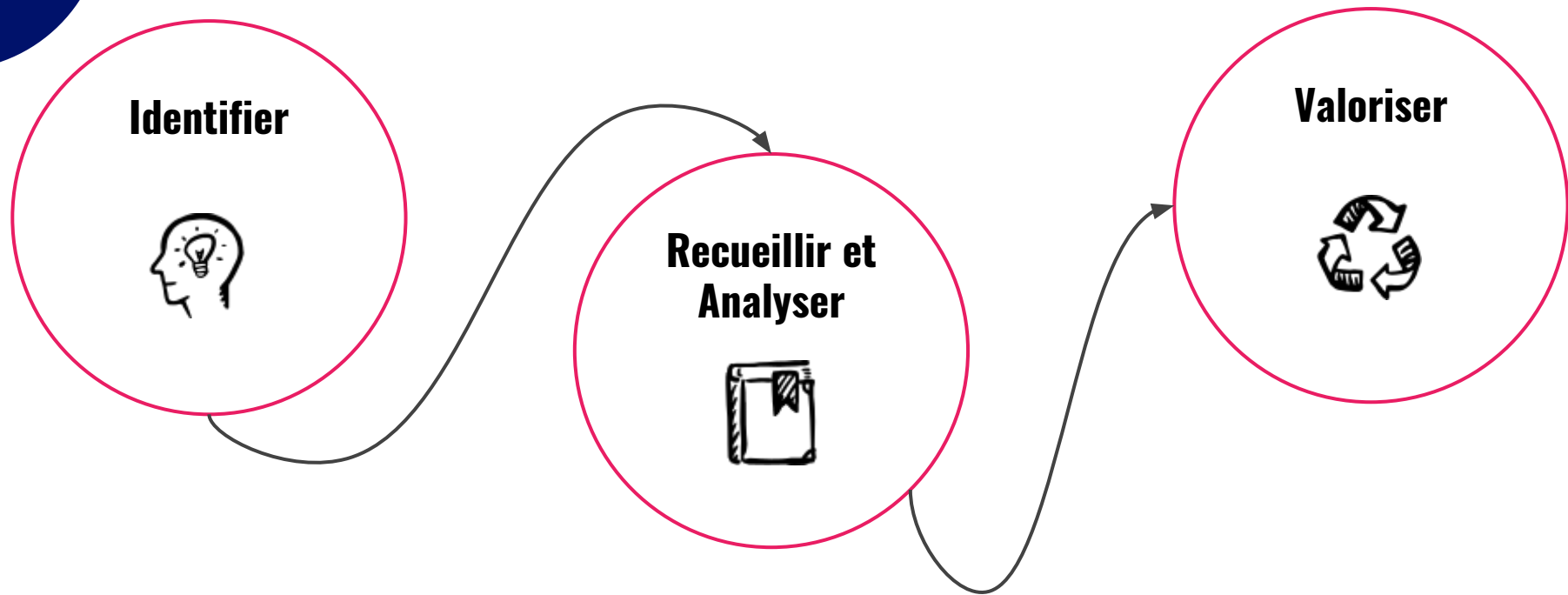
- notes de synthèse sur une nouvelle réglementation
- fiches expériences (montages juridiques et financiers, accueil de certains publics...)
- modèles de documents types (rapport d'activité, dossier de labellisation)
- outils de suivi de l'activité
- outils de communication
- foire aux questions (FAQ)



Quelles mutualisations favoriser ?

- mutualiser des moyens de communication (édition et impression de supports, signalétique...)
- mutualiser des fiches expériences
- mutualiser l'organisation de comités de pilotage annuels

2. Observer et réaliser un diagnostic continu du réseau



2. ... en identifiant, analysant et valorisant

Identifier

- Créer une base de données MSAP territoriale
- Créer des éléments cartographiques
- Repérer les zones blanches
- Créer des "fiches d'identité"
- Créer une base de données des relais (EPN, travailleurs sociaux, Mairies, etc.)

Recueillir et analyser

- Analyse des enjeux politiques locaux (contact direct avec les élus, analyse des schémas et diagnostics locaux, etc.)
- Analyse des typologies du territoire (sociales, géographiques, etc.)
- Analyse territoriale du traitement des services (LEADER, Espaces valléens, etc.)

