

**Les cahiers de la  
coopérative d'accès aux droits  
de Douarnenez  
Volume 2**

**NOUS AVONS DES DROITS,  
MAIS AUSSI DES BESOINS.**

**Juillet 2025**





# AVANT-PROPOS

La Coopérative d'accès aux droits de Douarnenez est un projet initié par la Maison Solidaire de Kermarron en 2020, avec le soutien de la Stratégie de lutte contre la pauvreté. À partir de 2023, le projet bénéficie également du soutien de la Région Bretagne et du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique de la Région et de la Préfecture Bretagne, dans le cadre de son programme de recherche-action LabAcces.

Ce deuxième volume des "Cahiers de la coopérative d'accès aux droits" poursuit le travail entamé dans un premier document, travail de description et d'analyse des processus et changements à l'œuvre à travers ce projet de coopérative.

Ce document-ci se concentre sur la campagne d'accès aux droits, "projection et prétexte à mobilisation" pour la coopérative d'accès aux droits, de sa conception à sa mise en œuvre. Cette campagne, préparée tout au long de l'année 2024, a eu lieu du 7 au 31 octobre de la même année. Elle a fait l'œuvre d'un premier temps de restitution et de discussion le 29 novembre 2024 à la Maison Solidaire de Kermarron. Ces deux "cahiers de la coopérative d'accès aux droits" se répondent,

tendent de se compléter bien qu'ils aient des objets d'étude et d'analyse différents. Ce deuxième cahier multiplie les formes et les angles d'approches en veillant à une grande accessibilité du document par tous et toutes, se détourne des exigences de l'écriture scientifique pour assumer plus de récit subjectif, de textes et d'objets fractionnés, de focus sur des points qui nous semblaient essentiels et qui dessinent comme des pistes, des envies pour les suites.

Afin de rendre compte, poursuivre, prolonger la dynamique coopérative, "en commun" de cette campagne, dans le cadre plus global de ce projet de coopérative d'accès aux droits, une écriture encore plus large, plus collective, plus partagée aurait pu être souhaitable. Ce document-ci est

une proposition de présentation, de notre côté, de notre point de vue, de ce qui a été tenté, testé, réalisé mais également raté ou remis à plus tard. Ce document, forcément partiel, partial, est surtout une invitation à d'autres recherches, d'autres projets, aux échanges, au dialogue, à la poursuite des envies partagées.

Nous nous questionnerons sur ce qu'un tel projet produit sur le territoire, sur les manières de faire ensemble, sur ce que cela change sur le long terme pour les personnes concernées. Nous tenterons de rendre compte précisément et le plus honnêtement possible de la démarche mise en œuvre. Nous essaierons de tirer les apprentissages de la préparation et de la mise en place d'une telle action.



Port du Rosmeur, OCTOBRE 2024

Ce rapport, comme le précédent, est écrit et composé à plusieurs mains, principalement cette fois par Sabine Zadrozynski, designer de service indépendante collaboratrice du Ti Lab, Josic Pouëssel, coordinateur de la coopérative d'accès aux droits sur cette période, Tugdual le Nabec, facilitateur-coordonateur à la Maison Solidaire de Kermarron, Clémence Jaron, graphiste et chargée de communication au Ti Lab, et Elise Ferrard, alternante en design de service au Ti Lab. Certains passages sont également produits par des habitant.es impliqué.es dans la construction de cette campagne. Des éléments seront tirés du document précédent et/ou de la recherche qualitative sur les trajectoires d'accès aux droits à Douarnenez, la recherche ExCD - Expériences Croisées de la Dématérialisation, pilotée par CereiSo, le centre de recherche d'Askoria, et auront alors été rédigés par François Sorin. Des photos prises alternativement par l'équipe design du Ti Lab, par Josic Pouëssel ou des bénévoles, ou des dessins et poèmes de Jessie, de la coopérative, complètent ce dossier. Cette écriture commune et partagée explique donc les différences de ton dans le texte et d'une utilisation non régulière de l'écriture inclusive.

Les partis pris graphiques ont pour but de rendre compte de la dimension collective, de l'énergie humaine, du vécu, de la dynamique spontanée et expérimentale, caractéristiques du projet.

Pour citer ce document : Zadrozynski, S., Pouëssel, J., Jaron, C., Ferrard, E., Sorin, F., Le Nabec T., Daillère, A. (2025). les cahiers de la coopérative d'accès aux droits, volume 2.

Diffusion : Ce document est publié sous licence Créative Commons

CC BY-SA : « Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions »

Contacts : Coopérative d'accès aux droits : remi@maison-solidaire.fr

CereiSo, Centre de recherche d'Askoria : francois.sorin@askoria.eu

Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique : tilab@bretagne.bzh

## Dans la même collection :

- Cahiers de la coopérative d'accès aux droits de Douarnenez volume 1, à retrouver sur le site labacces.fr

- la série de podcast "Vers l'accès aux droits" à retrouver sur audioblog.arteradio.com



# SOMMAIRE

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Partie 1 - Le cadre</b>                                                                                        | 5  |
| 1. Une coopérative d'accès aux droits à Douarnenez                                                                | 6  |
| a. Le territoire d'action: Douarnenez                                                                             | 6  |
| b. La maison solidaire de Kermarron                                                                               | 6  |
| c. La coopérative d'accès aux droits                                                                              | 7  |
| 2. Les origines du projet de la campagne d'accès aux droits                                                       | 10 |
| a. Les partenaires                                                                                                | 11 |
| b. Les attentes envers la campagne                                                                                | 12 |
| c. Les intentions et visions du groupe                                                                            | 15 |
| d. Les étapes clés du projet                                                                                      | 18 |
| 3. Une coopérative d'accès aux droits qui prend corps                                                             | 20 |
| a. Comment tisser le partenariat en vue de la campagne ?                                                          | 20 |
| b. Comment échanger sur place et communiquer entre structures en vue de, et pendant la campagne ?                 | 21 |
| c. Qui s'implique et comment ?                                                                                    | 22 |
| 4. Les partis-pris de la campagne                                                                                 | 26 |
| a. Se rencontrer, faire groupe, re-construire la confiance et travailler la posture                               | 27 |
| b. Mobiliser, nourrir la mobilisation des personnes concernées                                                    | 33 |
| c. Expérimenter des manières de mettre en place les conditions de la rencontre avec les habitant.es de Douarnenez | 38 |
| <b>Partie 2 - L'action</b>                                                                                        | 41 |
| 1. La démarche de préparation de la campagne                                                                      | 42 |
| a. Une méthodologie incrémentale                                                                                  | 42 |
| b. Chronologie                                                                                                    | 42 |
| 2. Ce que l'on a fait concrètement sur place                                                                      | 46 |
| a. Les principes d'action                                                                                         | 47 |
| b. Les protagonistes                                                                                              | 48 |
| c. Le programme                                                                                                   | 50 |
| d. Le dispositif d'ensemble : accueil et convivialité                                                             | 50 |
| 3. Apprentissages et dispositifs                                                                                  | 52 |
| a. Développer un langage commun                                                                                   | 53 |
| b. La co-animation par un équipage mixte                                                                          | 54 |
| c. La présence des professionnel.les, dans un contexte de retrait des institutions                                | 56 |
| d. Le camion - terrasse - café - crêpes                                                                           | 58 |
| e. Les interactions avec les publics                                                                              | 61 |
| f. Le mur de parole                                                                                               | 64 |
| g. La roue d'accès aux droits                                                                                     | 66 |
| h. Lieux de repli, d'itinérance et de complicité                                                                  | 68 |
| i. La charte graphique et les supports de communication                                                           | 74 |
| j. La communication dans le cadre d'une expérimentation                                                           | 79 |
| k. Vécus et engagement dans une action qui a du sens                                                              | 84 |
| 4. Le coin des chiffres                                                                                           | 86 |
| a. Participation des partenaires                                                                                  | 88 |
| b. Composition des équipages selon la semaine de la campagne                                                      | 89 |
| c. Les interactions sur le terrain                                                                                | 90 |
| d. Les interactions sur le terrain au fil des semaines                                                            | 91 |
| e. Répartition des interactions                                                                                   | 92 |
| 5. Conclusion et perspectives                                                                                     | 93 |
| a. La campagne est toujours en forme !                                                                            | 94 |
| 6. Notes de bas de page                                                                                           | 98 |

## PARTIE 1 LE CADRE



# UNE COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS À DOUARNENEZ



le territoire d'action : Douarnenez

Cette commune de 14 000 habitant.es environ<sup>1</sup> est historiquement marquée par son activité économique tournée vers l'industrie de la pêche, aujourd'hui en déclin. En conséquence, malgré le renouveau touristique, la ville perd des habitant.es et sa population vieillit<sup>2</sup>. Les situations de précarité économiques augmentent, touchant davantage les jeunes, les familles monoparentales et les personnes âgées. L'analyse des besoins sociaux menée en 2018 par le cabinet COMPAS, le Centre d'Observation et de Mesure des Politiques d'Actions Sociale en lien avec tous les acteurs du territoire relève, parmi d'autres éléments, les risques

liés à l'isolement, au non-recours, l'inadaptation des logements, les difficultés de mobilité, les problèmes de santé et de dépendance qui peuvent contrarier le retour à un emploi stable, mais aussi l'isolement des adultes, le développement des risques de paupérisation et d'invisibilisation.

Plusieurs préconisations, recommandations, pistes d'actions sont proposées dans le cadre de cette analyse. Celles-ci rejoignent, complètent les constats qui justifient la mise en place de la coopérative d'accès aux droits initiée par la Maison Solidaire depuis 2020 puis vraiment développée en 2023.

## La Maison Solidaire de Kermarron



La Maison Solidaire de Kermarron, portée par une association d'habitants, est un lieu d'accueil et de vie ancré sur le quartier HLM de Kermarron à Douarnenez depuis près de 40 ans. Agréé Espace de Vie Sociale par la CAF puis Centre social en décembre 2024, cette structure est fortement imprégnée des principes d'éducation populaire et d'organisation communautaire<sup>3</sup>, qui infusent les projets qu'elle porte. Ainsi, c'est une Assemblée communautaire, ouverte à toutes les personnes qui le souhaitent, qui prend les décisions fondamentales

impliquant l'association. Les projets proposés, expérimentés et validés par l'Assemblée communautaire sont ensuite portés par des groupes-projets, qui assurent son élaboration et sa mise en œuvre, soutenus par les salarié.es de l'association.

Si l'association a longtemps fonctionné avec deux facilitateur.ice-coordonateur.ice, Tugdual le Nabec et Myriam Benhamida, elle a entrepris un développement de son projet autour d'un pôle Numérique-Accès aux Droits en 2022 par l'accueil du dispositif Conseiller Numérique

et au développement d'un espace France Services au sein de la Maison Solidaire.



## La coopérative d'accès aux droits de Douarnenez



La Coopérative d'accès aux droits de Douarnenez, projet issu de la volonté d'habitants et d'habitantes et portée par la Maison Solidaire de Kermarron, vise à agir en faveur de l'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez, en s'appuyant sur les

savoirs expérimentiels des habitant.es (et en particulier ceux qui sont "éloigné.es" des services publics) et des aidant.es de proximité.

Elle se donne pour objectif de :

- ⑥ **Renforcer l'accès aux droits pour toutes** : C'est l'objectif principal. La coopérative cherche à lever les freins (numériques, administratifs, sociaux) qui empêchent les citoyen.nes d'accéder à leurs droits, en identifiant ces situations bloquantes et en favorisant l'émergence de solutions collectives.
- ⑥ **Développer la pair-aidance et s'appuyer sur l'expérience des habitants** : Un principe clé de la coopérative est de valoriser les compétences expérimentielles des habitant.es. Ceux qui ont surmonté des difficultés administratives sont encouragés à aider d'autres personnes, créant ainsi un espace de partage de compétences et un réseau solidaire.
- ⑥ **Favoriser la coopération entre habitant.es, aidants et institutions** : La coopérative est un réseau de dialogue et de collaboration entre les citoyen.nes, les aidant.es intermédiaires et les services publics ouvriers de droits.
- ⑥ **Mieux connaître les usager.es éloigné.es des services publics** : Grâce à une démarche de recherche-action (projet «Expériences Croisées de la Dématérialisation» - ExCD), la coopérative cherche à comprendre les trajectoires et à identifier les difficultés rencontrées par les usager.es face à la dématérialisation des services et à adapter les solutions.
- ⑥ **Simplifier l'action publique et la rendre plus proche et efficace** : En recueillant les «irritants» et les témoignages des usager.es, la coopérative contribue à améliorer la qualité des services publics et à les rendre plus accessibles et compréhensibles.
- ⑥ **Développer le pouvoir d'agir des habitant.es** : En les impliquant dans la définition des axes de travail et dans la co-construction de solutions, la coopérative vise à renforcer l'autonomie des personnes et leur capacité à agir sur les situations insatisfaisantes.



Cette expérimentation est rendue possible notamment grâce au soutien financier de la Stratégie Nationale de la Lutte contre la Pauvreté en 2020, puis le soutien financier, technique et stratégique, du Ti Lab, Laboratoire d'innovation publique de la région et de la préfecture de Bretagne, depuis 2023, via notamment son programme de recherche-action LabAccès<sup>4</sup>, qui mène des expérimentations et des recherches sur le thème de « l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation e-administrative ».

Le Ti Lab a notamment permis de cofinancer le poste de coordination de la coopérative d'accès aux droits, porté tour à tour par Aude Daillère puis Josic Pouëssel, salariés par la Maison Solidaire. D'engager une équipe design en soutien du projet, avec Sabine Zadrozynski, Elise Ferrard et Clémence Jaron. Il a également permis, via le Labaccès, l'accompagnement scientifique du projet par François Sorin, chercheur associé au CREAD (Rennes 2) et chargé de recherche au CeReiSo, centre de recherche interdisciplinaire solidarités et société d'Askoria, pour mener la recherche ExCD, "Expériences Croisées de la Dématérialisation"<sup>5</sup>.

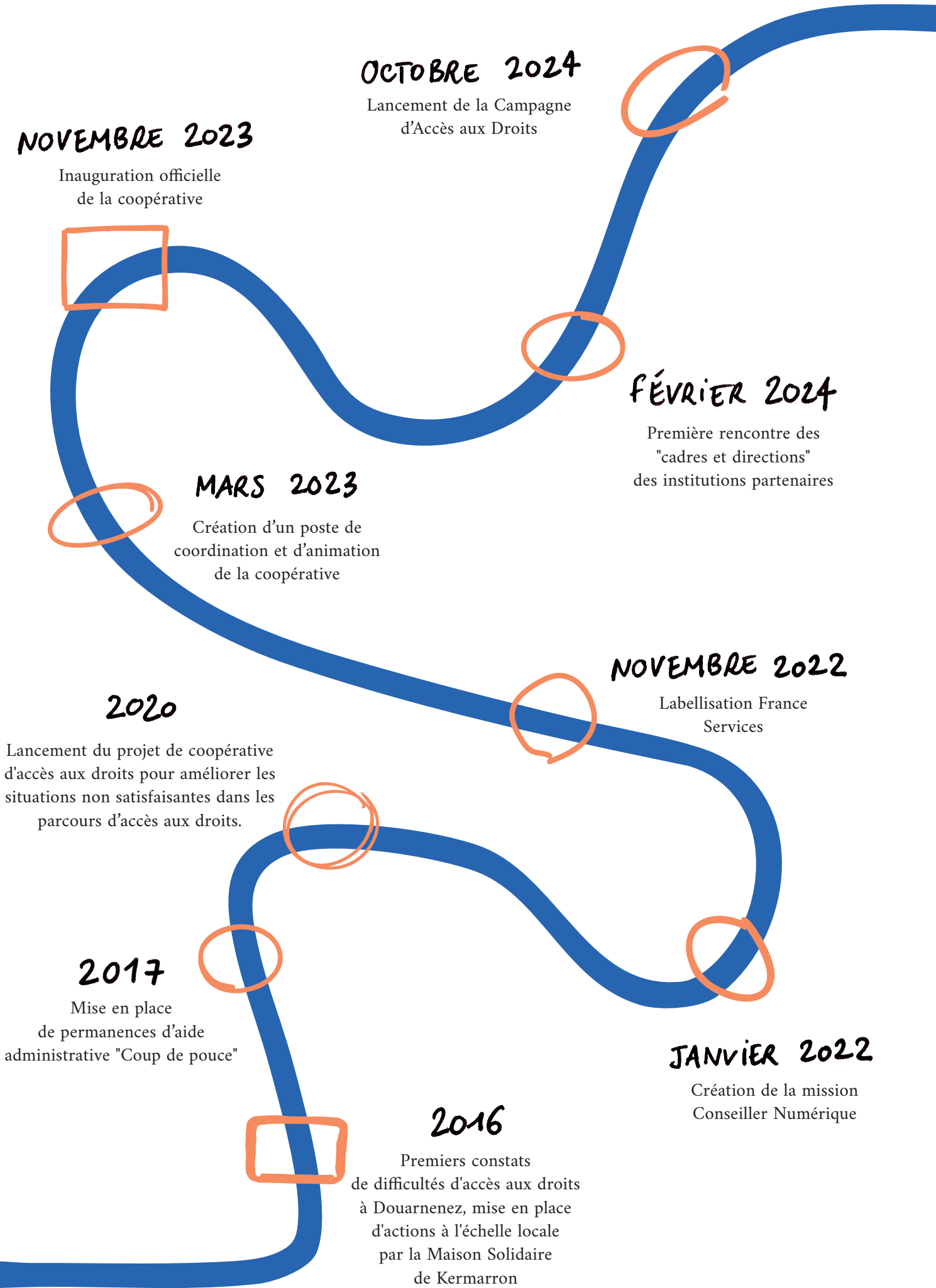
La coopérative d'accès aux droits, comme nous le voyons largement dans le premier volet des Cahiers<sup>6</sup> qui y sont consacrés, est une tentative de réponse locale à des défis multiples, aussi bien à des problématiques locales (aucun acteur ne semble s'emparer expressément de la

question de l'aide e-administrative ; il y a des problématiques de mobilité, d'isolement de populations ; des fermetures de permanences physiques par des administrations "dématérialisantes", etc.) qu'à des enjeux d'ordre plus global (et parmi eux, comment impliquer les personnes premières concernées dans des projets qui agissent sur leurs conditions de vie ; comment dépasser le ras-le-bol, parfois la colère, pour imaginer des co-constructions et des actions qui produisent des changements ; que faire ou qu'espérer face à la logique du tout-numérique ; comment lutter contre le non-recours ; comment faciliter l'accès à certaines aides et certains dispositifs, etc.)

La Maison Solidaire, sur ces nombreux et vastes, sujets, a pour principe et pour précaution de ne pas porter seule ces réflexions, aussi la coopérative a pour double objectif d'intensifier les coopérations avec les organisations locales et de mobiliser les personnes concernées pour réfléchir ensemble à ces sujets.

L'origine de la Coopérative d'Accès aux Droits et l'ensemble de la démarche du projet sont présentés dans le premier volume des "Cahiers de la coopérative d'accès aux droits".

## LES ÉTAPES PRINCIPALES DE LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS





# LES ORIGINES DU PROJET DE LA CAMPAGNE D'ACCÈS AUX DROITS

La coopérative d'accès aux droits s'organise autour de différents temps d'échanges, rencontres, d'ateliers... Au second semestre 2023, cette organisation collective se structure autour d'un temps bien identifié, le mardi matin de 10h à 12h. Un espace y est dédié à la Maison Solidaire. Chaque mardi, donc, les uns et les autres sont invités à venir y travailler. Des thématiques peuvent être proposées d'un mardi à l'autre, on peut y venir sans engagement, sans récurrence... Cette forme va très rapidement prendre le nom du « Groupe du Mardi ».

