

TEMPS D'ÉCHANGES SUR L'ACCES AUX SERVICES PENDANT ET APRES LA PANDEMIE

23 avril 2020, 14h- 15h30

Participants

Partenaires Access'r :

1. Céline Morin (Familles rurales – fédération des Côtes d'Armor)
2. Christiane Carle (Leader France / GAL Pays de Haute Provence Luberon)
3. François Galabrun (Leader France/AMCM – Gal Est-Audois)
4. Marie de Bizien (Leader France)
5. Césarine Guguen (Leader France)
6. Marie-Noël Neven (R-E-D)
7. Christelle Caso (RRR Provence Alpes Côtes d'Azur)
8. Eric Cournut (PNR Livradois Forez)
9. Céline Drissi (CD33)
10. Chantal Bonnet (ANNR)
11. Justine Marteil (PETR St Brieuc)
12. Charline URVOY (GAL Pays des Châteaux)
13. Cécile Morelli (Réseau Rural Mayotte)

RRN et autres projets MCDR

14. Hanane ALLALI (RRN)
15. Bérengère DAVIAUD (AVISE)
16. Thomas Fauvarque (ADRETS)
17. Caroline AUDRAN (CIAP Pays de Loire)
18. Pauline Latapie (CIAP Pays de Loire)
19. Agnès LE FOULGOC (FNCUMA)

Adhérents Leader France

20. Esmeralda BERTIN (PETR Uzège)
21. Zoe VALAT (CD 30)
22. Alain Dalloz-Furet (Communauté de communes Bugey Sud)
23. Emmanuelle Piras (GAL Grand Pic Saint Loup)
24. Adèle Maistre (GAL Seine Aval)
25. Aline Raillard (GAL Pays de Langres)
26. François Traroni (PETR Ornano-Taravu-Valincu-Sartinesi)
27. M. Caitucoli (PETR Ornano-Taravu-Valincu-Sartinesi)
28. Florence Juan Glénat (GAL des Terroirs du Lauragais)
29. Camille ANGLADA (GAL Pays S.U.D.)
30. Brigitte FIRMIN-GUION (GAL Sud Martinique)
31. Nicole Balair (GAL CACEM)
32. Charles HORGUE (GAL Aunis)
33. Michaël SPADA (GAL du Pays Marennes Oléron)
34. Guillaume BONICEL (PETR du Pays du Gévaudan-Lozère)

Excusés : Thibaut Guignard, Didier Duboisset, Alexis Lebrat (Leader France) et Régis Piechiowak (RRN), Aurore Guguen (GAL Beauce Dunois)

Déroulé

1. Présentation

- Rappel des objectifs , Rappel règles/fonctionnement de la visio, Tour d'ordi / présentation collective des participants
- Introduction

2. Temps de témoignages / partage d'expériences

3. Temps d'échanges / questionnement sur l'après Covid

Lien pour revoir la visioconférence

<https://accessr.eu/2020/04/26/laces-aux-services-pendant-la-pandemie-et-apres/>

Synthèse des échanges

1. TEMPS DE TMOIGNAGES / PARTAGE D'EXPERIENCES

- ✚ **Thème 1 : ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES ET DES SENIORS**, par Céline Morin, directrice de la fédération départementale de Familles rurales (FR) des Côtes d'Armor

Outillage des familles et seniors en outils numériques

Maitrise de l'outil

Problématique de l'accessibilité en zones blanches

Quelle répercussion de la crise sur le fonctionnement ?

- Comment accompagner ces familles et seniors en ces temps, quand habituellement, l'accompagnement se fait en présentiel ?
- Comment réussir à faire son travail d'accompagnement aux démarches administratives quand les services ne sont plus accessibles en milieu rural (fermeture des MSAP pendant le confinement) ?

Fonctionnement modifié :

- Accompagnement via téléphone :
 - Appel des seniors deux à trois par semaine par les bénévoles des associations locales (chaîne téléphonique). Rôle des bénévoles a été accentué, engouement de la part des nouveaux bénévoles. . Mais limite du téléphone malgré tout. Nouvelles actions proposées : circuits courts => les bénévoles apportent les paniers aux seniors
 - Questionne sur la formation des bénévoles
 - Comment faire perdurer cette solidarité ?
 - Nécessité que leur engagement perdure après la crise.
 - Appel des familles par les salariés de FR. Mais familles peu équipées en outils technologiques pour faire parvenir documents.
 - En tant que salarié : comment faire un accompagnement à travers une ligne téléphonique ?
- Travailler sur un maillage collectivités/association.