Valoriser l'existant

- Qualifier les niveaux d'intervention des MSAP
- Repérer et valoriser les initiatives innovantes et/ou exemplaires
- Réaliser une étude quantitative et qualitative

2. ... par des trucs et astuces



Quoi mettre dans la fiche d'identité ?

- Contexte, petit historique
- Quels services / partenariats
- Mode de saisie de la fréquentation
- Types de financement
- Animations et événements
- Modes de communication
- Projets en cours et à venir
- Liens / interactions avec les autres points d'accueil (territoire, département, autre)



Quelles cartes réaliser ?

- Identifier les MSAP labellisées, les projets en cours ou à venir, les zones blanches
- Faire le lien avec les données recueillies par la Cellule d'animation nationale
- Mettre en place un outil de cartographie dynamique basée sur des BDD nationales en OpenData



Comment réaliser une analyse quantitative et qualitative ?

- Analyse du Suivi de la fréquentation
- Analyse des Bilans d'activité
- Compte-rendus des rencontres individuelles et collectives
- Questionnaire de satisfaction (usagers ET agents d'accueil MSAP)

3. Développer les partenariats

**Connaître
l'existant**



Collaborer



**Rédiger des
conventions**



**Travailler en
commun**



3. ... selon les objectifs

Objectifs pour le réseau	Exemples	Comment ?
Connaître l'existant	<i>Quels acteurs existent ? A quels publics s'adressent-ils ? Par quels moyens ?</i>	Inviter des opérateurs à présenter leurs offres de services lors de rencontres MSAP
Collaborer	<i>Chacun diffuse les informations de l'autre, des outils sont mutualisés</i>	Appuyer la diffusion de l'information, fournir des modèles de documents de communication
Conventionner	<i>Signer une convention, se former, définir un référent et un mode de travail</i>	Effectuer un travail de veille sur les conventionnements, repérer les éventuelles difficultés de mise en oeuvre et les faire remonter collectivement
Travailler en commun	<i>Créer un service, des permanences d'opérateurs, des animations ponctuelles ou récurrentes</i>	Favoriser la mutualisation d'opérations entre un opérateur et des MSAP (journées portes ouvertes...)

3. ... par des trucs et astuces



Les partenaires potentiels

- Opérateurs nationaux
- Opérateurs et services territoriaux
- Travailleurs sociaux
- Secrétaires de mairies
- Médiateurs numériques et réseaux d'EPN (espaces publics numériques)
- ...



La MSAP peut apporter à ses partenaires ...