Au départ de la démarche, ce sont essentiellement les habitants qui s'y retrouvent, accompagnés par la personne chargée de l'animation et parfois un intervenant professionnel en fonction des thématiques. Plus tard, les professionnel.les du territoire seront invité.es à venir y participer, au même titre que les habitantes.

Dans la dynamique engagée par la coopérative, il manque une opportunité pour mobiliser et faire vivre, rendre concrète et tangible cette coopération autour de l'accès aux droits à Douarnenez. Comment dépasser le seul témoignage, comment faire commun, trouver des problématiques communes à solutionner, au-delà du seul vécu de la précarité ?

C'est de cette problématique et la volonté de faire exister la Coopérative par des actions concrètes que le projet de la campagne émerge sous l'intitulé suivant: « Co-construction et mise en place partagée d'une campagne innovante d'aller vers

pour un meilleur accès aux droits et services ».

L'action consiste alors dans la mise en œuvre d'une campagne de proximité, basée sur les principes de l'aller vers et co construite avec les personnes concernées (habitants du territoire, usagers des services publics, aidants professionnels ou bénévoles). Elle se base sur les éléments suivants :

- Non satisfaction des campagnes d'AaD classiques,
- Une envie de proposer une autre modalité d'intervention, de présence des services publics... sur l'espace public.
- Le constat est que de nombreuses personnes ne franchissent pas les portes de lieux identifiés pour trouver de l'aide.
- Le défi de parler d'accès aux droits là où on ne s'y attend pas.

Pour mettre en oeuvre ce projet, la coopérative se tourne alors vers un acteur qui l'a déjà soutenue financièrement, le Commissaire à la lutte contre la pauvreté auprès du préfet de la région Bretagne (c'est dans ce cadre qu'en 2020 avait pu être financé le lancement du projet de coopérative d'accès aux droits). La Maison Solidaire répond alors en mai 2023 à son appel à projet. Cette réponse s'inscrit dans le cadre du pilier n°3 de cette Stratégie, à savoir "Lutte contre la grande exclusion et lutte contre le non-recours".

Ce projet a été présenté officiellement aux partenaires lors de l'inauguration de la coopérative le 26 novembre 2023. Après qu'il ait été évoqué que sa préparation commence dès septembre 2023, le départ de la première coordinatrice

de la coopérative a amené à repousser cette date. L'échéance avait ensuite été fixée à avril. Les contraintes d'organisation des différentes structures partenaires et la volonté de construire cette action avec les parties prenantes, ont finalement conduit cette campagne à se dérouler en octobre 2024.

Durant cette année 2024, le groupe qui préparait cette campagne, groupe fluctuant, aux frontières et à l'identité floues, a fait des choix, abandonné des idées, remis à plus tard d'autres, s'est engagé dans des voies, des expérimentations, des tentatives, et a pris des décisions qui ont contribué à déterminer ce que la campagne est devenue.

Cette campagne d'accès aux droits est pensée comme une initiative à construire en commun. Voyons maintenant les acteurs du projets, et les attentes qu'ils et elles expriment à l'occasion de la préparation de cette campagne.

# LES PARTENAIRES DU PROJET

Plusieurs acteurs sont envisagés dès les premières réflexions, d'autres ont été contactés ou se sont montrés intéressés par le projet au fil de l'année :

CCAS

de Douarnenez,  
centre communal d'action sociale

CDAS

centre départemental  
d'action social

EFS

"France Services"  
à Kermarron

CPAM

caisse primaire  
d'assurance maladie

FRANCE  
TRAVAIL

MISSION  
LOCALE

DZ  
HABITAT

CAF  
CAFLAB29

CARSAT

caisse d'assurance retraite

MJC-CS

Ti an dud,  
maison des jeunes  
et de la culture, Douarnenez

ULAMIR

du Goyen,  
centre social intercommunal

SECOURS  
POPULAIRE

RESTOS  
DU COEUR

AN DREUZELL

équipe de prévention  
spécialisée de la fondation  
Massé Trévidy

Ti LAB

laboratoire d'innovation publique  
en Bretagne

BÉNÉVOLES

de la coopérative  
d'accès aux droits

MAISON  
SOLIDAIRE  
DE KERMARRON



# LES ATTENTES ENVERS LA CAMPAGNE



Cette campagne devait répondre à plusieurs enjeux, qui divergeaient selon les personnes qui les exprimaient, qui n'étaient pas les mêmes dans le temps, qui n'adoptaient pas les mêmes angles d'approche.

Certains enjeux peuvent relever davantage de "ce que la campagne, comme action concrète, peut apporter à la dynamique de la coopérative d'accès aux droits" sur le long terme, quand d'autres sont plus à ranger du côté de ce qu'une action expérimentale en aller-vers peut produire sur place, dans l'interaction.

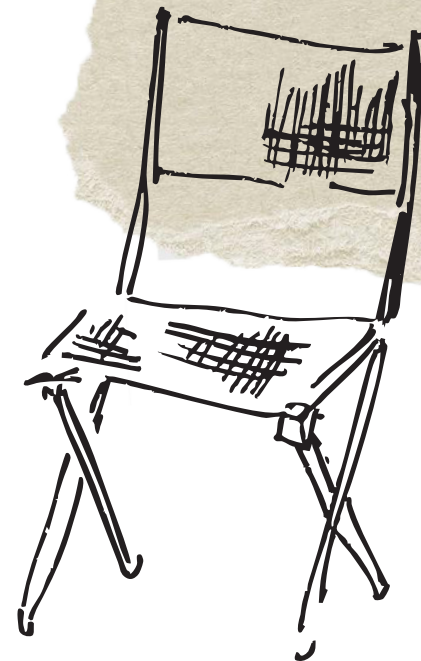
Les envies, les attentes sont classées ici selon plusieurs catégories. Évidemment certains attendus pourraient être regroupés à la croisée de plusieurs d'entre elles.

Ces questions ont été posées, de différentes façons, à plusieurs

moments de l'année, aux habitant·es (qu'au bout de plusieurs mois d'investissement dans le processus le coordinateur a choisi d'appeler "bénévoles") ainsi qu'aux professionnel·les, que ce soient des agent·es de terrain ou des dirigeant·es ou responsables des structures associatives et institutionnelles. Nous avons fait le choix ici d'une synthèse, et de ne pas revenir sur l'évolution des réponses et des attentes au fil de l'année et des ateliers. Voir cette évolution d'une manière chronologique aurait aussi pu être intéressant.

Si certaines attentes sont évoquées davantage par les professionnel·les ou les bénévoles, cela sera spécifié. Les réponses ont été anonymisées pour une présentation globale et pas un focus par acteur. Les attentes ont été compilées, parfois reformulées pour une plus grande clarté.

## Sur l'accès aux droits



- Faire connaître l'offre d'accès aux droits à la population et savoir où trouver les professionnel·les de chaque organisme ;
- Faire évoluer les conditions de l'accès aux droits à Douarnenez et notamment en ce qui concerne l'accès aux droits sociaux et l'accès aux soins ;
- Recenser et lever les freins à l'accès aux droits ;
- Habitant·es : Avoir des réponses concrètes par rapport aux droits - mieux les connaître - se remettre en confiance ;
- Avoir des réponses concrètes à des questions personnelles ;
- Démontrer l'efficacité de pratiques en aller-vers permettant un accès plus facile aux droits ;
- Que les personnes aient concrètement accès à des droits auxquels elles ne savaient pas pouvoir prétendre ;
- Faire connaître la coopérative ;
- Apporter des réponses ;

## Sur la rencontre des publics

- Rencontrer les personnes qui ont le plus besoin d'aide dans leurs démarches, faire le lien avec les différentes structures ;
- Mieux connaître les besoins des personnes pour améliorer le service rendu aux personnes ;
- Mieux répondre aux usagers ;
- Rencontrer un public qui ne vient pas vers les institutions ;
- Repérer des situations complexes ;
- Avoir la possibilité de rencontrer des personnes compétentes dans l'espace public ;
- Voir les impacts sur les quartiers d'un outil mobile ;
- Que les personnes se sentent moins isolées, moins perdues dans leurs démarches ;
- Que les personnes sachent vers qui se tourner ;
- Recréer des relations de confiance entre administré·es

## Envies des bénévoles sur la rencontre des publics

- Être utile concrètement ;
- Rencontrer les habitant·es ;
- Échanger avec le public ;
- Repérer les problématiques récurrentes ;
- Donner son temps pour autrui ;
- Changer les regards sur les publics ;





## INTENTIONS ET VISIONS DU GROUPE



Créer des moments de rencontre agréables dans les quartiers de Douarnenez, où les habitants et les professionnels peuvent se retrouver, pour développer la confiance et se rassembler autour de la création d'un collectif de soutien et d'entraide. Cela permettra, à terme, de faciliter l'accès aux droits et de lutter contre le non-recours. ➡

### Sur la rencontre, la transversalité entre professionnel·les, et pros et bénévoles

- Développer l'interconnaissance des partenaires sur le territoire ;
- Découvrir une démarche d'aller-vers qui mêle plusieurs professionnel·les ;
- Rencontrer les partenaires et les bénévoles, sortir du bureau ;
- Rencontrer d'autres partenaires que celles et ceux déjà connu·es ;
- Se rencontrer entre bénévoles et professionnel·les ;
- Apprendre à coopérer entre bénévoles et professionnel·les (1/2) et
- Faire perdurer ce modèle de coopération (2/2) ;
- Rencontrer du public et des professionnel·les, que les deux ne fassent qu'un ;
- Collaborer entre professionnel·les et habitant·es pour une meilleure réponse sur le terrain ;
- Faire perdurer ces échanges ;

### Sur la coopération bénévoles et professionnel·les

- Mobiliser et fédérer les premiers et premières concernés autour de la création d'un collectif de soutien et d'entraide mutuelle sur DZ.
- Consolider et agrandir le collectif, constitué de pros, d'habitant·es et d'associations pour que la démarche s'implante dans le temps ;
- Créer des relations de confiance entre pros et bénévoles, et avec les habitant·es ;

Dans les phases de réflexion et d'élaboration de cette Campagne, nous travaillons avec le Groupe du mardi à une définition de notre "vision" commune de ce que doit être cette campagne, qui fasse consensus et qui permette de mettre au clair nos envies, nos attentes. Cela a permis par la suite de s'accorder sur l'élaboration d'une communication appropriée. Après de nombreux aller-retours et de questionnements, nous validons cela :

"Créer des moments de rencontre agréables dans les quartiers de Douarnenez, où les habitants et les professionnels peuvent se retrouver, pour développer la confiance et se rassembler autour de la création d'un collectif de soutien et d'entraide. Cela permettra, à terme, de faciliter l'accès aux droits et de lutter contre le non-recours"

L'enjeu secondaire est défini comme "Mobiliser et fédérer les premiers et premières concernés autour de la création d'un collectif de soutien et d'entraide mutuelle sur DZ."

On note que, dans cette optique, c'est l'aspect "rencontre" qui a été favorisé et qui semble primordial. Ce travail mené en juin amène tout logiquement, dans l'organisation des ateliers suivants, à travailler un axe qui est clé dans le processus dans l'année : comment favoriser cette rencontre ? Quel dispositif déployer, quelles animations imaginer, quelles précautions prendre et que faut-il avoir en tête pour rendre cette rencontre non seulement possible, mais également "chouette", pour reprendre un terme alors choisi, avec les habitant·es d'abord, mais aussi entre professionnel·les et bénévoles. Comment mettre en place les conditions de la rencontre ? C'est cette question, peut-être plus qu'une

autre, qui nous guidera tout au long du processus.

Néanmoins, dans les toutes dernières semaines, à quelques jours du lancement de la campagne d'accès aux droits, plus que la rencontre, c'est un autre aspect qui est valorisé dans la communication de la CAF, que l'on a sollicitée, à destination des allocataires de Douarnenez. "Venez débloquer votre dossier", "venez être aidé·es", "ne restez pas seul·es", disent en somme ces messages. La résolution de dossiers, objectif "bonus", "dont rien ne dit que ça marchera" devient alors, stratégiquement, l'élément le plus mis en avant. Cela, semble-t-il, a été déterminant d'une part, pour faire venir des personnes à notre rencontre et d'autre part, pour donner un gage de sérieux à la démarche.



Une chouette campagne sur l'accès aux droits,  
C'est parti pour un mois à divers endroits,  
Sillonnant Douarnenez avec notre camion,  
Installant tables, chaises, on est perçu comme une animation

Très vite, le bouche à oreille circule partout,  
Bénévoles et professionnel(le)s, une équipe avant tout,  
Là pour discuter, résoudre des dossiers administratifs,  
Chaque jour, on reçoit avec le sourire, toujours actifs .

Une équipe au taquet, le public est demandeur,  
Il vient nous voir avec le sourire et bonheur,  
Content de notre action, autour d'une crêpe, d'un café,  
Beaucoup repartent le cœur soulagé.

Quel plaisir de se lever chaque matin avec le sourire,  
Avec le sentiment d'être utile, d'amener jusqu'au rire,  
Une belle équipe, soudée, comme on aime avoir,  
Un public agréable, sentant que tout n'est pas dérisoire.

Le mois fini, on repense aux visages souriant,  
Avec une grande satisfaction d'être vivant,  
D'avoir mené, avec de bons résultats, une telle action,  
Souhaitant un avenir, et non étant illusion ou fiction.

— Jessie —

UNE CHOUETTE  
CAMPAGNE À  
TRAVERS LA VILLE





2023

MAI 2023

Lancement de la démarche  
projet, écriture du pré-projet

JUILLET 2023

Financement du projet  
par la Stratégie de Lutte  
contre la Pauvreté

FÉVRIER 2024

Première résidence de  
l'équipe design du Ti Lab

FÉVRIER 2024

Validation de l'engagement  
des principaux partenaires



AVRIL 2024

Écriture de la  
«Charte des bonnes pratiques»

JUIN 2024

Définition de la  
«Vision» du projet

JUILLET 2024

Comité de pilotage avec  
les institutions concernées

SEPTEMBRE 2024

Rencontres de préparation avec  
les agents des différentes institutions

NOVEMBRE 2024

Bilan collectif de la campagne

JANVIER 2025

Lancement du travail  
de production de ce livrable

7 Au 31 OCTOBRE  
2024

Campagne d'Accès aux Droits





# UNE COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS QUI PREND CORPS

*Comment tirer le partenariat en vue de la campagne ?*

“On n’ira pas si ce n’est pas costaud côté partenariat. Il faut que les autres s’engagent.”

“On va fermer des accueils pour faire ça, des usagers n’auront pas de rendez-vous. Les pros qui vont venir sont celles qui font les permanences. Il faut que ça fonctionne, que ça se justifie.”

Dans un contexte où l’action collective est de moins en moins valorisée, de plus en plus difficile à mettre en place, où toutes les professionnel·les déplorent le manque de temps de rencontre, d’échange, d’interconnaissance, de co-construction de projets, la coopérative d’accès aux droits menée par Kermarron propose à l’ensemble des acteurs concernés ce projet de campagne d’accès aux droits. Les propositions faites aux directions

des structures, réunies d’abord lors de l’inauguration de la coopérative en novembre 2023, puis sur des temps spécifiques d’échanges et de coordination les 13 février et 12 juillet 2024, sont notamment de mettre à disposition du projet des salarié·es « du front », des agents de terrain pour cette action. Plusieurs structures s’engagent et il y aura effectivement un grand nombre de salarié·es présent·es sur des créneaux de la campagne d’accès aux droits.

Dans ce volet, nous survolerons deux points : comment communiquer entre structures, dans le cadre de la coopérative et plus précisément de la campagne, puis : dans quelle mesure les structures se sont investies ? Tous ces points croisent et parfois se confondent avec des éléments qui peuvent aussi être traités dans la partie sur “les apprentissages et les dispositifs.”



Nous avons évoqué mettre en place une personne référente par structure, qui centraliserait les informations et les échanges. Cela ne s’est pas fait de manière formelle. Au contraire, au jour le jour, les professionnel·les investi·es dans la campagne sont tous et toutes passées par un contact direct avec Josic Pouëssel, coordinateur de la coopérative et de la campagne d’accès aux droits. Nous n’avons pas eu de retour sur comment cela s’est organisé concrètement au sein des structures, en terme d’organisation et de suivi. Nous avons laissé cela au soin des structures elles-mêmes mais, pour mesurer réellement l’organisation qu’un tel projet demande, il faudrait se pencher sur cet aspect chez chaque partenaire engagé·e dans la démarche. Nous savons par exemple que la sur-mobilisation des salarié·es CSU de la CAF de Quimper a amené le service à faire venir d’autres CSU, de Brest, afin d’assurer davantage de permanences. Nous ne savons pas les impacts, par exemple, qu’a eu le très fort engagement de la MJC sur les calendriers et projets de chacune de leurs salarié·es. L’histoire de la coopérative, et de cette campagne, est encore une fois, comme on l’a dit par ailleurs, racontée depuis la Maison Solidaire. D’autres récits, autrement situés, raconteraient d’autres aspects de cette co-création.

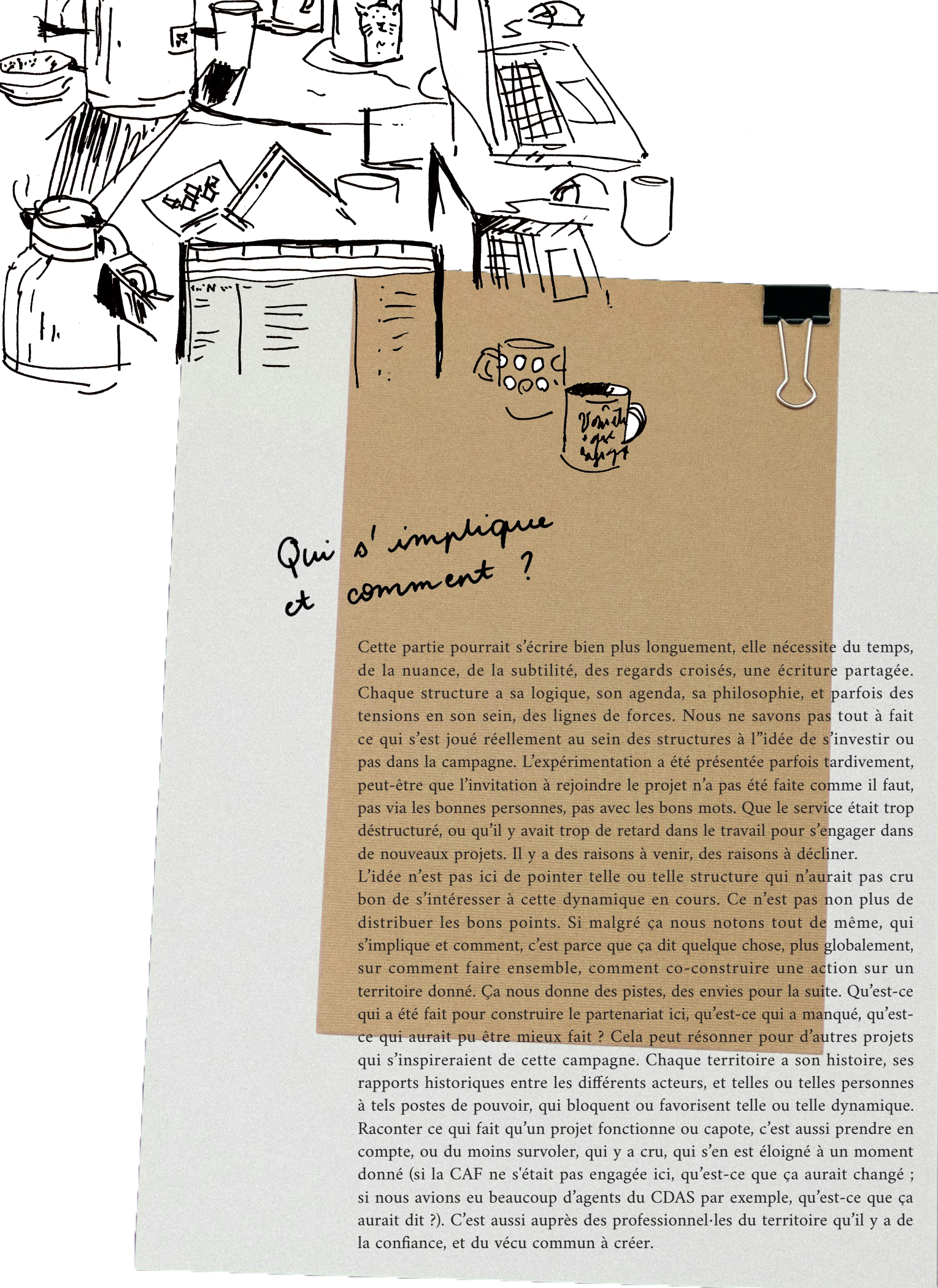
Les premiers temps professionnels de la coopérative ont été consacrés à la création d’un outil de communication entre différentes structures de la coopérative. Ce Framateam a été très peu utilisé malgré des temps de travail commun. Nous avons parlé de le réactiver pour la campagne d’accès aux droits afin d’échanger au fil du projet sur des demandes spécifiques. Nous n’en avons finalement pas eu besoin. De même, des réflexions sur la création d’un groupe Signal ou d’un Whatsapp n’ont pas été poursuivies. Ce que l’on comprend de toutes

ces pistes de travail est que, plus que d’un outil spécifique à tous les acteurs du territoire, le seul besoin qui s’est vraiment fait sentir par la pratique est d’avoir un moyen de se contacter inter-individuellement. De mettre, in fine, un visage sur un nom, sur un poste, et avoir un moyen fiable de contacter cette personne de manière réactive. La campagne a finalement permis cela : échanger, parfois informellement, les numéros, se glisser qu’on peut s’appeler pour avoir plus d’informations ou des informations plus précises. Dépasser le « mur du numérique » par une connaissance des personnes « via un contact direct, » une ressource rare et précieuse. Cela permet d’enrichir le réseau, le partenariat de ces connaissances inter-individuelles.