Thomas Fauvarque (ADRETS) : La plateforme solidarité numérique a été créée. Cette plateforme (et le numéro vert) permet aux personnes éloignées du numérique d'avoir un médiateur numérique ou social en ligne pour être accompagné dans ses démarches. 1500 bénévoles qui s'occupent de la plateforme. La plateforme regorge de ressources de tous types : comment faire ses courses, comment faire ses démarches, faire les courses depuis chez moi, voir un médecin...

Cette initiative permet de pallier les fermetures des MSAP. La plateforme n'est pas territorialisée (initiative nationale) et c'est pour le moment la limite.

- La plateforme est ici: <https://solidarite-numerique.fr/>
- Le numéro est le suivant 01 70 772 372

M. Caitucoli (PETR Ornano-Taravu-Valincu-Sartinesi) : mise en place de tablette numérique par La poste pour que les anciens puissent avoir accès au journal, skype etc. A terme : réussir à passer des commandes en ligne (jardin solidaire sur la commune).

Pb de fractures et d'isolement, de manque d'accès aux services : le rural les gère au quotidien depuis longtemps déjà. Ne serait-il pas temps de faire en sorte qu'on puisse mutualiser les bonnes pratiques pour que le monde urbain s'en inspire ?

Le médiateur numérique = fondamental pour rompre fracture numérique.

François Galabrun, Leader France et GAL Est-Audois : des initiatives de prêt d'outils numériques ont-elles été mises en place ?

- **Céline Drissi** : Département de la Gironde a organisé un prêt de PC pour les collégiens les plus démunis.
- **Céline Morin** : projet avant Covid19, « seniors et les tablettes » : formation de bénévoles pour qu'ils forment eux-mêmes ensuite les seniors à l'utilisation des tablettes. Question : comment peut-on s'équiper et équiper les bénévoles et seniors pour faire perdurer l'action ? On voit l'impact des tablettes sur le confinement : permet de garder le contact avec la famille pour les seniors.
<https://www.facilotab.com/>

✚ **Thème 2 : LES CIRCUITS COURTS ALIMENTAIRES - EMPLOI AGRICOLE**, par Céline Drissi, du département de la Gironde

Plusieurs outils mis en place notamment :

- une carte de la Gironde interactive faisant figurer tous les producteurs (viticulteurs, maraichers etc.). Peut télécharger sur le site du département une attestation pour se déplacer domicile/lieu du producteur.
 - Site « boutique en ligne » : faire ses courses via cette e-boutique. En complément, il existe un catalogue de vendeurs de produits bio en Aquitaine.
 - Drive fermier mis en place : points de livraison définis avec la mise en place de contrôle, de files d'attente, heure donnée etc.
 - « Paniers suspendus » : lorsqu'on fait les courses sur le drive fermier, on peut donner un panier à une famille dans le besoin.
 - Journal « Sud-Ouest » : espace pour la création d'un nouveau marché : producteurs peuvent vendre sur ce nouveau lieu.
 - « Marché d'ici » : propose des produits faits en France mais toutes sortes de produits (jardinage, alimentation, etc).
- <https://www.gironde.fr/actualites/covid-19-consommer-local-afin-de-soutenir-les-producteurs>

Marie-Noel Neven, Ruralités-Environnement-Développement : sites « <https://jobs.easy-agri.com/> » (Belgique) et « <https://desbraspourtonassiette.wizi.farm/> » (France) : sites pour mettre en relation bénévoles/agriculteurs => aider les agriculteurs à trouver de la main d'œuvre et permettre à des volontaires de travailler au sein d'exploitations agricoles (annonces : <https://mission.wizi.farm/>).

Florence Juan Glenat (GAL des Terroirs du Lauragais) : Salvagnac (81) : mise en place de bons d'achats pour les commerces du village qui sont fermés : font office d'avance de trésorerie pour les commerçants, les habitants pourront dépenser leurs bons d'achat après le confinement. La mairie propose juste de coordonner les bons d'achat sur le site de la mairie qui seront à dépenser après confinement. Ce sont les habitants qui achètent ces bons.