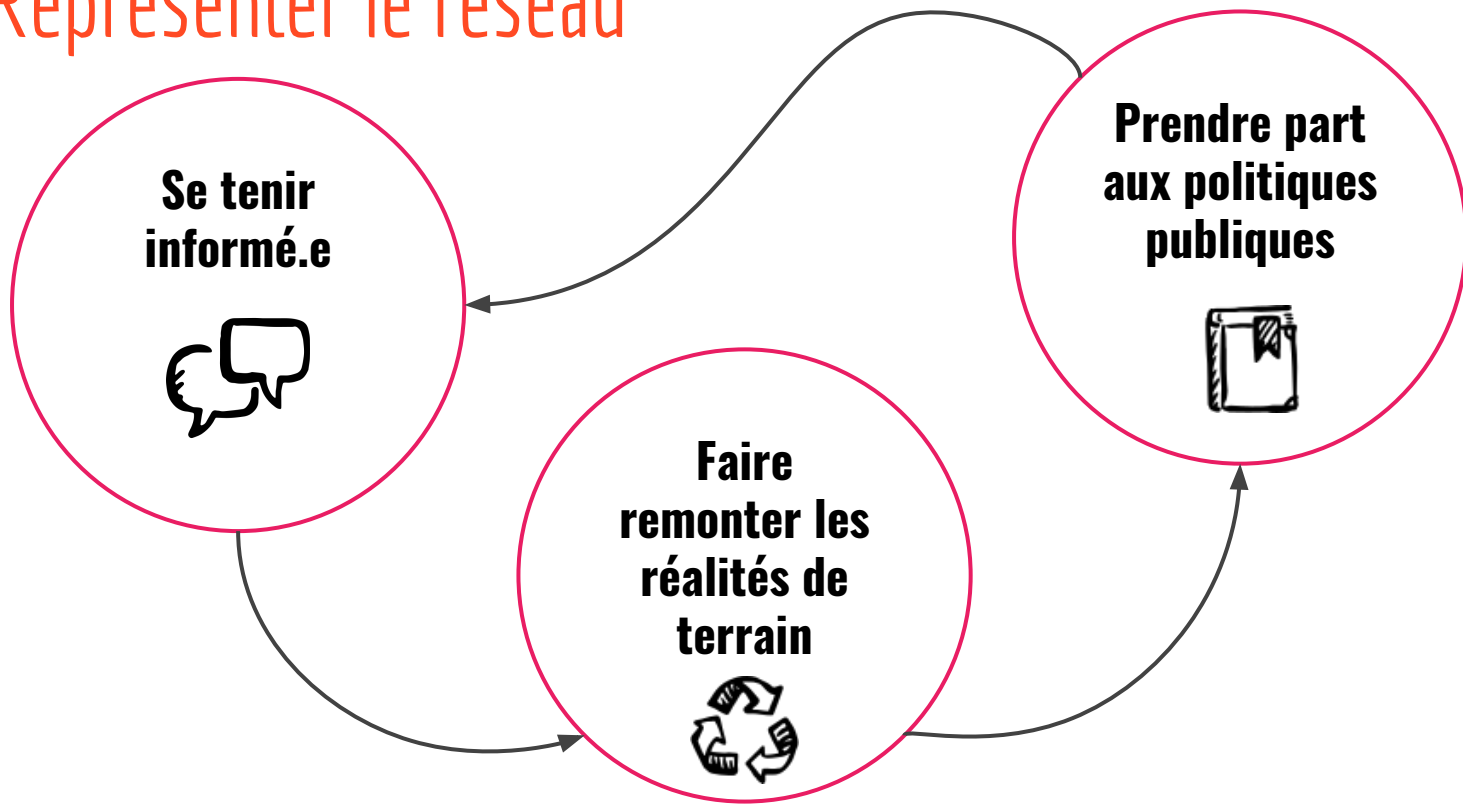
- Un relais local d'information
- Une logistique (bureau, accès internet, salle de réunion, etc.)
- La mise en lien avec d'autres partenaires locaux et une notoriété auprès des publics et des élus
- De l'accompagnement de proximité
- Une connaissance fine et transversale des publics du territoire
- Une capacité de mobilisation pour monter des projets transversaux



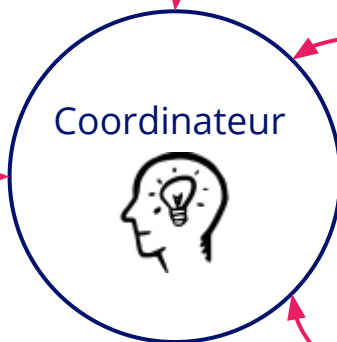
La MSAP a besoin de partenaires pour ...

- Mieux connaître le territoire et les services qui y sont proposés
- Mieux informer et orienter les usagers
- Renforcer son action (être identifiée des partenaires, asseoir sa légitimité locale)
- Offrir des services de qualité aux habitants
- Monter des projets en commun en réponse aux besoins du territoire

4. Représenter le réseau



4. ... du local au national



Réseaux nationaux
(Cellule d'animation nationale, CGET, associations d'élus, etc.)

Réseaux régionaux, inter-régionaux
(SGAR, Régions, Réseaux ruraux régionaux, échelle d'un massif, littoral, etc.)

Réseaux départementaux
(lien SDAASP, Préfectures, Départements, etc.)

Réseaux infra-territoriaux
(vallées, intercommunalités, thématiques, etc.)

4. ... par des trucs et astuces



Rôle de "représentation" c'est-à-dire ?