*Comment échanger sur place, communiquer entre structures en vue de, et pendant la campagne ?*







Qui s'implique  
et comment ?

Cette partie pourrait s'écrire bien plus longuement, elle nécessite du temps, de la nuance, de la subtilité, des regards croisés, une écriture partagée. Chaque structure a sa logique, son agenda, sa philosophie, et parfois des tensions en son sein, des lignes de forces. Nous ne savons pas tout à fait ce qui s'est joué réellement au sein des structures à l'idée de s'investir ou pas dans la campagne. L'expérimentation a été présentée parfois tardivement, peut-être que l'invitation à rejoindre le projet n'a pas été faite comme il faut, pas via les bonnes personnes, pas avec les bons mots. Que le service était trop déstructuré, ou qu'il y avait trop de retard dans le travail pour s'engager dans de nouveaux projets. Il y a des raisons à venir, des raisons à décliner. L'idée n'est pas ici de pointer telle ou telle structure qui n'aurait pas cru bon de s'intéresser à cette dynamique en cours. Ce n'est pas non plus de distribuer les bons points. Si malgré ça nous notons tout de même, qui s'implique et comment, c'est parce que ça dit quelque chose, plus globalement, sur comment faire ensemble, comment co-construire une action sur un territoire donné. Ça nous donne des pistes, des envies pour la suite. Qu'est-ce qui a été fait pour construire le partenariat ici, qu'est-ce qui a manqué, qu'est-ce qui aurait pu être mieux fait ? Cela peut résonner pour d'autres projets qui s'inspireraient de cette campagne. Chaque territoire a son histoire, ses rapports historiques entre les différents acteurs, et telles ou telles personnes à tels postes de pouvoir, qui bloquent ou favorisent telle ou telle dynamique. Raconter ce qui fait qu'un projet fonctionne ou capote, c'est aussi prendre en compte, ou du moins survoler, qui y a cru, qui s'en est éloigné à un moment donné (si la CAF ne s'était pas engagée ici, qu'est-ce que ça aurait changé ; si nous avions eu beaucoup d'agents du CDAS par exemple, qu'est-ce que ça aurait dit ?). C'est aussi auprès des professionnel·les du territoire qu'il y a de la confiance, et du vécu commun à créer.

Cette campagne, et la coopérative d'accès aux droits dans son ensemble, est favorisée en 2024 par l'évolution et le renforcement des liens entre la Maison Solidaire et la CAF. Son engagement par la forte mobilisation de ses équipes dans la campagne et son implication dans les réflexions sur l'accès aux droits sur le territoire ont donné du crédit à notre projet et facilité l'engagement d'autres structures.

CAF

CPAM

La CPAM a été présente un créneau par semaine tout au long de la campagne, mais a rencontré énormément de monde et résolu bon nombre de dossier, ouvert différents droits... Et cela dans un contexte où la permanence physique présente sur le territoire venait d'être fermée. Une petite phrase revenait alors régulièrement sur un ton blagueur : "Ah, qu'est-ce que ce serait nécessaire, qu'il y ait une permanence à Douarnenez."

La MJC-CS a été très présente dans la première phase de la coopérative d'accès aux droits, dans le travail de construction des partenariats, et la coordinatrice du secteur adultes a été une vraie alliée dans ce projet. Malheureusement, le fait que, pour toucher le plus de personnes concernées et faire à leur rythme, les réunions de la coopérative d'accès aux droits aient été gardées les mardis matins, temps essentiels de coordination d'équipe pour la MJC, cette co-construction au fil de l'année n'a pas pu être si poussée qu'espéré. Pendant la campagne, la mobilisation des équipes a été un atout sur les quartiers sur lesquels elle intervient. L'ULAMIR s'est impliqué en cours de projet après l'arrivée d'un nouveau coordinateur sensibilisé à ces questions et combats. Nous nous disions tout de même au bilan qu'il manque un travail conjoint pour savoir mieux parler des droits culturels, et questionner ces aspects avec les acteurs concernés.

\*

MJC  
ULAMIR

FRANCE  
TRAVAIL  
MISSION LOCALE

France Travail et la Mission Locale se sont beaucoup investi tout au long de l'année, et lors de la campagne. Il semble néanmoins qu'il y ait eu peu de sollicitations liées à France Travail, les permanences libres et la possibilité d'accès à des personnes au guichet étant bien repérée. La Mission Locale était très présente, malgré les perturbations que cela provoquait dans un petit service. C'est la structure qui a réussi le plus à mobiliser et impliquer dans cette démarche, des jeunes inscrits en action collective. Cela a permis de chouettes rencontres avec le groupe de la coopérative.





Le département, via les agents du CDAS local a été très présent dans la co-construction de ce projet, ce qu'on peut mesurer dans le premier cahier de la coopérative. Néanmoins, un an plus tard, l'équipe des agent·es d'accueil et de travailleur·euses sociaux intéressé·es par le projet n'a pas pu venir aussi nombreuse que souhaité sur les créneaux de campagne. La direction, les directives avaient changé, il y avait déjà beaucoup de retard dans le traitement des dossiers, l'organisation des services aurait été encore davantage bouleversée. En 2024, la direction du CDAS de Douarnenez disait attendre de la coopérative de travailler sur la «bonne orientation des publics», pour «éviter des temps de coordination». Les attentes du département quant à la campagne pouvaient se situer davantage du côté d'une meilleure modélisation des processus, de comment coordonner les services pour mieux faciliter les parcours. La personne chargée de l'accès aux droits est venue régulièrement lors de la campagne. Elle y a constaté que les personnes de Kermarron, par habitude et facilité, renvoyaient désormais facilement de nombreuses demandes, qui pourraient relever du département, vers l'EFS. Pour revenir sur des points évoqués dans le premier cahier de la coopérative, la redéfinition des priorités d'un acteur a forcément des implications sur la répartition du travail et des attributions au niveau partenarial et local.

CDAS \*

\* SERVICE INFORMATION JEUNESSE

Deux agents de Douarnenez Communauté et notamment du Service Information Jeunesse se sont impliqué·es dans la campagne, rencontrant des personnes, des professionnel·les comme des habitant·es, faisant du lien, mettant des visages sur des noms, facilitant la rencontre avec d'autres professionnel·les auxquels on n'aurait pas forcément songé. La campagne a véritablement constitué une formidable opportunité de rencontres et d'interconnaissances qui profite au territoire. En revanche, la campagne d'accès aux droits n'a, de fait, pas du tout été construite en lien avec la CTG<sup>7</sup> (bien qu'elle se base sur les axes prioritaires qui en ont été dégagés) ou les élu·es des communes de la communauté de communes de Douarnenez, le projet ayant été pensé pour le territoire de Douarnenez.

Le CCAS a été, via sa directrice, extrêmement impliqué dans la mise en place de la campagne tout au long de l'année, avec une attention à ce que la campagne produise des effets autres que la seule interconnaissance. Pendant la campagne, la cour du CCAS a pourtant constitué un endroit fort de rencontres. Les personnes nouvellement rencontrées, les fameux "invisibles", se sont avérés être des personnes souvent très connues de toutes les institutions, et qui gardent un lien avec le CCAS, notamment du fait de la domiciliation des personnes, de l'épicerie sociale et de l'octroi d'aides légales et extra-légales.

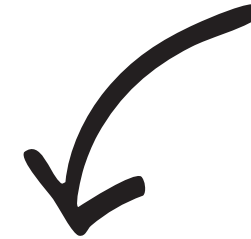
CCAS

\* DZ HABITAT

Douarnenez Habitat, le bailleur social du territoire s'est associé aux rencontres de préparation, mais n'a pas pu se rendre plus disponible le temps de la campagne. La question de l'accès au logement, d'habitat dégradé ou de conflits de voisinage sont souvent revenus. Quelque liens ont été établis au préalable avec d'autres associations comme la CLCV ou la CNL, association de défense des locataires.

AN DREUZELL

Lors de la campagne, une structure présente en Veille Sociale<sup>8</sup> a été invitée, le service de prévention An Dreuzell, de la Fondation Massé-Trévidy. L'association venait de répondre à un appel à projet pour travailler sur les "discontinuités de parcours," accompagner les plus isolé·es sur le territoire, et leur arrivée a été très appréciée. Elle répondait à un vrai besoin d'avoir des acteurs spécialisés dans l'intervention sociale spécialisée, à Douarnenez.



Le tissu associatif et social de Douarnenez ne s'est pas particulièrement impliqué dans la coopérative et dans la préparation de la campagne d'accès aux droits. Des structures rencontrées que l'on aurait pu espérer voir s'impliquer sur la campagne estiment bien travailler en lien avec le CDAS et le CCAS, et ne voyaient pas forcément un bénéfice à l'expérimentation de la campagne d'accès aux droits. L'argument invoqué était celui de «bien connaître ses publics». Cela pourrait même être compris comme la logique inverse à celle de l'aller-vers : " Ici on connaît nos publics, les personnes viennent à nous, et on travaille – éventuellement – les démarches depuis leur présence." D'autres structures, des associations spécialisées, n'ont pas été spécifiquement conviées pour préparer cette campagne lors de cette première édition : la campagne représentant une grande inconnue, dans l'optique d'une première expérimentation l'idée était de voir d'abord ce qui pouvait se faire avec les structures les plus évidemment conviées. Les problématiques particulières évoquées par les personnes régulières ont pu être

redirigées vers ces structures, avec lesquelles un contact avait tout de même été noué.

Encore une fois, cette analyse très rapide n'est faite que de notre regard, ainsi elle est sans doute réductrice et peut ne pas valoriser tous les efforts qui auraient été mis en place pour s'organiser en vue de faciliter cette campagne. Nous savons les bouleversements que cela aurait provoqué dans des structures avec très peu de moyens humains. Pour d'autres structures, cela nous montre à nouveau, si nous l'avions oublié, qu'un projet, même préparé longtemps à l'avance, dépend in fine des changements de directions, des réorientations de politique, de priorités qui ne dépendent pas du projet proprement dit. D'une certaine manière, heureusement que la coopérative d'accès aux droits comprenait plusieurs volets, et que tout ne dépendait pas du bon vouloir des seules structures qui y sont liées, mais qu'un groupe "moteur", constitué de personnes concernées, s'empare, et veut faire advenir la campagne avec ses propres envies, ses propres réalités.



# LES PARTIS-PRIS DE LA CAMPAGNE

La démarche de conception de la campagne d'accès s'est appuyée sur 3 partis-pris majeurs, prenant appui sur les paris que nous nous étions

lancé, et définis collectivement au cours des premières étapes de préparation :

## Les paris

Dès le début des discussions et réflexions sur ce projet, et tout au long de son élaboration, nous avons formulé différents paris. Ces paris étaient en quelque sorte notre feuille

de route, le sens de notre ambition collective. C'est ce qui nous a guidé et qui nous a aidé à structurer la campagne.

- Montrer que d'autres formes d'intervention peuvent exister
- Montrer que c'est possible de travailler ensemble, ayants-droits et ouvreurs de droits.
- Créer des espaces d'échange où les personnes et leurs vécus sont accueillis.
- S'appuyer sur des habitant-es des quartiers, des personnes-relais, comme tiers de confiance pour informer et orienter sur cette campagne
- Privilégier le temps long et la répétition de notre présence sur les différents lieux au cours de cette campagne pour être plus efficace qu'une campagne "one shot"
- Viser des ouvertures de droits, à partir de rencontres et échanges sur la place publique.

Ces paris nous ont également guidé dans l'élaboration de notre méthodologie d'évaluation de la campagne.

## les 3 partis-pris fédérateurs

①

Faire groupe, se rencontrer, (re)construire la confiance et travailler la posture

②

Mobiliser, nourrir la mobilisation des personnes concernées

③

Expérimenter des manières de mettre en place les conditions de la rencontre avec les habitant-es de Douarnenez

①

SE RENCONTRER, FAIRE GROUPE, (RE) CONSTRUIRE LA CONFIANCE ET TRAVAILLER LA POSTURE

2 moments clés ont permis d'inspirer et de renforcer ce partis-pris :

Les journées "rencontres de l'aller-vers" organisé au Ti Lab en novembre 2023 et février 2024 ont permis d'un côté, de partager un constat collectif comme quoi l'aller-vers et la coopération sont des notions pouvant être vidées de leur sens en devant des injonctions ou des modes attendu dans les appels à projets permettant de les financer. Et d'un autre côté, les échanges au sein des groupes les ont présentés comme des choix subjectifs et revendiqués de postures, des dispositions personnelles et volontaires à "faire de l'aller-vers" ou "être dans une logique de coopération". L'aller-vers et la coopération sont aussi des moments où l'on dépasse sa façon de faire habituelle et parfois les règles du métier. Ce sont des choix "positifs" pour faire sens à nouveau.

La réunion du 26 mars 2024, mélangeant les professionnel·les et bénévoles pour la première fois depuis l'inauguration de la coopérative, a été un second moment clé dans la construction de la campagne. En prenant appui sur les enrichissements des "rencontres de l'aller-vers", nous avons fait le choix de se concentrer sur la notion de posture pour animer cette réunion. Partant du postulat que "c'est de la qualité de la collaboration au long de l'année que viendra la réussite de la campagne" cette réunion vise donc à partager les craintes que ces projets de Coopérative et de Campagne peuvent légitimement faire naître et établir collectivement un fonctionnement pour travailler tous·tes ensemble.

Cette rencontre s'est articulée en deux temps :

## 1. Se rencontrer pour faire groupe, une première étape

Comment construire au mieux la collaboration ?

Professionnel·les et habitant-es sont invité·es à déterminer, d'abord chez soi puis en groupe, les pratiques et postures qui peuvent favoriser la collaboration. L'accent est premièrement mis sur l'envie : comment peut-on se faire plaisir à préparer cette campagne ensemble ? Les questions qui en découlent sont

les suivantes, posées tour à tour aux deux groupes :

Comment favoriser une initiative qui part des habitant-es ? Comment créer du commun tout au long du processus ? Quelles peuvent être mes craintes dans ceci ? Comment lever les doutes ?



De ces échanges sont ressortis deux affirmations:

- ⑥ C'est le "groupe du mardi" qui mènera la dynamique de la coopérative. La priorité sera mise sur le maintien de l'énergie de ce groupe, sur ce qui s'y joue, les envies et les choix qui s'y opèrent, afin que la campagne ne soit pas seulement dictée par les contraintes et impératifs des administrations et associations engagées dans la démarche.

*Les temps de travail et de rencontre pour les projets de la Coopérative et de la Campagne ont lieu tous les mardis matins à la Maison Solidaire de Kermarron, cette récurrence à établi le nom "groupe du mardi" pour désigner les personnes qui y participent.*

- ⑥ Œuvrer ensemble, que ce soit dans le groupe du mardi tout au long de l'année, ou "seulement" durant la campagne, nécessitera un travail continu d'adaptation et de développement de la confiance réciproque entre les deux groupes dans lequel tout le monde accepte de s'investir. Les participants·tes posent alors un pari et une hypothèse forte pour la coopérative d'accès aux droits: montrer que c'est possible de travailler ensemble.

## 2. (re)Construire la confiance

Qu'est-ce qui ferait que tu te sentes bien tout au long du processus ?

Pour faire émerger ensemble les "conditions de succès" de la préparation de cette campagne, habitant·es et professionnel·les s'interrogent mutuellement: qu'est-ce qui ferait que tu te sentes bien tout au long du processus ? Mieux, que tu sois heureux·se dans celui-ci. Toutes les réponses convergent vers un même sujet: la confiance.

D'un côté, surtout ne pas se sentir jugé·e, ne pas avoir d'impact sur son propre dossier, ni revivre les situations douloureuses de rejet et d'exclusion, mais aussi : ne pas avoir trop de réunions, rester maître de son temps et de ses sollicitations. De l'autre, ne pas être le bouc émissaire des reproches adressés à l'institution dont on perçoit le salaire, ne pas être pris à partie ni être trop sollicité.

Les relations houleuses, heurtées que les personnes expriment avoir vécu des deux côtés du guichet sont les raisons de la méfiance réciproque. Il y a besoin d'un espace d'échange, de discussions, qui permet la reconnaissance et la

prise de conscience des réalités que l'autre vit, parfois subit. Pour que la rencontre et le dialogue aient lieu sur l'espace public, la coopérative d'accès aux droits et plus particulièrement ces moments du mardi matin, deviennent alors le terrain presque neutre ou du moins tiers où cela est rendu possible.

Construire cette coopérative consiste alors à établir un cadre de confiance et de réciprocité, entre les différentes personnes qui s'y engagent depuis leurs places respectives.

Cela pose un ensemble de questions: comment laisser de la place dans le groupe le mardi matin à une personne remontée, qui ne s'est pas sentie bien écoutée dans telle administration quelques minutes plus tôt ? Quelle place laisser à la plainte ? Comment faire travailler de concert deux personnes, l'une "gérant le dossier" par ailleurs de celle qui aujourd'hui siège à ses côtés ? Faut-il se tutoyer, se vouvoyer ? S'éviter ? Y a-t-il des règles spécifiques "ici", dans cette grande salle de Kermarron,

qui ne s'appliquent pas ailleurs ? Comment faire en sorte que dans cet espace autre (on pourrait parler d'hétérotopie<sup>9</sup>), ne se reproduisent les relations habituelles d'accueil ou l'inhospitalité vécues dans des administrations rencontrées ?