Marie-Noël Neven : Même initiative à Vaux-Sur-Sûre (Belgique, Wallonie) où chaque famille a reçu un chèque de 50 euros à dépenser dans les commerces locaux fermés actuellement.

M. Caitucoli : magasin de producteurs fermiers : volonté de mettre en place des casiers de distribution. Bons d'achat à destination des familles les plus démunies pour contrebalancer fermeture des cantines.

Aline Raillard (GAL Pays de Langres) : carte interactive des lieux qui restent ouvert pendant le confinement : <https://www.caresteouvert.fr/>

Justine Marteil (PETR du Pays de Saint-Brieuc) : site créé par la Région Bretagne pour l'accessibilité aux producteurs locaux <https://www.produits-locaux.bzh/>

✚ **Thème 3 : ACCES AUX SOINS**, par Christelle Caso, du Réseau rural régional de Provence Alpes Côtes d'Azur:

Initiative dans le domaine de la santé :

- Drive médical mis en place par le SAMU des Hautes-Alpes : filière ambulatoire qui permet de dépister les patients Covid19, les personnes viennent dans leur véhicule et sont orientés directement vers le service Covid19 afin de limiter risque d'exposition. <https://alpesdusud.alpes1.com/news/hautes-alpes/82635/crise-sanitaire-le-samu-05-s-organise-suite>

Marie-Noëlle : bcp moins de patients qu'en cas normal dans les hôpitaux : les gens n'osent plus aller chez le médecin. Conséquences pour les personnes malades (aggravation maladie) + montre que les docteurs sont là pour rassurer.

La télémédecine (psychiatrie et médecine généraliste) s'est beaucoup développée.

Hanane Allali, Réseau rural national : Quelles initiatives menées par les GAL dans le domaine de la santé (notamment via les maisons de santé financées par Leader) ?

Justine Marteil : question pour Céline Morin, par rapport à l'accompagnement des personnes âgées : les soins à domicile (infirmières, auxiliaires de vie etc.) sont toujours maintenus ou il y en a moins ?

- Céline Morin : dans la majorité des cas, les infirmières viennent toujours. Ce qui a diminué : les aides à domicile (ménage, repas etc.) mais ça redémarre petit à petit. Les structures se sont maintenant équipées pour le faire afin de pouvoir respecter les conditions sanitaires. **Pas de rupture car nécessité.**

✚ **DIVERS**

Christiane Carle, Leader France et GAL Pays de Haute Provence Luberon : aimerait un focus sur les initiatives nées d'un partenariat public/privé. Rôle prépondérant du public ou est-ce au contraire le privé qui a été à

l'initiative de projet et qui a fait bouger le public ? Au-delà de l'étude, comment cela peut-il perdurer ? Trouver des stratégies pour faire bouger les choses dans le sens-là.

Remarque : A savoir qu'en Allemagne, les partenariats public / privé, qui fonctionnaient déjà bien, se sont développés lors de la crise : les entreprises se sont mobilisées.

Remarque : L'Etat, pour labelliser les MSAP, impose l'implication d'au moins 9 opérateurs et 2 ETP. (subvention de 30 000 euros par an pendant 3 ans). Souhaitons-nous que la situation actuelle l'amène à assouplir ses critères ?

2. TEMPS D'ECHANGES / PERSPECTIVES POUR L'APRES COVID

Rappel des craintes et des attentes évoquées dans le questionnaire transmis aux participants avant la visio-conférence :

Craintes/risques (non exhaustif)

- **Perte économique forte, déplacement de population**
- **Trouver le bon équilibre, entre "crainte du changement" et "nécessaires transitions"** : sur certains territoires, un risque d'incompréhensions si les propositions de changements sont trop rapides, avec un repli sur soi.
- **La mort des petits commerces et des exploitations agricoles.**
- **La fin de certains services à la population.**
- Le maintien et le renfort de l'accès aux services de soins primaires.
- Des entreprises tous secteurs qui doivent réinventer des modèles d'organisation prenant en compte la protection "anti-covid" des clients et RH
- **Fracture sociale plus profonde** pour les personnes éloignées du numérique (personnes illettrées ou en zones non couvertes)
- **Manque de soutien des pouvoirs publics, collectivités, institutions**
- Une **simple parenthèse dans un rythme effréné...**
Les effets de la crise sanitaire sur l'économie, l'emploi, les services considérés comme moins essentiels comme la culture qui risquent de pâtir d'un nouvel ordre de priorité
- **Isolement, éloignement des services,** multiplication des situations de précarité
- La limite de l'accompagnement par téléphone, l'équipement des familles en outils numérique et les **zones blanches**