- Faire connaître, à des échelles supra-territoriales, les réalités, besoins et attentes des MSAP du réseau ;
- Se tenir informé des évolutions en cours ou à venir concernant le dispositif MSAP ou d'autres dispositifs liés (par exemple en lien avec la dématérialisation des services) ;
- Inciter à la prise en compte des "réalités de terrain" dans la définition des politiques publiques.



Exemple de gouvernance à différents échelons *

- **Échelon de pilotage et d'orientation** (échelon national) : permet le pilotage de l'ambition nationale et rassemble les structures représentatives des parties prenantes
- **Échelon de mise en commun** (échelon intermédiaire) : permet la mutualisation et la subsidiarité entre acteurs de terrain
- **Échelon de mise en œuvre** (échelon local) : via un principe d'autonomie et de libre organisation des acteurs, permet de rassembler un spectre très large d'acteurs territoriaux en capacité d'accompagner les populations et les professionnels de l'accueil.

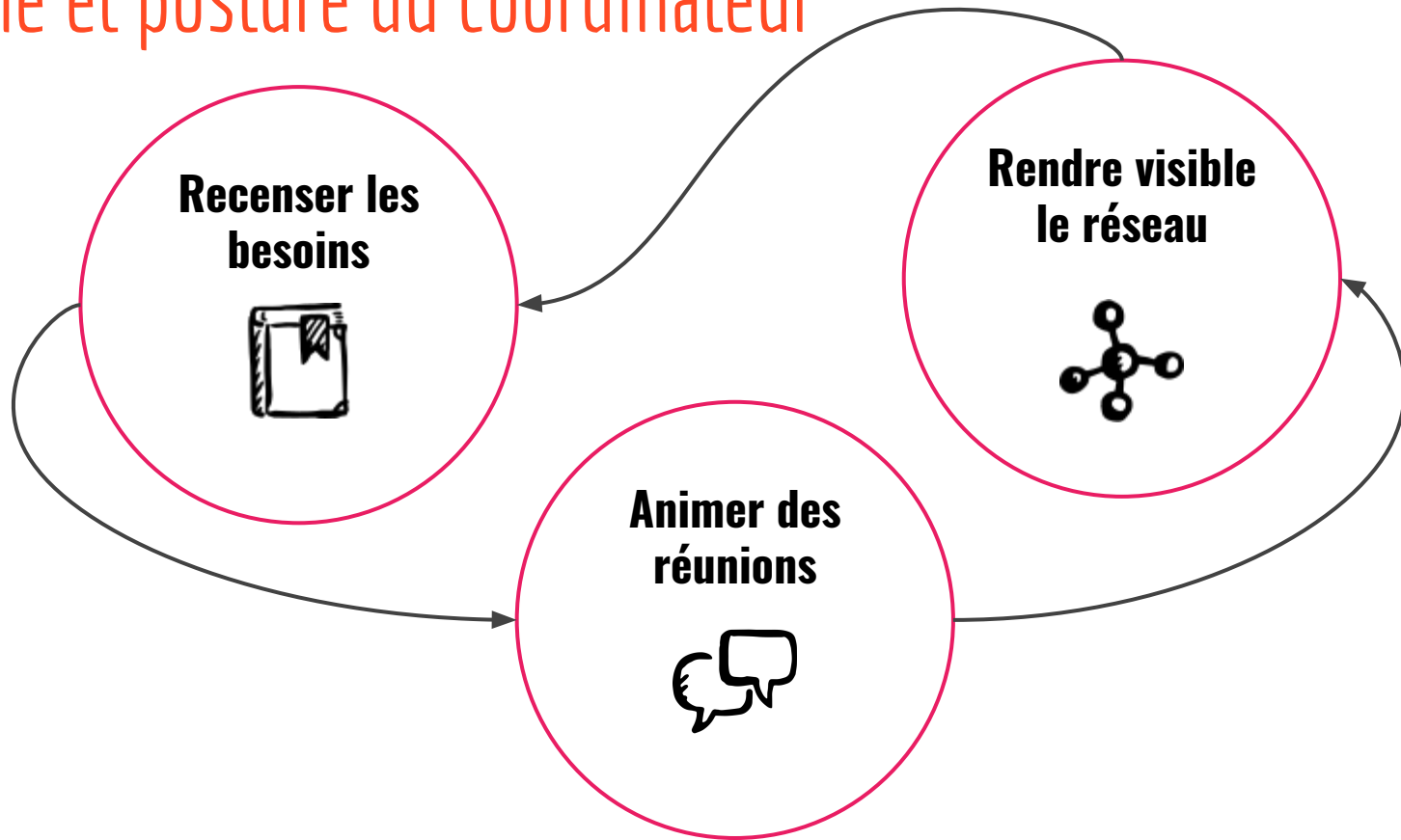
*Issu de la "Stratégie nationale pour un numérique inclusif"