Il semblerait que cette confiance se soit créée tout au long de l'année. Cela est sans doute dû à la rencontre, régulière mais surtout progressive, de professionnel·les "qui ne sont pas tout à fait comme les professionnel·les rencontré·es jusqu'alors". Cette interprétation n'est pas corroborée par des témoignages écrits, elle s'appuie sur de l'observation, c'est une hypothèse que l'on développe davantage dans le cahier premier de la coopérative<sup>10</sup>. La directrice de la Mission Locale, très investie dans la préparation de la campagne, le responsable du Caflab, très à l'écoute des incompréhensions quant à des pratiques de la Caf et à la recherche sincère de construire le changement de pratiques, ces salariées de la CAF ou de France Travail qui

prennent le temps d'expliquer telle réforme, telle démarche lors d'une réunion collective, etc., montrent que les institutions ne sont pas un bloc uniforme. Ces structures sont traversées de divergences de pensée, de conflits, les salarié·es prennent parfois de la distance avec les décisions et actions appliquées par leur institution ou leur direction. Cela ne change pas la CAF, le CDAS ou France Travail par exemple, mais en dehors des murs cela peut faire évoluer des présupposés ou des représentations meurtries. De l'autre côté, encore une fois sans que ce soit expressément dit semble-t-il, les professionnel·les sont rassuré·es. Les personnes ne "les agressent pas," sont à l'écoute de leurs difficultés "même si c'est [leur] métier [aux salarié·es], [qu'iels] sont payé·es pour ça."

La frontière s'abaisse quelque peu, la posture change dans un espace nouveau, et parce qu'il y a un dialogue et une écoute réciproque, la confiance se nourrit, se (re)noue entre agen·tes et habitant·es-citoyen·nes.

Le 10 avril 2024, dans la continuité de cette réunion du 26 mars, une "charte de bonnes pratiques" a été rédigée par un groupe de travail de bénévoles et professionnel·les afin de formaliser et transmettre aux nouveaux·lles participant·es l'état d'esprit du groupe.



## Charte de bonnes pratiques

- S'appeler uniquement par son prénom
- Favoriser l'échange, le respect, la coopération grâce au principe de non discrimination (liste des 26 discriminations à afficher : Les-26-criteres-de-discrimination-interdits-par-la-loi-6.pdf (themis.asso.fr))
- Proposer, à chaque rencontre et à chacun de faire un point météo (peut-être via un affichage à renseigner de manière anonyme ?)
- Prendre soin collectivement et individuellement du bien-être du groupe et de chacun.e, ainsi que de la cohésion du groupe
- Avoir des espaces tiers de paroles afin de pouvoir décharger une émotion, une situation
- Prévoir un espace de médiation / d'étude de situation, en cas de besoin
- Faire en sorte que chaque rencontre soit conviviale
- Axer notre engagement sur le « faire ensemble »
- Rappeler régulièrement les intentions et les objectifs co-construits de la démarche (les afficher ? et compléter au fur et à mesure ?)
- Tout ce qui se dit, s'entend, lors des rencontres coopératives, concernant des situations personnelles d'habitants et de professionnels, doivent rester au sein de la coopérative
- Un habitant peut poser des questions individuelles à un ou des professionnels présents, néanmoins, il ne doit pas s'attendre à ce que la situation se règle sur le moment (il pourra bénéficier de conseils ou d'orientation).
- Ce travail coopératif doit servir de réseau pour chaque participant. Les échanges peuvent permettre aux habitants d'obtenir des conseils et aux professionnels d'avoir des retours de bénéficiaires.

Cette charte a été affichée un court laps de temps seulement dans la grande salle de Kermarron, où avaient lieu les réunions tous les mardis matins de 10h à midi, mais l'esprit qui s'en dégage a inspiré ce groupe tout au long de l'année.

le changement de posture et l'engagement dans la démarche, aidé par un espace de médiation

On suppose que cette redécouverte de "professionnel·les différent·es" est liée à l'espace où se déroulent les échanges. La Maison Solidaire de Kermarron est une zone-tampon, un espace de médiation. La spécificité même de la structure, qui accueille un Établissement France Services en son sein, favorise cette modulation de l'accueil. C'est l'accueil "façon Kermarron" qui semble primer et prendre le pas sur les usages habituels d'une administration (avec ses logos bleu-blanc-rouge, ses rendez-vous, son langage, sa distance notamment). Les personnes qui viennent à Kermarron ne se sentent pas dans un service géré par la préfecture, ils-elles sont aussi "presque" dans un centre social. Cela change le regard sur ces démarches d'un côté, et sur ce qu'est un centre social de l'autre. Il y a, dans une certaine mesure, de la porosité entre les différents espaces et les règles ou usages qui les régissent.

Plusieurs habitant·es fréquentant la Maison Solidaire se retrouvent dans le groupe du mardi du fait d'expériences malheureuses dans le contact avec les administrations dans leur passé, de "galères subies", mais aussi souvent par une expérience heureuse où la confiance se renoue justement dans l'échange avec Sophie Laurent, conseillère France services à Kermarron. L'épisode 4, "France services" du podcast "Vers l'accès aux droits" réalisé par Guillaume Mézières<sup>11</sup> en est une belle démonstration.

Nous pouvons supposer que cette confiance, qui se recrée à Kermarron, par l'intermédiaire de Sophie dans un premier temps, profite ensuite aux autres professionnel·les de l'action sociale et de l'accès aux droits investi·es dans la coopérative.

Enfin, d'autres éléments aident à renouer cette confiance. Tout d'abord, les professionnel·les semblent heureux, heureuses de "sortir de leurs bureaux", de "rencontrer les administré·es", rencontrer les collègues, "aller sur le terrain." En venant aux temps de préparation de la campagne, les pros font en quelque sorte de "l'aller-vers", une démarche qui fait partie ou qui a disparu de leurs missions. Il faut mettre ça en résonance avec la diminution, pour ne pas dire l'arrêt, des temps professionnels dédiés au travail en réseau, à l'interconnaissance, à la co-construction de projets en commun à l'échelle du territoire, pour des questions de budget, d'organisation de service ou de manque de personnel, soit des choix politiques. Plusieurs professionnel·les, s'ils et elles déplorent de ne pas avoir assez de temps pour déployer toute l'énergie qu'ils-elles voudraient mettre pour cela, se disent en manque de projets collectifs, de projets innovants, de contact avec le terrain. Dans une certaine mesure, c'est ce que propose la coopérative, d'abord avec des temps d'interconnaissance et de travail, mais surtout avec la campagne. Le fait d'avoir des professionnel·les qui sont heureux·se de venir le mardi se ressent et cela contribue aussi à changer le regard des habitant·es sur eux.

Il y a aussi, évidemment, la légèreté du groupe, l'impression parfois d'avancer, la convivialité, les croissants et les cafés, l'accueil "à la mode de Kermarron" qui s'infuse progressivement. Il y a le fait que ces partenariats aient été lentement et précautionneusement construits et développés par Loriane, Aude, Tugdual, Myriam depuis des années,





et que ce tissu partenarial, avec notamment la MJC-CS, le CCAS, le CDAS, et d'autres structures réunies au sein de la veille sociale, semblait prêt à ce que la coopération sur l'accès aux droits s'accélère cette année.

Puis il y a la régularité, les ateliers Caflab qui se mettent en place et qui continuent ce pari, cette expérimentation d'être des espaces d'échange où les personnes et leurs vécus sont accueillis.

Il aura manqué, c'est sûr, ce qui revenait souvent comme une envie, des repas pris en commun, des temps informels de discussion et d'échange en dehors du seul but recherché. Des temps qui brouillent encore plus la frontière, la différence de statut. Nous avons parlé de cantines qui réuniraient tout le monde, de repas partagés aux Plomarc'h, ces temps dédiés ne se sont pas concrétisés. Cependant, des rencontres de ce type, ou s'en rapprochant, ont eu lieu pendant la campagne. Cela aura manqué pendant l'année.

Si ces échanges se sont bien passés dans l'ensemble, faisant vivre concrètement le projet de coopérative dans cet espace du mardi matin, c'est aussi parce qu'au fil de l'année, les professionnel·les ont pris la mesure, es et personnes concernées, qui, réunies régulièrement, devenaient expert·es des thématiques et garantes du processus de préparation de cette campagne. Cela s'est fait sur le long terme et c'était, comme le montre le premier cahier de la coopérative, un véritable enjeu que de créer, et faire perdurer un groupe-projet sur cette question.



*Au fil du temps, des mois, à travers réunions et préparations, le groupe s'est soudé et agrandi. Il y a une très belle entente sans jugement, sans prise de pouvoir. Il y a ~~une~~ vraiment une harmonie solidaire de respect : chacun(e) peut donner son avis, une idée à exploiter.*

②

## MOBILISER, NOURRIR LA MOBILISATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Faire naître un groupe de personnes sensibles aux questions d'accès aux droits, le concerner et le mobiliser sur le long terme, a constitué une véritable quête pour le projet naissant de coopérative d'accès aux droits. En 2024, un groupe prend forme, au point même qu'on le nomme "La Coop", un noyau dur qui perdure toute l'année et se poursuit après la campagne. Si des personnes sont restées au sein de ce groupe pour agir en collectif tout au long de l'année, nous pouvons légitimement en tirer des "recettes pour la mobilisation des personnes concernées" et en être satisfait·es, car cela représente une victoire au regard d'autres structures qui n'ont pas pour enjeu et/ou n'arrivent pas à mobiliser ainsi ces personnes "concernées". Mais il faut aussi admettre qu'au cours de l'année beaucoup de personnes se sont désinvesties et ne sont pas revenues. En écrivant ce livrable on cherche à prendre du recul pour d'une part identifier les raisons pour lesquelles le groupe à perdurer ; et d'autre part, à comprendre pourquoi malgré les différentes tentatives, nous n'avons pas réussi à agrandir le groupe afin de ne pas continuer à animer de la même façon, avec le biais d'être guidé par la seule vérité des personnes qui restent, et ainsi pouvoir mieux se remettre en question et favoriser une meilleure inclusion.

\* *Un coût d'entrée dans le projet peut-être trop important pour faciliter l'implication*

Les personnes sollicitées pour les premiers Caflab sont revenues lors des rencontres de présentation de la campagne, il n'y a pas eu de séparation ou redirection des personnes intéressées vers tel ou tel projet en fonction de leur profil. Dans ces rencontres, nous avons eu plusieurs personnes venues d'horizons divers, quelques habitant·es qui avaient participé aux premières rencontres de la Coopérative, que ce soient les ateliers de mars et avril, ou les ateliers d'écriture organisés pendant l'été à la Maison Solidaire de Kermarron. Par ce biais sont revenues des personnes globalement connues des lieux, l'une est co-présidente, les deux autres ont été très investies sur les ateliers d'écriture et fréquentent Kermarron, la MJC ou des associations douarnenistes depuis des années.

Les personnes fréquentant le plus assidûment la Maison Solidaire, que ce soit à Bréhuel, en tant que parents, ou dans la vie quotidienne du centre social, n'ont pas particulièrement trouvé leur place dans le groupe et le projet, même si une "sympathie" à l'égard de la Maison Solidaire les faisaient revenir lors des sollicitations pour de grandes occasions. Le timing, la régularité des réunions, le format "sérieux" de celles-ci, les compétences que cela demandait (et notamment l'appétence ou la concentration nécessaires pour des réunions de deux heures) ont sans doute eu raison de leur présence sur l'année. Plusieurs personnes, investies dans d'autres projets de la Maison Solidaire de Kermarron, disaient ne pas se sentir légitimes, car n'étant ou ne se considérant pas concernées pour venir ("Je trouve ça super ce que vous faites, mais pour ma part j'ai une bonne retraite, je ne suis pas à plaindre"). D'autres personnes intéressées, pertinentes lors de leur présence aux réunions, avaient trop de difficulté à être présentes sur la durée, pour des raisons aussi variées



que légitimes: des projets personnels et professionnels qui changent, un agenda déjà chargé, des personnes déjà investi·e par ailleurs, le créneau du mardi matin qui ne convient pas, le fait qu'il faut s'occuper de ses enfants, de sa santé, d'un nouveau métier, etc.

Régulièrement impliquées, il y avait deux jeunes mamans qui connaissaient des galères d'inclusion, mais aussi deux bénévoles qui venaient du social et s'étaient investies auparavant dans d'autres structures à Douarnenez. Des personnes sont venues via des réseaux plus militants, rencontrées lors de luttes contre le démantèlement de services publics. On note que plusieurs d'entre elles avaient déjà en elles cet aspect combatif, et sensibles aux méthodes et principes de l'éducation populaire : deux bénévoles étaient formatrices CEMEA, trois personnes en formation de travailleuse sociale, une autre avait été bibliothécaire, etc. Enfin, il y a eu des arrivées de nouvelles personnes, via Sophie souvent, qui cherchaient un endroit où devenir bénévole, où s'occuper à la retraite pour "aider les personnes."

Les personnes qui ont rejoint le groupe au fil de l'année viennent pour beaucoup de rencontres avec Sophie de l'EFS, ou Sonia, conseillère numérique. Tugdual et Myriam indiquaient aussi le projet à des personnes susceptibles d'être intéressées. Malgré des flyers et des articles, des demandes auprès des agent·es d'accueil des différentes institutions, il n'y a pas eu de bénévoles venu·es s'investir dans la démarche via d'autres structures ou les canaux de communication investis. Ainsi, la dynamique de la coopérative d'accès aux droits, du moins du côté des habitants et habitantes, a été portée majoritairement par la Maison Solidaire de Kermarron. Cependant, des professionnel·les ont exprimé une difficulté à mobiliser sur la dynamique de la coopérative, du fait de la complexité à parler du projet, qui a pu alors sembler trop flou, ne pas parler aux personnes et demander trop de temps pour déclencher l'envie de s'investir. Comme nous le verrons dans la partie 2 de ce livrable, les premiers éléments visuels donnant une forme concrète, illustrée de la campagne ont été réalisés et diffusés à partir du mois de juillet 2024, une période peu propice aux nouveaux "recrutements" du fait des congés d'été.

Néanmoins, des jeunes inscrit·es à la Mission Locale sont venu·es nous aider plusieurs fois durant la campagne et ont participé au chantier collectif pour la fabrication du mur de parole en bois. Cet atelier a permis de faire du lien, et d'embarquer des personnes qui ne souhaitaient pas venir, qui n'étaient pas à l'aise lors des temps de réflexion uniquement, et les réunions du mardi matin. Il a manqué, sans aucun doute, du "faire" dans les réunions du mardi matin, des activités autres qu'intellectuelles, et des propositions diverses pour que chacun et chacune puisse s'y retrouver.

\* L'accès aux droits, un sujet difficile à appréhender pour s'impliquer

Le pari était de s'appuyer sur des habitant·es des quartiers, mais aussi des personnes-relais, aidantes, (pharmacien·nes, gérant·es de bar notamment) pour informer localement sur la présence à venir du camion de la campagne d'accès aux droits et «recruté·es localement» des bénévoles pour agrandir le groupe. Des rencontres ont été provoquées dans ce sens : avec l'association Dahut pour le quartier de Pouldavid (première rencontre des président·es de l'association puis présentation du projet de campagne lors d'une réunion plénière de l'association, qui a été très bien reçu) ; avec une représentante des



locataires pour le quartier de Kermabon ; avec la MJC-CS et des habitant·es du quartier lors d'un repas de la Kantine 24<sup>12</sup> pour le quartier de Kerguesten ; avec les patron·nes de bar à Pouldavid et Ploaré, les boulangeries locales, lors de déambulations préalables.

Si ces actions préalable ont permis de bien présenter la campagne, la dynamique de recrutement de nouvelles forces locales n'a pas été suivie d'effets spectaculaires et a été comme abandonnée : le groupe de bénévoles a été globalement le même pendant toute la campagne. Les personnes contactées sont parfois venues sur place, pour voir et pour partager leurs encouragements, mais personne n'est venu rejoindre l'équipe sur le terrain. À noter cependant : à Kerguesten, une membre du groupement d'achat local et une habitante sont venues participer à tourner les crêpes sur plusieurs créneaux, c'était une forme d'implication dans laquelle elles se sentaient à l'aise, le "coût" d'entrée pour s'investir étant plus facile que de parler d'accès aux droits, une action pour laquelle elles ne se sentaient pas légitimes. "L'accès aux droits", n'étant pas un sujet facile à appréhender, il est nécessaire de proposer des formats d'implications variés et inclusifs si on veut que des personnes s'investissent et trouvent leur place.

### La valorisation des expériences de batailles administratives \*

Plusieurs personnes ont exprimé le fait d'avoir, dans leur vie, "bataillé" pour avoir accès à leurs droits. Elles ont montré un certain "capital procédural," c'est-à-dire qu'à force d'être confronté à des démarches administratives complexes et aux refus, elles ont développé une connaissance des processus des institutions et des marches à suivre pour accéder à leurs droits, suffisante pour oser assurer qu'elles avaient le droit à telle aide, qu'elles étaient légitimes pour telle demande. Elles ont développé leur capacité à faire valoir leurs droits. Racontant leurs exploits, "je resterai là tant que je n'aurai pas quelqu'un" ; "j'ai écrit directement au président du département" ; "je lui ai montré qu'elle s'était trompée,"etc. , elles ont été applaudies dans ce groupe du mardi.

Le fait d'avoir bataillé, d'être expert·e dans un domaine, s'il peut compliquer l'accès à des dossiers pour certaines administrations parce que la personne serait trop au courant des règles et pourrait être alors suspectée d'en jouer, de "frauder," cette capacité est au contraire reconnue, mieux, valorisée au sein de la coopérative. La coopérative est aussi un endroit où l'on se rend compte que personne, ni pro ni bénévole, ne connaît tous les droits disponibles, que l'accès à ceux-ci change trop souvent, que parfois les personnes concernées connaissent mieux leurs droits que les professionnel·les sensé·es les accompagner. Nous avons plusieurs fois répété, au cours de l'année, cette phrase qui avait été amenée par une des bénévoles, une citation de Martin Hirsch, "l'inventeur" du RSA : "Le maquis des dispositifs est si complexe qu'aucun cerveau, aussi élitiste soit-il, ne peut le comprendre. Le seul qui le comprend, c'est celui qui le subit." Ici, les professionnel·les l'admettent et cela redore la confiance des personnes concernées.

↳ **PAR PRINCIPÉ LA CAF A TOUJOURS RAISON. J'É LEUR AI MONTRÉ QUE CE N'ÉTAIT PAS LE CAS.** ➡



le "groupe du mardi", un espace de soin,  
de repli, de "réassurance", de "maintien de soi". \*

Dans le groupe des habitant·es, au fil des rencontres et au gré de la confiance qui naît, plusieurs personnes ont exprimé un sentiment fort, parfois caché dans un premier temps, de solitude, d'isolement. Il semblerait que plusieurs personnes aient trouvé ou retrouvé dans ce groupe, l'espace d'un temps, un endroit de convivialité sans aucun doute, un endroit d'écoute, de valorisation. Aussi dans les réunions du mardi ont été évoquées quelquefois des situations personnelles, des maladies de longue durée qui handicapent ces personnes, des éléments de vie douloureux, des réminiscences de violences vécues et qui parfois se rejouent dans des contacts avec des institutions. Les sentiments de déclassement, d'abandon par exemple reviennent à travers des discussions sur différents sujets éloignés (lorsque l'on évoque un atelier d'écriture qui, n'étant plus financé par le département ne peut plus se tenir, ou à la fin de la campagne : «ça va me manquer, je m'étais habituée à vous voir tous les jours. Je vais me sentir abandonnée à nouveau.») Cette intensité, ce sentiment de faire équipe, d'être utile sont, sans aucun doute, des ressorts forts de la mobilisation de ces personnes tout au long de l'année mais aussi, a fortiori, tout au long de la campagne.