Attentes, espoirs, opportunités (non exhaustif)

- Développement de nouvelles activités / filières
- Décloisonnement
- **Nouvelle ère économique et sociale du rural.**
- **Nouvelle approche des Politiques publiques en matière économique, sociale et environnementale.**
- Tirer les vraies leçons de ce type de crise.
- Ne pas oublier la difficulté et le drame qui est en train de se jouer lorsque la situation rentrera dans l'ordre, dans plusieurs mois semble-t-il.
- Des initiatives de drive, plateforme de livraison, plateformes de déclaration
- **Prise de conscience** d'un retour nécessaire à une **consommation en format "circuit-court"**
- **Prise de conscience sur les relations de complémentarité, de réciprocité entre pôles urbains et territoires ruraux.** La solidarité à l'œuvre tout au long de cette crise
- **Prise de conscience des ressources disponibles en milieu rural,** valorisation des circuits courts, revalorisation des commerces de proximité
- **Repenser le lien social** et l'accompagnement des familles, la place des bénévoles dans des actions de solidarité

3 axes de discussion proposés :

QUEL MODELE POUR DEMAIN ?

François Galabrun : [sondage de Bruno Latour](#), philosophe et sociologue à adapter à la question des services :

« Si tout est arrêté, tout peut être remis en cause, infléchi, sélectionné, trié, interrompu pour de bon ou au contraire accéléré. L'inventaire annuel, c'est maintenant qu'il faut le faire. A la demande de bon sens :

« Relançons le plus rapidement possible la production », il faut répondre par un cri : « Surtout pas ! ». Extraits du sondage :

1. « Quelles sont les activités maintenant suspendues dont vous souhaiteriez qu'elles ne reprennent pas ? »
2. « Quelles sont les activités maintenant suspendues dont vous souhaiteriez qu'elles se développent / reprennent ou celles qui devraient être inventées en remplacement ? »

Zoé Valat, Département du Gard : ce temps imposé est l'occasion de lever enfin la "tête du guidon" et de se poser de vraies questions. La démarche de Latour est très intéressante.

LA SAISON TOURISTIQUE 2020 : QUEL IMPACT POUR LE MONDE RURAL ?

François Galabrun : QUID de la saison estivale 2020 ? Tourisme (dont festivals) = poumon économique de nombreuses zones rurales. Proposition de mettre en place un atelier sur les hébergements touristiques et l'activité économique liée.

M. Caitucoli : **il faut penser de façon globale, intégrale.** Portail pour faire remonter les réflexions sur le tourisme ?

Florence Juan Glénat : disparition potentielle de certaines associations culturelles qui fonctionnaient déjà sur le fil et dont les activités non maintenues - en particulier les festivals d'été - les font plonger financièrement. Le secteur culturel est évidemment essentiel dans l'économie rurale. Thème à prendre en compte.

- Quelques initiatives : concerts radiophoniques plutôt que concerts ouverts au public seront organisés par une association culturelle qui fait des spectacles itinérants le long du Canal du midi afin de ne pas annuler les contrats donnés aux artistes.
- Voir le site Cap'Com et l'expérience de marketing territorial sur la mise en valeur du son : <http://www.cap-com.org/>

Charline Urvoy, GAL Pays des Châteaux : Une initiative intéressante sur le volet culture/patrimoine : le site Mousquetaire du Patrimoine et de la Culture permet aux Châteaux, Musées, Théâtres, Salles de spectacle, Entreprises du Patrimoine d'obtenir tout de suite la trésorerie dont ils ont besoin, via des pré-réservation en ligne, pour bientôt accueillir de nouveau le public dans les meilleures conditions :

- <https://www.mousquetairedupatrimoine.fr/>

Marie-Noël Neven : En Wallonie, une task force tourisme a été mise en place avec plusieurs opérateurs autour de la table. Un administrateur de R-E-D fait partie de la table ronde.

✚ **MAINTENIR LES LIENS CONSTRUITS PENDANT LA CRISE SUR LE LONG TERME** notamment en matière de circuits-courts / alimentation.