EN CONCLUSION



5. Rôle et posture du coordinateur



5. ... les incontournables

Recenser les besoins

- Via une immersion dans l'historique de la vie du réseau (quand celui-ci est pré-existant au coordinateur)
- Via des enquêtes réalisées au niveau national (enquêtes sur sondages, observatoires, baromètre Marianne...)
- Via des visites de terrain, pour (spécificités territoriales)
- Via le recensement des demandes formulées par les agents MSAP
- Via une veille régulière

Animer des réunions

- S'adapter au degré d'interconnaissance du groupe
- Savoir écouter et distribuer la parole
- Etre autant dans la facilitation d'échanges que dans l'apport de contenus
- Etre dans la co-construction en associant les membres à la production des contenus
- Adapter le format en fonction du contenu et des objectifs (réunions thématiques et/ou à échelle territoriale infra)

Rendre visible

- Capitaliser et diffuser les initiatives inspirantes
- Présenter des analyses synthétiques lors des conseils communautaires
- Organiser des visites de MSAP en lien avec les journées portes ouvertes
- Inciter les MSAP à répondre à des appels à projets ou des concours (par exemple, le Grand Prix des Maisons)

5. les trucs et astuces



Quelques points de vigilance

- Rendre visible aux membres les travaux effectués dans le cadre de l'animation de réseau
- Être attentif à l'intégration des nouveaux entrants dans le réseau, en se montrant réactif face à leurs demandes
- Privilégier une animation minimale et régulière plutôt que de ne pas se manifester pendant une longue période



Utiliser les outils numériques

- Rédiger sur un même document (écriture collaborative)
- Partager des documents (espace de stockage)
- Communiquer de manière synchrone / asynchrone
- Diffuser des informations
- Recueillir les avis (boîte à idées, sondage en ligne)
- Prendre des décisions, valider des dates de réunions collectivement (voter)



Utiliser la visio

- Réduire les temps de déplacement et de réunion
- Bien choisir son matériel et ses logiciels (vérifier la compatibilité avec les membres du réseau)
- Penser à l'animation (distribution de la prise de parole)
- Préparer les interventions / témoignages en amont



ADRETS - www.adrets-asso.fr - adrets@adrets-asso.fr

Région Sud PACA /
Hautes-Alpes
69 rue Carnot - 05000 GAP
Fixe : 09 54 31 27 28

Région AURA / Savoie
370 rue des Champagnes -
73290 La Motte Servolex
Fixe : 04 79 71 09 70

Ce livret a été conçu par :

Contenu récolté :

- ADRETS : Céline Dacy, Raphaëlle Daudé, Adrien Devos, Guillaume Doukhan, Thomas Fauvarque, Juline Lebrun
- MDECS 48 : Paul Clavel
- Coordination MSAP des Vosges : Pauline Grandcolas
- MSAP du Guillestrois Queyras : Laetitia Pras
- Agence Alpine des Territoires : Nicolas Faudon

Rédaction finale : Céline Dacy & Sandrine Percheval

Mise en forme & schémas : Sandrine Percheval

Icônes dessinés : [CC 3.0 by Hand Drawn Goods](https://www.hand-drawn-goods.com/)

CC by SA ADRETS

L'ensemble des contenus sont sous licence Creative Commons (CC by SA), c'est-à-dire :

- que vous pouvez diffuser ce livret largement
- que vous pouvez utiliser du contenu (textes, illustrations, etc.)
- que vous pouvez réintégrer ce contenu dans vos propres documents
- Le tout sans être obligé de nous demander notre accord mais, bien sûr, en nous citant dans vos sources (cf. mention supra)