\* S'inspirer pour re-nourrir la dynamique

La mobilisation de ce groupe a été un des enjeux tout au long de l'année. Cela a pu être plus compliqué dans les longs mois d'été, où aucun partenaire n'était présent·e. La multiplication, la diversité des formes proposées (des rencontres avec d'autres collectifs, des ateliers artistiques de création de la charte graphique, des ateliers d'écriture et radio, des ateliers théâtre, des déambulations sur les lieux de la campagne, des arpentages d'articles) a permis d'un côté de "retrouver du plaisir à préparer cette campagne", et d'autre part de donner une nouvelle énergie, des envies, de la créativité, de l'imagination pour la campagne, mais aussi et surtout pour les suites, les futurs possibles et désirables de la coopérative d'accès aux droits. La rencontre à Kermarron, dans le cadre du festival du cinéma de Douarnenez, avec des femmes paysannes en lutte au Brésil et des paysannes de la confédération paysanne du Finistère, a permis de remettre du sens à tout ce projet (en tout cas chez la personne chargée d'animer la coopérative d'accès aux droits). En effet, cette discussion, très axée sur la lutte contre la grande pauvreté et sur l'éducation populaire, a remis au centre des notions-clés, peut-être évidentes, parfois oubliées au fil de l'année : faire avec les personnes ; prendre en compte le rythme d'apprentissage, la notion d'expérimentation, mais aussi celle d'utopie ; l'envie de créer de la conscience collective. Ces termes et cette force dans le langage, dans la volonté ont sans aucun doute re-nourri une dynamique qui d'un certain côté pouvait s'essouffler faute d'y croire assez. Cela a coïncidé avec la rencontre avec une personne en lien avec des collectifs politiques, militants, qui assumaient le rapport de force avec des administrations. Dans un climat politique pesant ("à quoi bon tout cela si toutes les décisions politiques locales et nationales vont à l'encontre de ce que l'on veut défendre ici ?"), ces rencontres ont été revigorantes et nécessaires pour continuer d'y croire et refuser le fatalisme. L'ambition politique et émancipatrice de l'éducation populaire, celle de l'organisation communautaire et, in fine, des centres sociaux, devait rester celle qui sous-tendait ce projet. La rencontre avec d'autres démarches (ATD Quart-Monde ; les initiatives d'autres centres sociaux, mais aussi les réflexions à l'oeuvre dans les Kantine 24 ou "le marché à l'assiette" de la Maison Solidaire) a ensuite contribué à redéfinir en groupe et affirmer ensemble ce qui pourrait être souhaitable afin de (l'expression est issue des journées de l'aller-vers du Ti Lab) "mettre en place les conditions de la rencontre" avec les habitant·es de Douarnenez lors de la campagne d'accès aux droits à venir.





3

## EXPÉRIMENTER DES MANIÈRES DE METTRE EN PLACE LES CONDITIONS DE LA RENCONTRE AVEC LES HABITANT.ES DE DOUARNENEZ

Le 'groupe du mardi', composé de bénévoles et de professionnel·les, est enfin constitué. Son implication perdure dans le temps et survit à l'été, des ateliers créatifs permettent de mettre à l'aise le groupe pour être en mesure de faire de l'aller-vers. Cependant cette rencontre, dont il est dit qu'elle est le véritable but recherché, n'a rien d'évident. Comment rendre cette interaction possible, agréable, comment faire en sorte qu'elle aide les personnes à accéder à leurs droits ?

Dans les premières rencontres de la coopérative d'accès aux droits (côté "partenaires"), et notamment le 13 février 2024, il y a eu de nombreuses discussions sur ce thème: qu'est-ce que l'on attend de ce moment sur place ? Des administrations posaient assez logiquement que "si elles mettaient des professionnel·les à disposition, bouleversant pour cela toute l'organisation de leur service, elles attendaient au moins que cela "produise des effets," entendant par là : qu'il y ait des ouvertures de droits, des dossiers débloqués et que de nouvelles personnes, les fameux "invisibles" soient rencontrées. Il leur était souvent répondu que rien ne garantissait le succès d'une telle démarche, et que même si tout le monde espérait ce résultat, ce ne pouvait être le but recherché. Ce ne serait qu'un bonus. La notion d'expérimentation était alors rappelée, avec cette précaution : "rien ne nous garantit de la possibilité d'un bide total."

Pour répondre ou tenter de répondre

aux attendus (cf. "Les attentes envers la campagne"), c'est bien ce mot, "expérimenter", qu'il faut garder en tête. Nous nous sommes inspiré·es d'initiatives similaires ou parfois très éloignées, de ce qui avait marché par ailleurs, ce qui avait été de belles tentatives, ce qui avait échoué. Nous avons été en dialogue avec deux initiatives proches, celle du CHIC (Centre Hospitalier Intercommunal de Cornouailles) avec le Secours Populaire pour l'accès aux soins à Douarnenez, et le dispositif en aller-vers de la Mission Locale de Douarnenez. Deux personnes-clés de ces dispositifs étaient présentes, aidantes dans la coopérative d'accès aux droits et la préparation de la campagne d'accès aux droits.

Plutôt que faire un recueil des bonnes idées, le choix a été surtout de se concentrer sur la posture, l'état d'esprit dans lequel nous voulions être, en tant que groupe, pour ces moments de rencontre. Les questions, au fil de l'année, portaient beaucoup sur ce qui favorise ou au contraire freine la rencontre ("Qu'est-ce qui, vous, vous ferait fuir ?"). Les ateliers menés à Kermarron sur la lutte contre le démarchage à domicile ont servi de contre-exemple, et les rencontres régulières avec les professionnel·les, dans le groupe du mardi ou dans les Caflab, ont aidé à trouver sa juste place: "Nous ne faisons pas à la place des personnes de la CAF, nous facilitons la rencontre." Cela a été travaillé avec, notamment l'atelier théâtre mené par Victor Dragos, comédien et metteur en scène de théâtre-forum.

Plusieurs questions reviennent tout au long de l'année au sein du groupe du mardi : Quelle réponse pourrions-nous donner aux personnes que nous rencontrerons ? Quelle sera notre marge d'action, nos possibilités concrètes de résolution des problèmes soulevés ? Comment ne pas «faire espérer» une réponse, et décevoir, à nouveau peut-être, les personnes rencontrées ? Que promettons-nous que nous sommes en mesure de tenir, et qui est ce «nous» ? Quelles seront nos capacités concrètes à débloquer des problématiques personnelles, administratives, sociales, qui parfois traînent depuis des années ? Nous le disons depuis le début, «nous n'aurons pas de baguette magique», mais sans cet espoir de changer des choses concrètement, comment se mobiliser, comment

continuer de se mobiliser tout au long du projet ?

Des points d'attention ont été soulevés, comme le fait de ne pas être intrusif.ive, de ne pas faire peur car "on est déjà suffisamment agressé", mais également des principes à avoir en tête et à incarner comme la transparence, le fait de parler d'égal à égal "on est des habitants comme eux" et d'être intentionné.

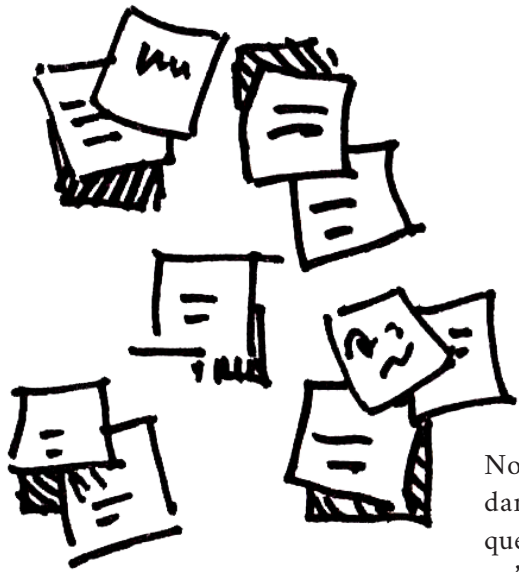
Le travail tout au long de l'année avec l'équipe design a largement contribué à la réflexion et la prise de conscience du groupe sur l'attitude dans laquelle les personnes souhaitaient être sur place, dans les quartiers, pendant la campagne.

Tout au long du processus le groupe des bénévoles a été plus qu'associé·es

à la création des outils : ceux-ci ont été pensés, proposés, développés, conçus avec elles et eux pendant toute la préparation de la campagne. Ce travail a pu être mis en place grâce à une présentation préalable très pragmatique de l'approche par le design et une présence au fil de l'eau de Sabine, Clémence, Elise. La présentation des outils, des projets sur lesquels elles ont travaillé auparavant a permis aux habitant·es de comprendre concrètement la plus-value d'une telle démarche. La présence échelonnée des trois designers a sans aucun doute facilité leur compréhension fine du projet, de ses enjeux, du rythme et des spécificités d'un tel travail à la Maison Solidaire.







Nous avons privilégié une approche conviviale et non-institutionnelle dans l'élaboration du dispositif, partant d'un constat fortement partagé que l'affichage institutionnel peut faire fuir de nombreuses personnes (bien qu'un dispositif mal ou trop peu identifié peut également faire fuir d'autres personnes pour qui il n'inspire pas confiance et sérieux). La construction des dispositifs de rencontre, les modalités d'animations, la façon dont on parle, dont on parle de nous et de ce que l'on recherche, la façon dont on communique sur la campagne et ses attendus, tout cela, et bien de nombreux autres aspects, ont contribué à cette "rencontre" tant voulue. C'est ce que nous allons voir dans la partie "Les apprentissages et les dispositifs."



# PARTIE 2

## L'ACTION



# LA DÉMARCHE DE PRÉPARATION DE LA CAMPAGNE

## Une méthodologie incrémentale

Nous avons construit ce projet au fur et à mesure, au vu des opportunités et du calendrier, en apprenant au fil de l'eau. Heureusement, l'expérience de l'équipe design dans la méthodologie de tels projets, et l'attention portée à comment rendre compte du processus, a aidé à la mise en place et à la documentation de ce projet. Cette méthodologie expérimentale, incrémentale, est le résultat hasardeux d'une conjonction entre présupposés, partis pris, inspirations, contraintes et opportunités.

Pour commencer, co-construire avec des directions, des professionnel·les de l'action sociale et de la médiation locales, et des personnes concernées nécessite de s'accorder, avant tout, sur des questions d'échéance, de calendrier. La campagne, pressentie en avril 2024 puis repoussée à octobre, aurait pu souffrir du choix de cette date : la météo douarneniste, dans ces mois-ci, peut ne pas être propice à une joyeuse déambulation. Nous avons été chanceux. Ses, il a majoritairement fait beau. Une expérimentation en aller-vers pendant un mois entier, même particulièrement bien préparée aurait pu, dans d'autres conditions météorologiques, être une expérience douloureuse. Les quelques moments de tempête nous ont montré, si besoin, à quel point tout était fragile et que rien n'était garanti.

La chronologie de mise en place de la campagne que l'on vous partage comporte les temps consacrés à la préparation de la campagne ainsi que tous les autres temps annexes, qui se sont déroulés en parallèle et qui ont largement contribué à faciliter la mise en œuvre.

# CHRONOLOGIE

## NOVEMBRE 2023

- 24.11.23 INAUGURATION DE LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS
- 28.11.23 ARRIVÉE DE JOSIC POUËSSEL AU POSTE DE COORDINATEUR DE LA COOPÉRATIVE, EN REMPLACEMENT D'AUDE DAILLÈRE
- 29-30.11.23 PARTICIPATION AUX "JOURNÉES DE L'ALLER-VERS" AU TI LAB
- 12.12.23 [Caflab] PREMIER ATELIER

2023

2024

## FÉVRIER 2024

- 05-07.02.24 1ÈRE RÉSIDENCE DE L'ÉQUIPE DESIGN À DOUARNENEZ
- 13.02.24 RENCONTRE DES DIRECTIONS DES STRUCTURES PARTENAIRES DE LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS
- 20.02.24 [Caflab] ATELIER 2 : LANCEMENT DU 'GROUPE DU MARDI'
- 21-22.02.24 PARTICIPATION AUX "RENCONTRES DE L'ALLER-VERS" AU TI LAB

## MARS 2024

- 12.03.24 [Groupe du mardi] ATELIER DE MISE EN PLACE DE LA CAMPAGNE
- 19-20.03.24 RENCONTRE ÉQUIPE TI LAB ET LABACCÈS

## AVRIL 2024

- 02.04.24 ATELIER SUR L'ACCUEIL FRANCE SERVICES À KERMARRON
- 02.04.24 TEMPS DE TRAVAIL SUR LA CHARTE
- 09.04.24 [Groupe du mardi] [Caflab] ATELIER 3 : TRAVAIL SUR L'ENQUÊTE CAF ET LES LIENS CAF - DESIGN - COOP
- 23.04.24 [Caflab] ATELIER 4 : LE MONTANT NET SOCIAL
- 30.04.24 [Groupe du mardi] LIENS AVEC KERMARRON

## MAI 2024

- 07.05.24 [Groupe du mardi] RETRO PLANNING PARTAGÉ
- 14.05.24 [Groupe du mardi] LES LIEUX DE LA CAMPAGNE
- 21.05.24 [Groupe du mardi] QUELLES ANIMATIONS POUR QUELS LIEUX ?
- 28.05.24 [Groupe du mardi] ANIMATIONS : QUELLES FAUSSES BONNES IDÉES ?
- SEMAINE DU DÉAMBULATION SUR LES LIEUX DE LA CAMPAGNE 28.05.24
- 30.05.24 FORMATION DE LA FCSF "JOURNÉES DÉPARTEMENTALES DE L'ALLER-VERS"



## JUIN 2024

- 04.06.24 [Groupe du mardi] QUEL ALLER-VERS  
VOULONS-NOUS FAIRE ?
- 07.06.24 AG DE LA FCSF - PRÉSENTATION DE LA COOPÉRATIVE
- 11.06.24 [Groupe du mardi] PRÉSENTATION ET DISCUSSION DES  
"TERMES DE LA RECHERCHE"
- 14.06.24 RENCONTRE D'ATD QUART-MONDE À BREST
- 18.06.24 INAUGURATION DU Caflab DU PINISTÈRE
- 19.06.24 COMITÉ DE PILOTAGE DE LA COOPÉRATIVE  
D'ACCÈS AUX DROITS
- 19-20.06.24 PRÉSENTATION DE LA COOPÉRATIVE AU SALON DES  
EXPÉRIMENTATIONS ET INNOVATIONS SOLIDAIRES,  
ASKORIA, RENNES
- 24.06.24 [Groupe du mardi] QUELLE PHRASE DE VISION  
POUR LA CAMPAGNE ?

## JUILLET 2024

- 03.07.24 RÉUNION DES PROFESSIONNELS LES  
DU TERRAIN POUR LA CAMPAGNE
- 08.07.24 ATELIER ACCUEIL FRANCE SERVICES À KERMARRON
- 09.07.24 [Groupe du mardi] UNE ÉVALUATION QUI A DU SENS
- 12.07.24 COMITÉ DE PILOTAGE  
DE LA CAMPAGNE D'ACCÈS AUX DROITS
- 07.24 ACCUEIL DE JULIETTE CHARTIER, "BRICOLEUSE SONORE" EN  
RÉSIDENTE À KERMARRON DANS LE CADRE DES ATELIERS  
MÉDICIS
- 16.07.24 [Groupe du mardi] ATELIER SUR LA CHARTE GRAPHIQUE  
ET LES ANIMATIONS
- 19+22.07.24 ATELIERS D'ÉCRITURE ET ATELIERS RADIO
- 22.07.24 ATELIER ACCUEIL FRANCE SERVICES À KERMARRON
- 23.07.24 [Groupe du mardi] SUITE ATELIER CHARTE +  
PRÉSENTATION ATELIER THÉÂTRE
- 26.07.24 ATELIER RADIO AVEC LA COOPÉRATIVE
- 30.07.24 [Groupe du mardi] ATELIER THÉÂTRE AVEC  
VICTOR DRAGOS : LA RENCONTRE DANS L'ESPACE PUBLIC

## AOÛT 2024

- 13.08.24 ATELIER D'ÉCRITURE POUR LA RADIO
- 20.08.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; SECOURS POPULAIRE
- 23.08.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; RESTOS DU CŒUR
- 27.08.24 VISITE DU CENTRE SOCIAL DE ROSPORDEN,  
DISPOSITIF MOBILE PERMANENT
- 28.08.24 RÉPÉTITION RADIO KERMARRON
- 30.08.24 RADIO KERMARRON !

## SEPTEMBRE 2024

- 03.09.24 [Groupe du mardi] PRENDRE NOTE  
ET ÉVALUER LA CAMPAGNE
- 06.09.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; CLCV
- 10.09.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; ASSOCIATION DAHUT
- 12.09.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; CAF, QUIMPER
- 16.09.24 RENCONTRE CAMPAGNE ; CCAS
- 17.09.24 [Groupe du mardi] FINALISATION ÉVALUATION  
AVEC TI LAB ET GROUPE DU MARDI

## OCTOBRE 2024

### CAMPAGNE D'ACCÈS AUX DROITS

## NOVEMBRE 2024

- 26.11.24 RÉUNION DE GOUVERNANCE COOP - TI LAB
- 29.11.24 TEMPS COLLECTIF ET DE RESTITUTION  
DE LA CAMPAGNE

## DÉCEMBRE 2024

- 10.12.24 [Groupe du mardi] BILAN ANNÉE  
ET SUITES 1/2
- 17.12.24 [Groupe du mardi] BILAN ANNÉE  
ET SUITES 2/2

## JANVIER 2025

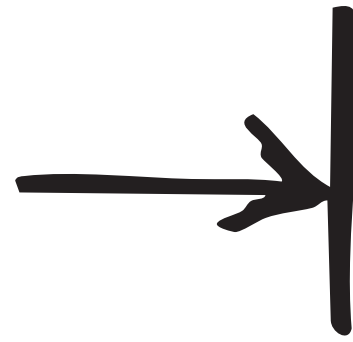
- 01.01.25 RECRUTEMENT DE RÉMI GARREAU, EN CONTRAT  
D'ALTERNANCE DEJEPS, COORDINATEUR DE LA COOP

# 2025





## CE QUE L'ON A FAIT CONCRÈTEMENT SUR PLACE



La campagne, s'est déroulée "sur 4 semaines", avec le même planning d'une semaine à l'autre, l'objectif était que cette récurrence permette aux personnes intriguées la première fois, curieuses et/ou soupçonneuses reviennent la semaine suivante avec plus de confiance, et qu'ainsi sur la durée nous arrivions à toucher de nouvelles personnes. Cette itinérance s'est matérialisée par l'utilisation d'un fourgon adapté<sup>1</sup> permettant l'installation d'un espace convivial sur la voie publique, la cuisson de crêpes sur place, la distribution de café mais aussi, l'organisation de permanences à l'intérieur du fourgon. Les animations en bois que nous avons créées, avec une harmonie des couleurs, une ambiance globale, contribuaient à créer un véritable dispositif déployable qui attirait l'attention. Nous reviendrons ici sur les enjeux du dispositif global, les principes développés, ce que nous avons mis en place, nos tentatives et les apprentissages que l'on en retire.

## les principes d'action

Nous nous sommes beaucoup inspiré·es d'autres démarches en aller-vers ou en itinérance afin de construire ou questionner notre dispositif. Les inspirations venaient principalement de la Fédération des Centres Sociaux<sup>2</sup>, mais aussi des "journées intergalactiques de l'aller-vers" et d'initiatives travaillées par le Ti lab, et notamment le projet MedLové, une exploration collective d'un aller-vers à vélo<sup>3</sup>. L'expérience du CHIC et du Secours Populaire à Douarnenez, ainsi que l'expérimentation de la Mission Locale en Cornouailles, nous ont aussi nourri.