En 3 semaines, on a fait mieux sur certains thèmes qu'en 25 ans de politiques publiques !

Trouver le bon équilibre, entre "crainte du changement" et "nécessaires transitions"

M. Caitucoli : voir comment avec LEADER France, on va asseoir des choses avec l'Etat et certains opérateurs comme La Poste. Importance de faire du lobbying, de valoriser les actions mises en place dans le monde rural pour garantir leur pérennité et durabilité. Effectivement plusieurs PETR sont évalués par la cour des comptes : donc être force de proposition serait intéressant dans le moyen terme !

Inquiétude : GAL et structures locales seront-ils renforcés ? Importance de montrer un pouvoir local fort et reconnu.

Dans les pratiques innovantes "crise", on peut tout à fait repérer des méthodes nouvelles dont on pourrait faire une liste et les avoir en tête pour les faire perdurer au sein des territoires, les PETR et les GAL peuvent être effectivement des leviers. Ensemble, Leader France/GAL/PETR doivent arriver à peser sur les régions et au niveau national pour modifier des lois et développer/structurer les territoires ruraux.

Christiane Carle : on passe d'un monde où tout semblait possible à un monde nouveau où tout sera contraint : Comment rendre ça supportable pour tous ?

Céline Morin : comment faire en sorte que cette bonne volonté, en termes de bénévolat, continue après la crise ?

Camille Anglada, Gal du Pays SUD : accompagner les personnes dans l'outillage et la professionnalisation des actions. Par exemple, pour les groupements de producteurs : les accompagner pour professionnalisation pour la suite. Maintenant, on voit leur intérêt donc souhait de les faire perdurer et donc nécessité de les accompagner.

QUID des questions de mobilité et transport ? Non abordé pendant la visioconférence mais thème important. Services itinérants, mobiles = une solution.

Caroline Audran, CIAP Pays de la Loire : important de prendre conscience de l'intérêt à pérenniser toutes ces initiatives mais aussi les dispositifs déjà existants. Question propre à la CIAP (mais aussi à d'autres structures certainement) : comment garantir son fonctionnement à moyen/long terme ?

EVALUATION - Retour sur la visioconférence

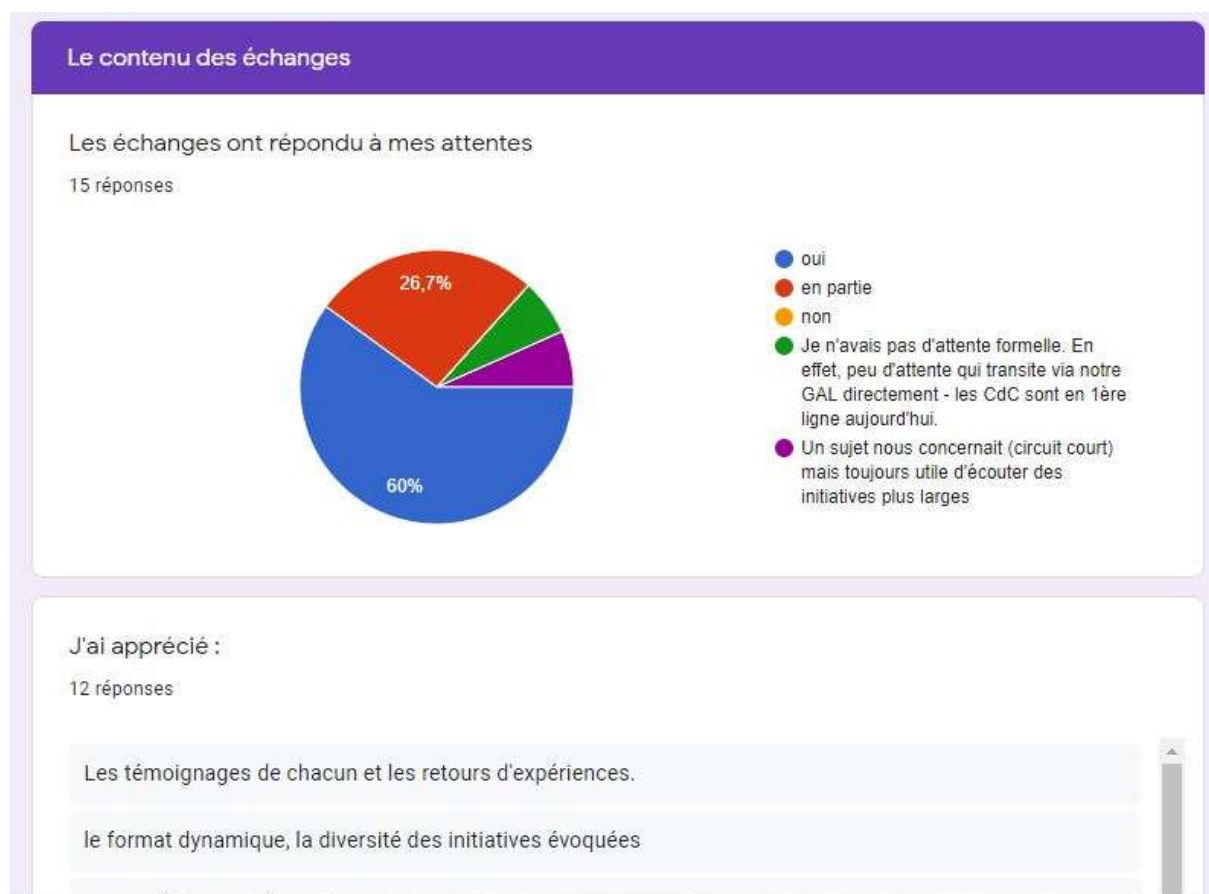
« Ce genre de webinaire est toujours salutaire. Surtout avec l'expertise d'un réseau comme le vôtre [ACCESS'R] et celui de LEADER FRANCE. »