Un des enjeux était, comme vu dans "Les partis-pris", de ne pas faire que du hors-les-murs, des permanences délocalisées. L'attention portée aux postures, à l'approche, à "l'animation de ces moments", leur convivialité, et surtout la co-animation de ces temps entre bénévoles et salarié·es a fait la spécificité de cette démarche. Que produit le fait d'intégrer et de compter des personnes concernées dans le dispositif, dans un rôle de facilitation, de médiation entre les habitant·es et les professionnel·les impliqué·es? Que produit ce déplacement, ce changement de rôle, de posture, ce dépassement de fonction?

Dans nos envies, nous avons fait le choix de quelques principes importants pour nous :

- ⑥ Qu'il y ait toujours une mixité bénévoles / salarié·es sur chaque créneau
- ⑥ Que les animations soient toujours les mêmes et qu'il n'y ait pas de dispositifs adaptés pour chaque demi-journée
- ⑥ Toucher différents quartiers, différents publics supposés, travailler avec les structures existantes et les réseaux présents
- ⑥ Communiquer fortement et mettre au cœur du dispositif la joie de se retrouver

Si la communication, à finalement été axée sur l'ouverture de droits ou la résolution de dossiers, le principe qui sous-tend l'action reste le même : provoquer la rencontre, la discussion, le dialogue et renouer la confiance.

*C'est cette ambition qui démine  
le dispositif que nous recherchons*



# Les principaux protagonistes

|                  |           |           |
|------------------|-----------|-----------|
| BRUNO            | LAURENCE  | ÉLODIE    |
| JESSIE           | VINCENT   | SONIA     |
| SYLVIANE         | JULIETTE  | HÉLÈNE    |
| CÉLINE           | SYLVIE    | ARNAUD    |
| PASCALE          | "MADAME   | MASSIMO   |
| VIRGINIA         | CRÊPE"    | MARIE     |
| OLGA             | DIÉGO     | ROBIN     |
| ANAÏG            | GHISLAINE | ANTHONY   |
| CATHERINE        | ANNE      | MARION B. |
| MANUE            | PAULINE   | CAMILLE   |
| THOMAS           | MORGANE   | LAURICE   |
| ANNE-LAURE       |           | CATHY     |
| CLAUDE           | CAROLE    | JOSIC     |
| JULIETTE (RADIO) |           | SABINE    |
| MARILYN          | SOPHIE    | CLÈM      |
| COCHINE          | FRANÇOIS  | TUGDUAL   |
| QUENTIN          | MAKI      | ELISE     |

Merci ! Pour votre implication et l'énergie que vous avez déployé dans ce projet.



# Le programme

|       | Lundi                                     | Mardi                                            | Mercredi                             | Jeudi                                                  | Vendredi                                                      | Samedi                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Matin | 9h - 12h<br>CCAS -<br>Épicerie<br>sociale | 8h30 - 11h<br>Marché<br>de Ploaré                | 10h - 13h<br>Carbont<br><br>Kermabon | 10h - 13h<br>Pouldavid                                 | 9h - 12h<br>Port du<br>Rosmeur<br>- face aux<br>poissonneries | 10h - 12h<br>Marché<br>des Halles                                                        |
| Aprém |                                           | 15h - 18h<br>Ploaré<br>devant l'école<br>Laënnec | 15h - 18h<br>Kerguesten              | 14h - 17h<br>Office<br>de tourisme -<br>arrêt des cars | 14h - 16h<br>Debrief de la<br>semaine<br>Kermarron            | 14h - 17h<br>Skate-park<br>de Pouldavid*<br><br>*le samedi 19.10<br>au Secours Populaire |

## LE DISPOSITIF D'ENSEMBLE : ACCUEIL ET CONVIVIALITÉ

Lorsque nous discutons de ce à quoi pourrait ressembler la campagne, des idées naissent (pas toujours originales ou innovantes, mais cohérentes), et des envies s'affirment. Pendant ce temps Elise Ferrard, alternante en design au Ti Lab, dessine ce qu'elle entend. Un camion, des tables et des chaises, un mur d'expression, une roue qui tourne et permet de questionner les personnes rencontrées. Des crêpes, du café, des animations. Des fanions ? "Il ne faut pas trop qu'on fasse fanfarons. – Oui mais il faut que ça donne envie." Au gré des allers et venues de l'équipe design, et de la découverte d'autres initiatives d'aller-vers, de retours des pros sur d'autres actions auxquelles iels auraient contribué, le dispositif se complète. Des idées sont abandonnées (celle d'un "livre des râleries" notamment), d'autres prennent de nouvelles formes

(l'idée d'une permanence d'entraide administrative et numérique où les personnes concernées s'entraideraient), mûrent, sont remises à plus tard : un temps officiel d'ouverture et d'explication de ce qu'est la coopérative, la venue de la CARSAT pour des informations collectives sur la préparation à la retraite, l'envie de toucher les territoires ruraux, de cibler certaines populations, les plus isolées, pour lesquelles rien n'est fait, etc. Certaines sont poursuivies et mises en place.

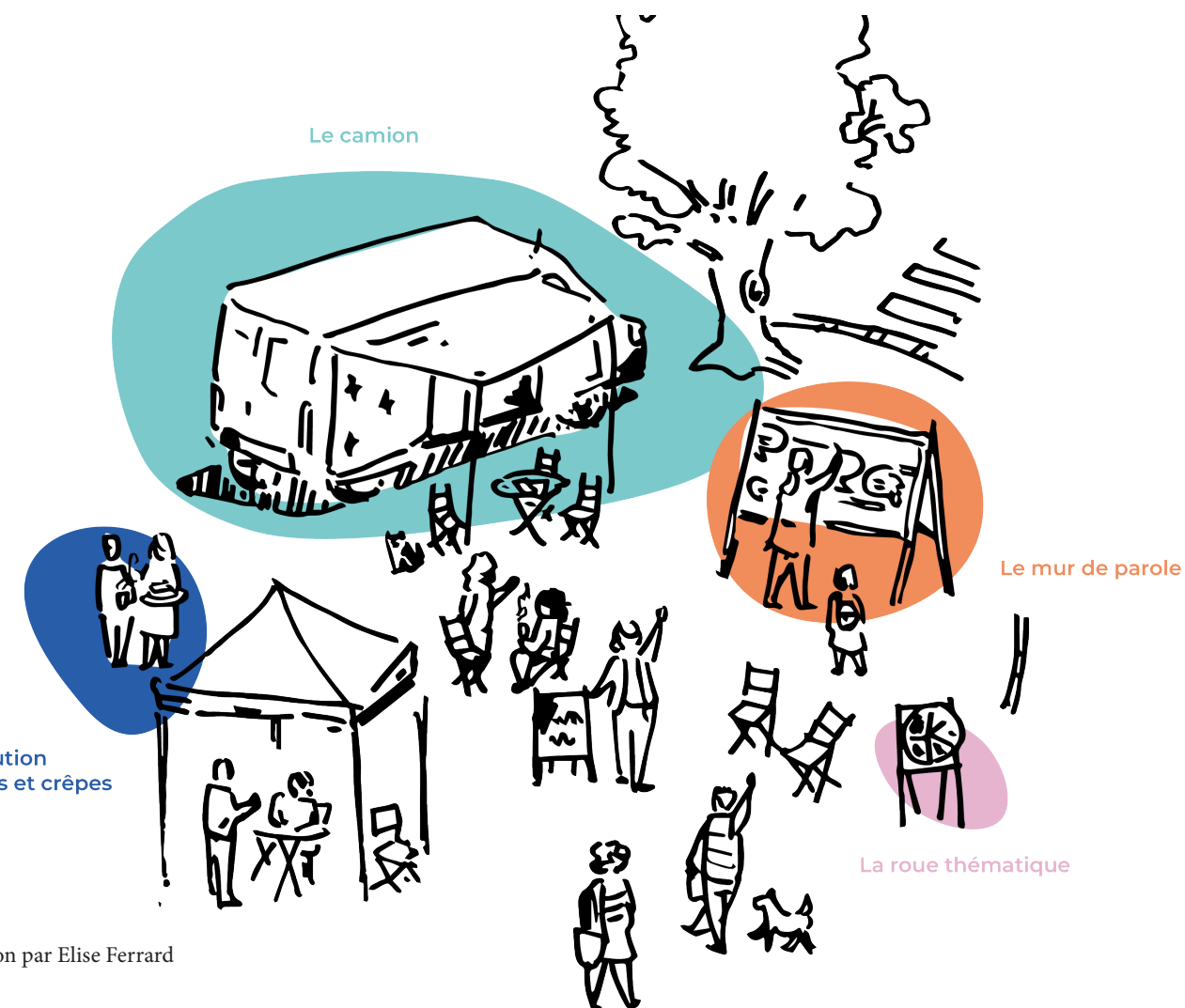


Illustration par Elise Ferrard

L'envie était d'avoir une multiplicité de moyens d'accroche, de discussion, des espaces différenciés où les personnes puissent venir, se poser, être un peu à distance, lire juste des informations sur qui nous sommes ou juste venir se réchauffer et prendre un café. C'est un dispositif d'aller-vers qui laisse la possibilité aux personnes de venir vers nous sans aller les "alpagner" directement et laisse le temps pour la possibilité d'une approche soupçonneuse. Des actions qui n'avaient pas été prévues dans le dispositif d'ensemble originel se sont mises en place au fil de la campagne, au gré des envies, des contextes : apporter un kouign-amann, un gâteau breton, des croissants en début de permanence pour l'équipe courageuse quand le temps est maussade, aller boire un café chaque matinée dans le café du coin pour parler à des personnes

qui ne vont pas d'elles-mêmes sur l'espace public ; prendre une photo du groupe en fin de session. Cela a contribué à entretenir et développer la cohésion dans ce groupe, et donc in fine, au succès de cette campagne.

Pp

C'est très enrichissant ces deux premiers tests, chacun(e) a bien assuré : crêpe, café, discussion. Avoir de l'empathie aide mais il faut aussi savoir se protéger émotionnellement. Il faut savoir gérer la sensibilité, bien relativiser, ne pas prendre le malheur des autres sur ses épaules. Une personne trop émotive, trop sensible, vaut mieux qu'elle ait la tâche des crêpes et du café, ou sache déléguer si trop dure pour accueillir la discussion. Perso, je me sens très à l'aise et fait la part des choses. Je pense que beaucoup du groupe sont à l'aise aussi. Je ne perçois pas de déprime de leur part suite aux discussions (sourire). On est tou(te)s à l'écoute des autres et on s'entraide si besoin.

— Jessie —

”



# APPRENTISSAGES ET DISPOSITIFS

Dans cette partie nous reviendrons sur plusieurs défis qui se sont posés tout au long de l'année, sur des réflexions que nous nous sommes faites, sur des animations qui ont été mises en place. Certaines réflexions restent en suspens et sont des éléments pour continuer de nourrir la discussion sur ce que veut dire "œuvrer en commun pour un meilleur accès aux droits localement".

①

DÉVELOPPER UN  
LANGAGE COMMUN

②

LA CO-ANIMATION  
PAR UN ÉQUIPAGE MIXTE

③

LA PRÉSENCE DES PROFESSIONNEL·LES  
DANS UN CONTEXTE DE RETRAIT  
DES INSTITUTIONS

④

LE CAMION,  
TERRASSE, CRÊPES  
& CAFÉ

⑤

LES INTERACTIONS  
AVEC LE PUBLIC

⑥

LE MUR DE  
PAROLE

⑦

LA ROUE DE  
L'ACCÈS AUX DROITS

⑧

LIEUX DE REPLI, D'ITINÉRAIRE  
ET DE COMPLICITÉ

⑨

LA CHARTE GRAPHIQUE  
ET LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

⑩

LA COMMUNICATION  
LE CADRE D'UNE  
EXPÉRIMENTATION

⑪

VÉCUS ET ENGAGEMENT  
DANS UNE ACTION QUI A DU SENS

# Développer un langage commun

le langage de l'accès aux droits : parler la même langue  
facilite la prise de conscience et l'engagement

## LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS

Une coopération sur le territoire de Douarnenez entre habitants, associations et institutions, pour faciliter l'accès de tous aux droits

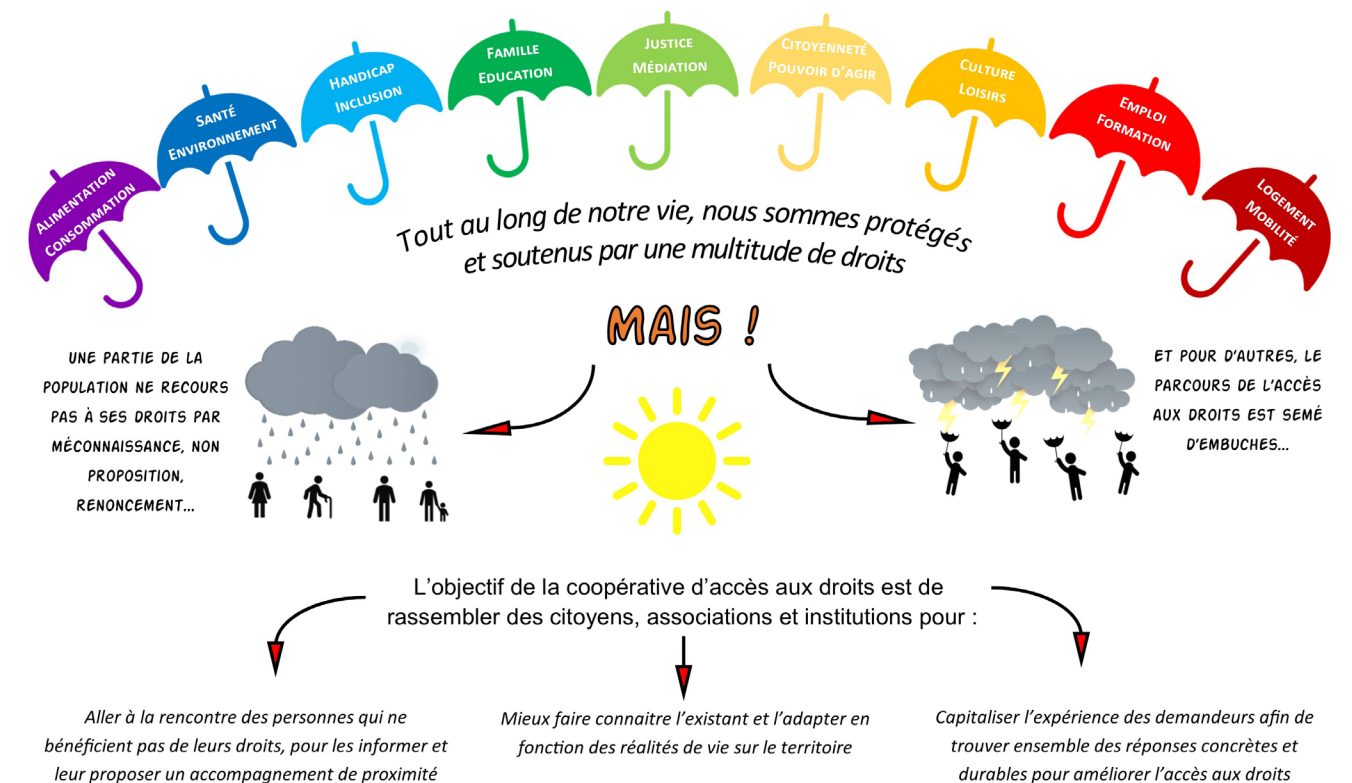


Schéma de la coopérative d'accès aux droits, juin 2020

Lors des temps précédents de la coopérative, on s'aperçoit que parler d'accès aux droits n'est pas évident. Que veut dire, que regroupe cette expression ? Le choix a souvent été fait de repartir d'un schéma élaboré au départ du projet de la Coopérative, ci-contre, et de ne pas restreindre cette question aux seuls droits sociaux.

L'échéance approchant, cette question a été presque évitée en proposant qu'on « parle de tous les droits » tout en admettant « n'être spécialiste d'aucun d'entre eux. » Nous n'avons pas mis en place de formation à destination des professionnel·les ou bénévoles, pour mieux animer la roue de la parole ou les échanges autour de la campagne

par exemple, assumant que les personnes étaient expertes de leurs droits sans le savoir, et souhaitant découvrir quelles questions arriveraient sur la table. De fait, la présence, visible et exceptionnelle, de professionnel·les de la CAF et de la CPAM sur le terrain, semble avoir orienté la campagne vers les seuls droits sociaux.



Le droit à la culture, angle mort de la campagne ? Plusieurs personnes de la coopérative, au fil des mardis, tenteront d'insister sur «l'accès à la culture», "les droits culturels", sans que cet aspect ne puisse être pleinement pris à bras le corps. Comment parler d'accès aux droits en ne minimisant pas l'accès à la culture, en le considérant pleinement comme un droit inébranlable ? Malgré la présence et l'implication de la MJC-CS, et de personnes sensibles à cette question, nous n'avons pas de réponse pour l'instant. La préparation de futures actions d'aller-vers, avec l'ULAMIR notamment, aidera peut-être à la réflexion. Il est aussi possible de se dire "qu'à vouloir parler de tout, on ne parle de rien," et que cela nécessite une approche spécifique.

Sur place, comment se présenter et parler de ce que l'on fait ? Nous n'avons pas formalisé une façon de se présenter, ni rédigé un récit commun uniformisé, pendant la campagne, une grande marge de liberté à volontairement été laissée pour chacun.e raconte depuis sa place, à sa manière cette expérimentation. Ainsi, l'apprentissage s'est fait dans les temps informels, les déambulations, en regardant l'autre faire, en s'en inspirant. Le discours sur le mois a aussi changé. La récurrence des occasions et des rencontres permettait de "tester" de nouvelles approches, d'adapter le discours en fonction de la personne rencontrée. Ainsi des personnes disaient rencontrer "la caravane des droits", d'autres, "le camion de Kermarron." Il n'y a pas eu dans

cette campagne de souci de cadrer ce récit. Cela permettait sans doute plus d'adaptation, mais cela n'a peut-être pas aidé les personnes les plus timides à se présenter.

## la co-animation par un équipage mixte

Le choix a été fait de «désinstitutionnaliser l'approche», de ne pas avancer sur le terrain avec des badges ou flammes à l'effigie de nos structures respectives. Quelques personnes de la CAF avaient bien leurs gilets floqués, mais dans l'ensemble ni la communication, ni les personnes présentes lors de la campagne n'étaient «en représentation» des structures membres de la coopérative. Cela a pu faire naître un questionnement sur qui nous étions, ce que nous faisons là mais cet étonnement premier a pu être rapidement levé grâce aux bénévoles qui allaient rapidement vers les curieux et curieuses, expliquant la démarche avec leurs mots et leurs façons d'être. Cette absence d'uniforme a facilité l'approche multiple de la démarche par tous et par toutes et permis sans doute de créer ce sentiment d'équipe.

Il n'y avait pas à "savoir faire" pour s'impliquer dans les moments d'aller-vers.



Plusieurs bénévoles ont régulièrement amené des professionnel·les, peu en confiance dans cette démarche d'aller-vers (car exerçant principalement dans le cadre d'accueils ou de rendez-vous en structure) à aller déambuler avec elleux, à "tracter" ou à aller voir les personnes dans la rue, au marché ; nous assistions alors à un renversement des rôles: les bénévoles "rassuraient" les professionnel·les sur leur capacité à aller-vers.

Le dispositif pensé sur le long cours en grande partie par les bénévoles, leur donnait un cadre dans lequel ils et elles prenaient confiance et étaient en mesure d'accueillir.

Des liens se sont créés, avec semble-t-il un certain plaisir à se retrouver. On peut penser que les bénévoles étaient chargés de "garantir un cadre convivial et une permanence de l'état d'esprit" tout au long du dispositif, ce qui n'avait pas été pressenti avant la campagne.

← QUAND ON ÉCHANGE AVEC ELLEUX [LES PROFESSIONNEL·LES], ON SE REND COMPTE QUE CE SONT AUSSI DES PERSONNES DE EN 1ÈRE LIGNE. →

PP ÇA FAIT BEAUCOUP DE BIEN AUX COLÈGUES DE SORTIR DE LEUR BUREAU, DE VOUS VOIR, VOIR DES GENS DIFFÉRENTS, D'ALLER DANS D'AUTRES QUARTIERS. 99

Cet état d'esprit a été nourri par les repas pris en commun, les débriefs en fin de journée, et les bilans de semaine tous les vendredis après-midi. Malheureusement, il était difficile de mobiliser les professionnel·les sur ces temps de bilan, très constructifs, chaque semaine, pour une raison évidente de disponibilité.

Malgré une disparité des discours, des approches, on ressent une certaine harmonie dans le dispositif du fait de la présence sur le long cours de la même équipe de bénévoles.



Cette présence d'une équipe régulière de bénévoles a permis une certaine continuité dans l'action : ce groupe cœur de bénévoles permettait d'accueillir les professionnel·les parfois nouveaux et nouvelles dans le dispositif et leur montrer le fonctionnement du dispositif.



Est-ce que les bénévoles faisaient "à la place des pros" ?

Une bénévole du groupe de la coopérative d'accès aux droits exprimait en réunion craindre «faire le travail des services publics à l'heure où ceux-ci disparaissent.» Parallèlement, une responsable de structure s'inquiétait de toute cette mobilisation bénévole, se demandant si elle ne visait pas à «remplacer» des postes salariés mis en péril par des financements toujours plus contraignants. Tout au long du projet, le contexte et notamment la fermeture de l'antenne locale de la CPAM ou les actualités sur le budget de l'État ont amené les bénévoles de la coopérative à se questionner sur leur place et sur le sens profond du projet. Quelle place au bénévolat et aux centres sociaux à l'heure où les services publics évoluent vers moins de personnel ? Tout le projet aura été pensé et vécu comme un plaidoyer en faveur de «la réintroduction de l'humain» dans les services publics, avec souvent une tentation de découragement et l'impression de nager à contre-courant des politiques actuelles. Voire pire, d'être les idiots utiles qui contribuent à montrer malgré eux que des personnes non-salariées mais pleines de volonté peuvent fournir un service d'aide à la population tout à fait appréciable. Fort heureusement, les termes sont clairs et réaffirmés. Ce qui est défendu, c'est le maintien sur le territoire des institutions et de possibilité d'accès à un accueil humain de qualité dans celles-ci.



la présence des professionnel·les,  
dans un contexte de retrait,  
de réorganisation des institutions

PP  
UNE ANECDOTE QUE JE RETIENS  
DE LA CAMPAGNE ?  
J'AI CROISÉ UNE MAMAN AU  
MARCHÉ DE TRÉBOUL AVEC S.  
ELLE NOUS DIT LES LARMES AUX YEUX

«DEPUIS 5 MOIS  
JE N'AI PAS DE RSA,  
ET J'AI UN BÉBÉ.»

LA PRO DE LA CAF  
VERS LAQUELLE ON  
L'A DIRIGÉ A TOUT  
DE SUITE DÉBLOQUÉ  
LA SITUATION.

J'AI REVU CETTE DAME PAR LA SUITE.  
ELLE M'A FAIT LA BISE.”

PP  
J'AVAIS PEUR QUE ÇA SE PASSE MAL  
POUR ELLEUX (LES PROS), J'AVAIS  
PEUR QU'IELS RENCONTRENT  
DES PERSONNES EN COLÈRE.  
MAIS RAPIDEMENT  
LES PERSONNES REPARTAIENT AVEC LE  
SOURIRE PARCE QU'ELLES  
AVAIENT REÇU DES  
RÉPONSES À LEURS QUESTIONS.”

Le contexte partenarial dans lequel se déroule la campagne d'accès aux droits en octobre 2024 à Douarnenez ne prête pas à l'optimisme. L'accueil quotidien sans rendez-vous de la CPAM a fermé, les nombreuses sollicitations CARSAT ne trouvent pas d'interlocuteurs. Localement, le département du Finistère priorise certaines thématiques au détriment d'autres et renforce sa politique de contrôle à destination des personnes au RSA, le nombre de démarches accompagnées par l'EFS de la Maison Solidaire explose, etc. Les discussions au niveau national sur le budget et les priorisations qu'il induit rendent cette actualité brûlante. Dans ce contexte, la présence en nombre des professionnel·les lors de la campagne d'accès aux droits est appréciée. Mais qu'est-ce qui s'y est joué ?

La présence des professionnel·les de terrain, acceptée, promue même par les directions, a été de l'avis du groupe de bénévoles "rassurante."

↳ DÈS LA 2ÈME JOURNÉE,  
DES DOSSIERS AVAIENT ÉTÉ  
DÉBLOQUÉS.  
LES PROFESSIONNEL·LES  
AVAIENT RAPPELÉ LES PERSONNES  
QUI ÉTAIENT VENUS LA VEILLE.  
ÇA FAISAIT SÉRIEUX.  
À CE MOMENT-LÀ, ON A  
COMMENCÉ À VRAIMENT  
Y CROIRE. //

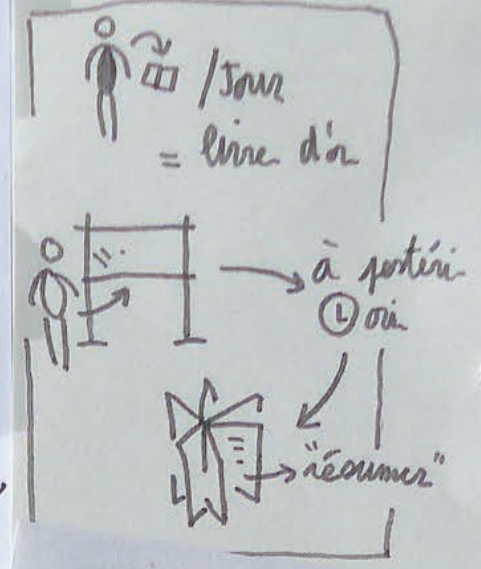
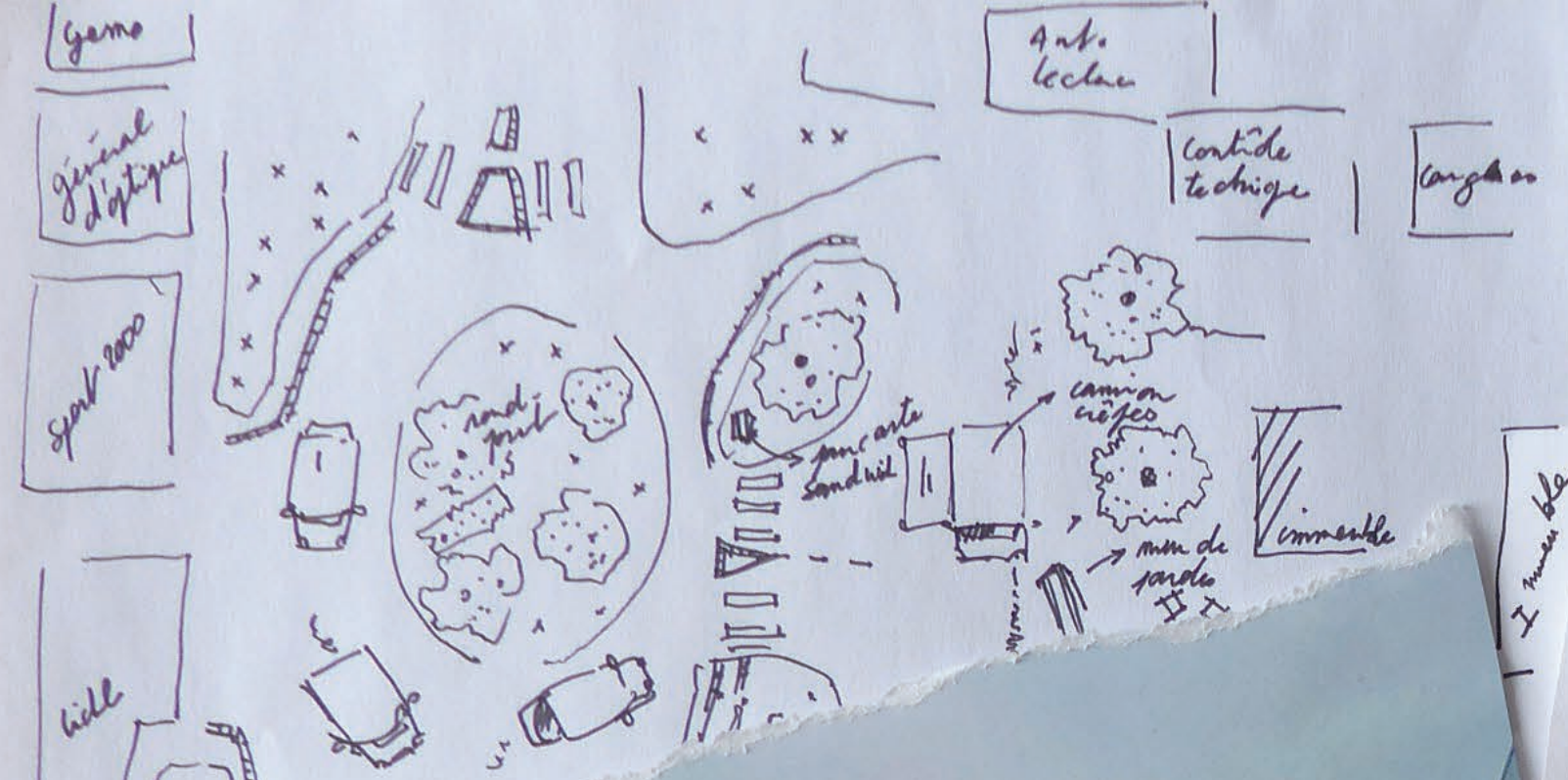


Cette présence des pros, et surtout celles et ceux ayant la main sur des dossiers (CPAM et CAF, principalement), a donné un gage de "sérieux" à toute cette expérimentation. Le fait qu'il y ait rapidement des dossiers débloqués a largement servi le bouche-à-oreille autour de la campagne d'accès aux droits, et a permis de rassurer certains responsables de services qui pouvaient avoir cette crainte de la non-efficacité.

Il y a eu beaucoup de sollicitations pour la MDPH, tout comme concernant la CARSAT et, dans une moindre mesure, la MSA. La CARSAT est venue deux fois par la suite, en novembre et décembre à Douarnenez, sollicitée par la Maison Solidaire dans la continuité de la campagne sur des temps d'informations collectives, mais ces présentations en assemblée n'ont pas tout à fait rencontré leur public. Si l'on considère que le succès de cette campagne est en partie d'avoir fait «venir ou revenir sur le territoire

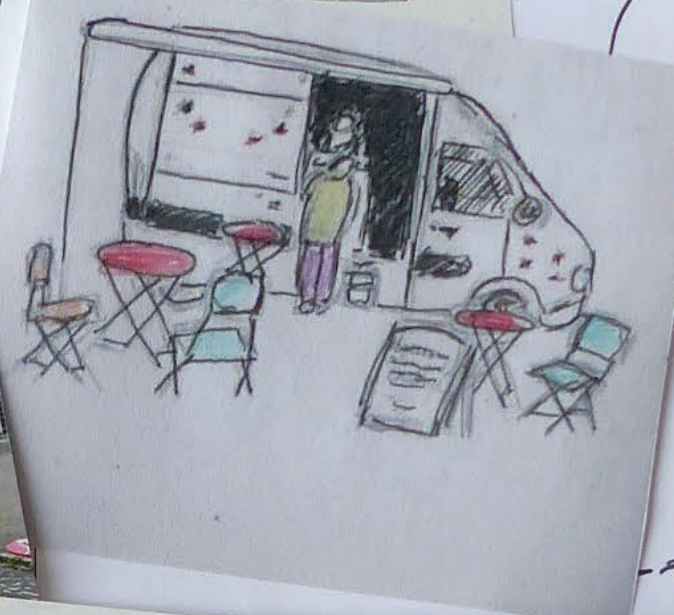
des structures et institutions qui n'y étaient plus ou peu accessibles » comme le dit dans une réunion de bilan une responsable de structure locale, alors une envie évidente qui pourrait découler de cette vision serait de construire à l'avenir des projets d'actions d'aller-vers qui réussissent à embarquer ces structures désirées, et que les directions de celles-ci (MDPH, CARSAT, MSA) et leurs agent·es de terrain, arrivent à y trouver un intérêt aussi évident.





manon Pouldarid (performance du matin)  
 ion au café pour informer + flyer

"j'ai fait ma demande, on m'a dit ça part tout de suite et là ça fait une semaine que..."  
 (au sujet d'une memento aux infats par le biais de la caf - un usage au café)  
 a besoin d'être conseillé / ramené et vient à la permanence est après le demain peut-être me déplacer?"



# LE CAMION



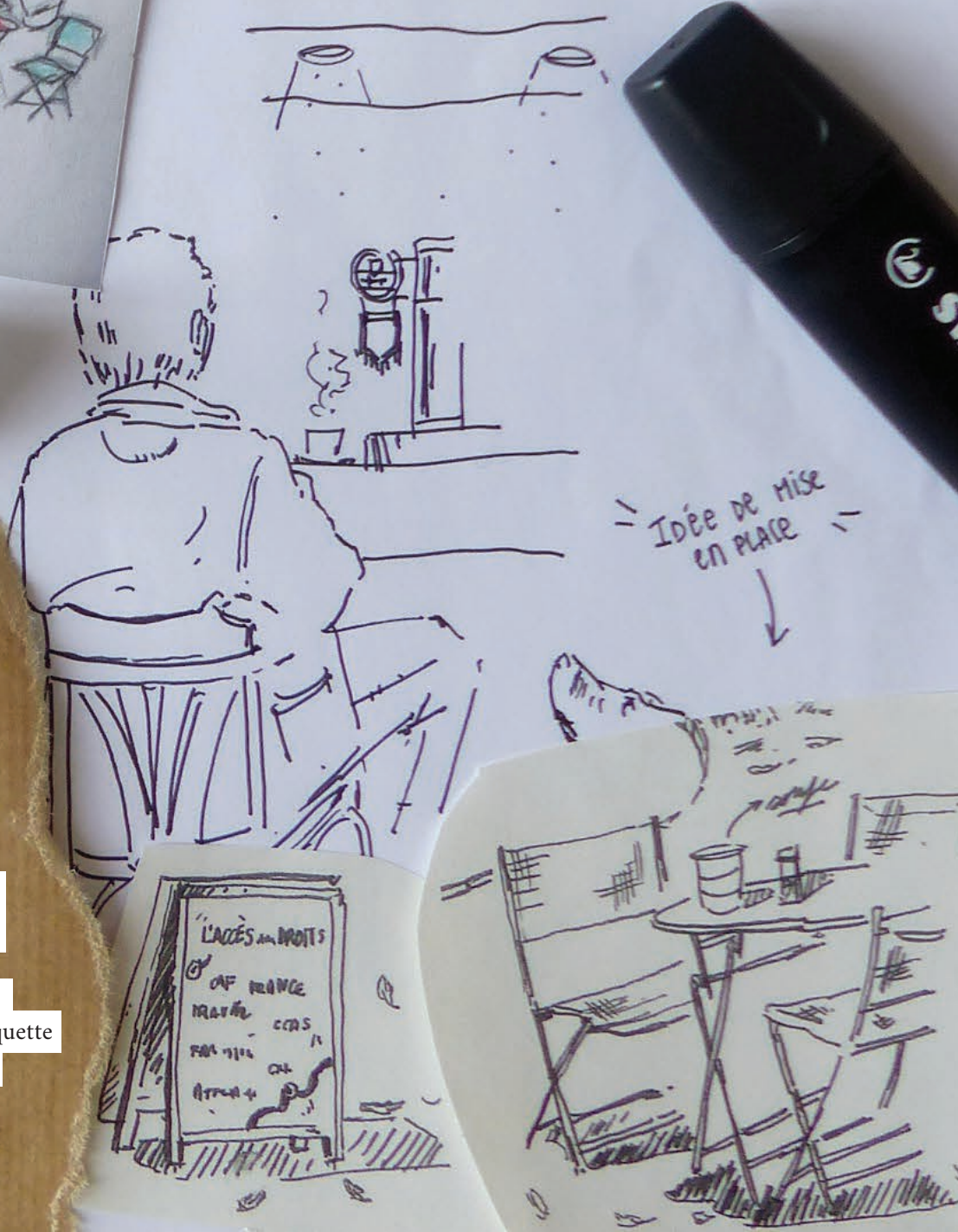
PROFESSIONNEL  
 QUI RÉPONDENT À  
 NOS QUESTIONS AU  
 TÉLÉPHONE  
 STOP AUX MESSAGES  
 AUTOMATIQUES

## LE CAFÉ & INTENTION

L'objectif était de pouvoir parcourir Douarnenez afin de s'implanter dans la plupart des quartiers et d'être visible, repérable et surtout, d'occuper l'espace public pour que le projet prenne sa place.  
 Le camion a été prêté par la Fédération des centres sociaux et socioculturels de Bretagne.

## LES CRÊPES DESCRIPTION

Ce camion nous a permis de transporter tout le nécessaire grâce à son espace de stockage volumineux à l'arrière. Il était équipé d'une mini-cuisine, suffisante pour y faire cuire les crêpes, ainsi qu'un espace banquette et table à l'intérieur, ainsi que d'un auvent déployable.





## Retours d'usage et pistes d'amélioration

### La taille

Pour la conduite, le volume est impressionnant et nécessite une certaine attention lors des manœuvres. Cela réduit le nombre de conducteur.ices potentiel, ainsi, la responsabilité de le conduire a reposé sur 2 personnes.

### Rangement

Il faut optimiser le rangement du camion  
Il faut roder la logistique pour tout y ranger

### Visibilité

Il est très visible, avec le auvent et les tables déployé en plus, cela envoie le message qu'il se passe quelque chose  
Permet d'être repéré dans la ville

### Lisibilité

Une bâche affichée sur la porte du camion permettait de rendre lisible l'action.  
L'usage du camion comme support de communication serait à développer

### Convivialité

La «cuisine»: spot des crêpes  
Les crêpes étaient un bon support d'accroche  
Le café et les tables rendaient l'espace chaleureux  
Café, crêpes permettent de faire attendre

La relation avec les habitants a été facilitée par le dispositif des crêpes et l'espace café : attrayant, coloré, vivant, cela a permis d'attirer des personnes et créer une atmosphère conviviale, mais a aussi parfois créé un effet de grappe, repoussant les curieux.euses: « on a cru que c'était une manif. ».

### Accompagnement

Possible de s'y installer pour y faire une démarche  
Permet un espace plus personnel, plus discret, cela individualise le lien  
Amélioration: Une enseigne au dessus du camion qui flèche, indique l'espace privatif pour les entretiens

Le format, l'usage d'un camion induit et contraint un aller-vers en extérieur, dans l'espace public, cependant cela restreint ce type de démarche à une certaine période de l'année, ou la météo est la plus clémente, cela requiert beaucoup de manutention pour installer et désinstaller l'ensemble du dispositif, ce qui peut questionner sur l'accessibilité de cette pratique et le confort des personnes qui déploient et font vivre le dispositif.

## Les interactions avec le public

“Même si au premier abord les gens sont distants, ils attendent que ça. Et c'est ce que j'ai vu durant la campagne. L'accessibilité de l'aide est essentielle, ça concerne tout le monde, sans distinction d'âge. Il y a une grande coupure entre les gens en difficultés et le service public. À mon âge, j'ai connu une époque où cette coupure n'était pas aussi importante.”