« Le temps d'échange sur "l'après covid" n'avait pas pu être préparé en amont par les participants --> ce qui a donné des réponses "sur le vif". Et peut-être un peu "tôt" pour tirer des bilans sur l'après-covid. Mais nous avons pu au moins commencer à balayer les 1ers questionnements pour de futurs échanges. »

Il m'a manqué « des échanges plus approfondis (mais difficile dans un temps aussi court avec autant de participants) sur des thématiques spécifiques telles que la culture en milieu rural, les mobilités, les tiers lieux en milieu rural ; davantage de temps sur les perspectives, sur la manière de pérenniser les initiatives mises en place au cours de cette période. »

« Merci à vous de continuer d'animer les réseaux et de tenter de mettre toutes les chances de notre côté pour vaincre la pandémie et conserver toute l'humanité dans notre vie quotidienne. Cette crise remet certaines valeurs appréciables en avant mais il ne faudrait pas les perdre de nouveau dans les comportements de chacun après la crise (2022 ?). »

« Merci de nous réunir autour de ces sujets importants. Il pourra être intéressant de voir si on peut communiquer/ valoriser certaines pratiques au niveau National/Européen. »

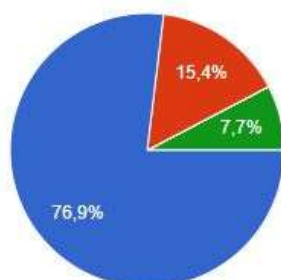


Organisation de la visio

Le fonctionnement de la visio (l'accès à zoom) était



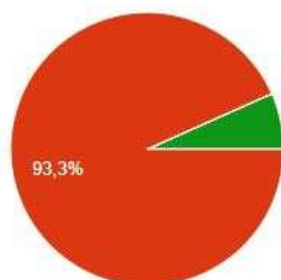
13 réponses



- facile
- compliqué
- je n'ai pas réussi à me connecter
- impossible de se connecter via mon ordinateur (étrange car j'ai déjà fait une réunion zoom via le même ordinateur et cela avait fonctionné). Comme j'avais l'application sur mon téléphone portable, c'était plus simple, le lien fonctionnait bien.

La durée de la visio était

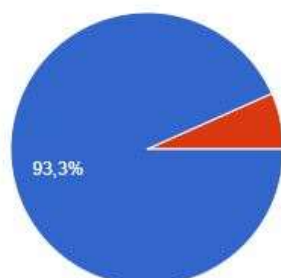
15 réponses



- trop courte
- correcte
- trop longue
- Plus long aurait été compliqué

L'animation des échanges (dynamique, rythme, répartition de la parole) était

15 réponses



- satisfaisante
- insatisfaisante