Les interactions, telles que traitées dans l'évaluation, ne reflètent pas toutes les rencontres effectuées. Malgré la préparation et le carnet de terrain, bien des interactions ont eu lieu en dehors de celles que nous avons comptées, des personnes rencontrées dans le café, sur le port, ou en diffusant des affiches dans tel ou tel commerce à proximité.

### Quelques habitant.es visibles pour cacher l'absence des autres.

L'association Dahut racontait voir souvent les mêmes habitant.es présent.es, une dizaine sur cent, sur plusieurs actions que l'association organisait. Comme ce qui est reproché à des associations censées représenter des personnes concernées, parfois un petit groupe suffit à se dire que l'on touche les personnes visées, et se concentrer sur le maintien de la dynamique autour de ce groupe ne doit pas faire oublier les ambitions, toujours renouvelées, de savoir comment toucher de nouvelles personnes plus éloignées des radars et des sociabilités évidentes.

### Comment entrer en relation avec les différents publics visés ?

Sur les différents créneaux, des publics-type sont espérés, les jeunes dans tel endroit, des familles dans d'autres, des propriétaires âgés encore ailleurs. Néanmoins, il n'y a pas eu de préparation spécifique à tel public, espérant quelque peu que la présence d'acteurs spécialisés (le CLIC, la Mission Locale, la MJC, An Dreuzell ou le service jeunesse de Douarnenez Communauté par exemple) puisse suffire à faire le lien. Cela s'est surtout mesuré en ce qui concerne les jeunes, que nous n'avons pas touchés pendant cette campagne : cela aurait sans doute nécessité une action et une préparation spécifique, avec des modalités d'intervention différentes. Les acteur.ices spécialisé.es sur ces questions de jeunesse à Douarnenez disent bien la difficulté d'un dispositif généraliste d'aller-vers et leur manque de réponses à cette question.

### À la rencontre des invisibles : pour qui à Douarnenez rien n'est fait ?

Lorsque l'on demande candidement, au début du projet, “qui sont les invisibles” que l'on peut espérer rencontrer dans ce projet de campagne, une bénévole, ayant longuement navigué dans le monde associatif et la solidarité, affirme sans ambages :

“Les invisibles, c'est facile. À Douarnenez, ce sont les gens du voyage, les personnes qui vivent sur leurs bateaux sur le port, et les personnes qui vivent en squat. Ce sont ces personnes-là pour qui rien n'est fait, et qui ne recourent pas à leurs droits. Mais le souci, c'est que jamais personne ne vient les aider sans porter un regard, un jugement sur leur mode de vie. »



Les jeudis après-midi, sur la place de l'Office de tourisme, notre présence a en quelque sorte amené à renouer le contact avec des personnes plus en errance, avec des problématiques spécifiques, notamment sur les questions de santé mentale et d'addictions. Or, nous n'étions pas formé·es sur ces questions. Cela n'a pas posé de soucis sur l'organisation générale de la campagne. Nous étions sollicités pour un café, une présence, des échanges tout au long de la demi-journée, quelques questions sur le logement des personnes à la rue. Cela nous a questionné : qui fait quoi, à Douarnenez, pour les personnes à la marge, pour les personnes en errance ? Le centre médico-psychologique ou des équipes spécialisées n'ont jamais pris place pour l'instant dans le projet de coopérative d'accès aux droits, le sujet étant à la fois vaste et si spécifique. Ce qui nous est apparu, c'est que c'étaient bien ces personnes qui ne recouraient pas à leurs droits. Ce n'est pas qu'elles étaient invisibles, au contraire, elles étaient plutôt très connues de tous les services, qui se les "renvoient" les unes aux autres. Des problématiques psychologiques, d'addiction, de violence connues et redoutées des travailleur·euses sociales, voilà des freins concrets à l'accès aux droits à Douarnenez. La question de «qui fait quoi sur ces situations» s'est posée avec une actualité renouvelée suite à la campagne, ce qui entraîne des bouleversements dans les structures et dans l'accueil polystructures à Douarnenez. Il y a un lieu de douches à la MJC, mais pas de café ou d'accueil particulier, spécifique, pour les personnes à la rue. Suite à la campagne, un nouveau créneau d'accès aux douches a été créé, co-animé avec An Dreuzell.

#### Y a-t-il eu, au final, des "invisibles" rencontrés ?

Dans des espaces tels que sur la place de l'office de tourisme ou devant le CCAS, comme nous venons de l'évoquer, voire même lors des créneaux de préparation de la campagne, notre premier étonnement a été de rencontrer surtout des situations très connues des services, associations, institutions impliquées dans la coopérative d'accès aux droits : aussi sont revenus rapidement par la grande porte tel conflit de voisinage qui existe et n'est pas réglé depuis des années, telle personne qui cherche sans succès un logement et qui est remontée contre le bailleur social, telle personne reconnue comme souffrant de troubles mentaux et ne pouvant pas être bien accompagnée au niveau local, ou telle situation inextricable d'une personne qui souffre physiquement mais, n'étant pas assez invalide pour bénéficier de l'AAH, est renvoyée entre la CAF et la MDPH.

Au fil du temps, certaines personnes sont venues nous rencontrer, sous les conseils d'un proche qui avait échangé avec nous en amont. Souvent ces personnes étaient dans une forme d'isolement et de rupture de droits, mais étaient auparavant connues des services car elles bénéficiaient de certaines prestations et accompagnement.

Ce qui revient de manière très claire dans ces tous premiers temps de la campagne, c'est que ce sont les situations connues, parfois très connues, au carrefour de différents dispositifs ou ne relevant d'aucun d'entre eux spécifiquement (CAF/MDPH ; CAF/MSA par exemple), qui semblent poser le plus problème.

Ce sont ces situations, ces blocages, qui nous sautent aux yeux, et mettent en lumière le besoin fort d'instances d'échanges, voire de résolution collective de situations, entre professionnel·les du territoire.



" Cette semaine, on a eu un temps agréable dans l'ensemble le groupe est toujours aussi soudé sur chaque lieu de rencontre, acceptant les nouvelles personnes sans difficultés. Il y a une bonne entente, chaque personne a pris ses marques, je suis en général rattachée au poste de prise de notes, Sylvie à la pâte à crêpe, Céline à la confection des crêpes. Miammm trop bonnes les crêpes ! Le restant de l'équipe à la distribution et la communication. Sinon tout le monde aide pour la maintenance. Tout le monde peut prendre le relais si besoin pour la prise de notes ou les crêpes. C'est selon les envies où les personnes se sentent le plus à l'aise.

Merci à tout le groupe, je me sens utile, intégrée. "

- Jessie -





# PROPOSITIONS:

- BULLES / FORMES EN MATIÈRE WELEDA
- PEINTURE CRAIE
- PLASTIFIÉE

GRAND  
ATTIRE L'ŒIL

ÉLISE FAIT  
DES RECHERCHES

## LE MUR DE PAROLE

### INTENTION

Inspiré par "Le porteur de parole", un dispositif d'éducation populaire pour libérer la parole des citoyen.nes, il a été pensé pour recueillir l'expression des habitants à partir d'une question affichée sur le mur et valoriser leur parole en se saisissant d'une bulle pour l'écrire et en l'affichant dans l'espace public. Il est également un moyen d'investir l'espace public et participe à scénographier l'installation globale.

NOUS VOULONS  
DE VRAIES PERSONNES  
EN FACE DE NOUS

### DESCRIPTION

Il a été conçu pour être léger et déployable facilement, en prenant en compte les capacités physiques différentes entre les membres de l'équipage, il fallait rendre son portage possible par le plus grand nombre afin d'éviter que la charge repose sur les mêmes personnes.

Plusieurs types de panneaux sont à suspendre sur la structure en bois: des bulles, un rectangle pour y noter une question adressées au public et des panneaux carrés d'usage et d'affichage libres.

Ces supports ont tous un revêtement du type velleda afin de faciliter l'appropriation par les publics et l'équipage et permettre le renouvellement des contenus et de la question d'interpellation.

### Retour d'usage

- Sa forme interpelle et les gens s'approchent pour lire, ce qui permet de créer un échange plus ludique et moins répétitif.
- Il fonctionne bien, mais il est nécessaire de l'animer et d'accompagner la prise en main pour remplir les bulles, le fait d'avoir une bulle remplie facilite l'écriture et l'appropriation.
- L'animation initialement prévue à évoluer: le changement régulier de la question et le temps de réflexion collective nécessaire pour aboutir à la "bonne question" donnant envie de répondre, à rapidement représenté une charge pour les équipages. Ainsi, les bulles ont davantage été utilisées en synthèse écrite d'un échange, d'une opinion ou d'une revendication à faire passer, sans que ce soit forcément lié à la question.
- Les panneaux carrés, dont l'usage n'était pas défini, si ce n'est que pour donner une liberté d'appropriation ont rapidement trouvé un usage : afficher le planning de présence des pro, les articles de journaux sur la campagne ou autre information utile au public.
- Sa forme globale serait à repenser pour faciliter le rangement, le transport et sa stabilité (la structure ne résiste pas aux vents de Douarnenez).

#### Donner forme à la campagne

Les dispositifs de la campagne sont des prototypes imaginés et fabriqués avec le groupe de bénévoles. En tant que designer, notre rôle était d'accompagner le groupe à donner forme à la campagne d'accès aux droits, en mettant nos compétences à la fois méthodologiques et créatives au service du projet et du groupe. Ainsi, nous avons mis en place plusieurs ateliers de co-conception avec eux, en créant un climat d'écoute, de bienveillance, de remise en question également, où tout le monde pouvait parler librement. Conception théorique d'abord, où nous avons laissé tout le monde exprimer ses envies ainsi que les premières pistes de réflexion. Puis, nous avons rapidement déroulé les fils de pensée, croisé les idées, traduit en dessin et en modélisation 3D les intentions, pour aboutir aux dispositifs qui ont ensuite été fabriqués collectivement dans la bricothèque de la Maison Solidaire. Ces ateliers de conception et de fabrication ont permis de renforcer les liens et l'implication à l'approche de la campagne, mais aussi de se projeter plus sereinement dans la campagne et d'affirmer des postures individuelles et collectives. Au-delà des moments conviviaux bénéfiques pour la cohésion du groupe, l'ambition était surtout de faire ensemble pour faciliter l'appropriation de l'animation de la future campagne d'accès aux droits.



## INTENTION

Enclencher une discussion par un moyen ludique sur une thématique choisie au hasard en faisant tourner la roue. Cela peut permettre de sensibiliser quelqu'un sur un sujet, un droit non connu, de partager un point de vue, une expérience. Son objectif était aussi, tout simplement d'être un élément attractif, tape à l'œil pour attirer les publics, sa forme faisant référence à des codes ludiques largement connus.

## DESCRIPTION

Elle a été conçue sur le même principe que le mur de parole, afin d'avoir une unité et une identité cohérente. Sa surface en matière ardoise permettait de faire évoluer le contenu. À l'arrière, tout comme le mur de parole, il était possible d'y suspendre un panneau pour communiquer des informations.

## Retour d'usage

- Les enfants sont attirés par son aspect ludique, mais l'usage n'a pas été pensé à leur destination, cela a relevé le manque d'animation ou de mise à disposition d'éléments ludiques pour les enfants.
- Elle interpelle et suscite de la curiosité et déclenche un échange, mais pas sur le contenu affiché dessus.
- Les thématiques affichées sont trop larges et il était difficile d'enclencher la discussion la-dessus. Elle s'est révélée compliquée à intégrer dans un échange.
- Son animation induit une posture de sachant qui n'a pas souhaité être adoptée, étant donné qu'elle était pensée pour enclencher une conversation et non délivrer un savoir.

## LA ROUE THÉMATIQUE



### Pour aller plus loin...

L'intitulé des droits inscrits provient du schéma "parapluie" de la coopérative, visible en page 53, dans une volonté d'aborder toutes les thématiques. Cette approche a été trop généraliste et aurait le mérite de connaître une seconde phase de conception afin que son contenu soit davantage en lien avec le territoire pour faire connaître des dispositifs (lieux, personnes) ressource, une structure ou thématique en particulier, relier à des éléments concrets disponible sur place comme de la doc et les partenaires présents. Si pour le mur de parole il a été assez facile d'adapter son usage au cours de la campagne, pour la roue cela n'a pas été possible, car cela aurait demandé de réenclencher une phase de co-conception avec le groupe de bénévoles et de professionnel.les et nous en n'avions le temps durant la campagne.



# lieux d'itinérance, de replis, de complicité

## les lieux d'itinérance

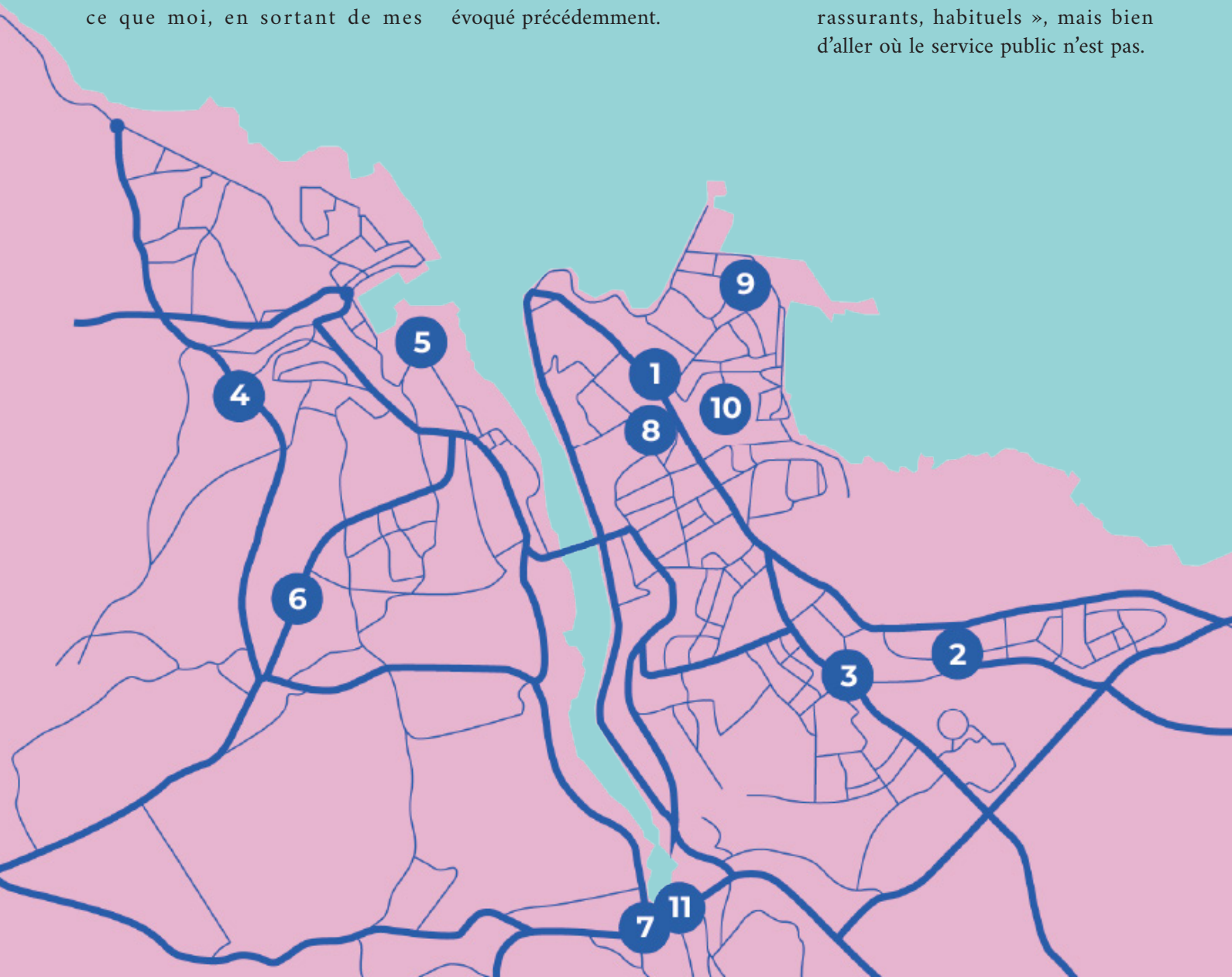
Qui est potentiellement en situation de non-recours ? Comment font les gens en non-recours ? C'est quoi la situation à Douarnenez ? Où sont les gens en situation de non-recours ?

Le choix des lieux à été fait collectivement, en s'appuyant en premier lieux sur les usages des participants, sur leur connaissance et leur pratique de la ville, en se projetant dans la démarche. « Est-ce que moi, en sortant de mes

courses au supermarché, je serais disposé à parler d'accès aux droits ? Est-ce que devant l'école de mes enfants je serais à l'aise pour parler de ma situation ? À quelle heure il y a le plus de monde à passer à tel endroit ? »

Nous nous sommes également appuyés sur les retours d'expériences de structures partenaires comme la Mission Locale, le Centre hospitalier, ou le Secours Populaire, comme évoqué précédemment.

Mais ce qui a surtout motivé nos choix est le principe d'aller à la rencontre du plus grand nombre afin de recueillir des témoignages, d'informer, d'aider, de soutenir. Le dispositif itinérant se devait donc de couvrir un large périmètre, en prêtant attention à s'approcher d'une diversité de public, tant en âge qu'en besoins supposés. Nous avons également une vigilance à ne pas nous satisfaire de lieux « faciles, rassurants, habituels », mais bien d'aller où le service public n'est pas.



## Les lieux choisis et leurs spécificités

1

L'épicerie sociale dans la cour du CCAS

Au centre-ville, c'est un lieu bien identifié et repéré, fréquenté par beaucoup de douarnenistes. C'est un lieu institutionnel qui peut rassurer certains.

2

Marché de Ploari

Le marché est nouveau sur ce quartier (1 an environ). Sinon, il y a peu d'animation ou de services sur ce territoire, très résidentiel. On l'appelle aussi le « quartier Castor », du nom du programme de construction des années 1950. On y retrouve des propriétaires modestes, retraités ou en activité, souvent des familles.

3

Ploari devant l'école laennec

Au carrefour de la sortie d'école, de la boulangerie, du PMU et du tabac, de l'arrêt de bus... un endroit visible, fréquenté par un public aussi divers que varié.

7

Pouldarid

Quartier situé aux portes de Douarnenez, il se structure autour d'une cité HLM vieillissante, de rues résidentielles et d'une zone d'activité. La présence de commerces « discount » en font un lieu fortement fréquenté.

4

Le Carbont et Kermabon

Ces quartiers d'habitats sociaux sont assez vides et dénués de services. Ils sont situés à proximité de la zone commerciale ou du port de Tréboul. Mais ce sont des lieux de passage, assez fréquentés.

5

6

Kerquesten

Importante cité HLM située derrière la zone commerciale de Tréboul, c'est un quartier sur lequel il se passe peu de chose, sur lequel la mobilisation est difficile, malgré l'implantation d'une antenne de la MJC. Une certaine précarité est installée sur ce quartier.

8

Office de tourisme, arrêt de cars

Place importante de Douarnenez, c'est un lieu de passage (en voiture, à pied ou en bus), de croisement, de transit et de pause... pour l'ensemble de la population.

9

Port du Rosmeur, face aux poissonneries

À la croisée du port touristique, des 2 principales poissonneries, de la Criée, des Restos du Cœur, cette place est fortement fréquentée par une population très variée.

10

Marché des Halles

Place centrale de Douarnenez, les Halles sont un véritable lieu de rencontres et de passages pour une partie des Douarnenistes. Entre les Halles, le marché, les troquets et autres commerces de proximité, cette place foisonne à certains moments de la semaine.

11

Skate-park de Pouldarid

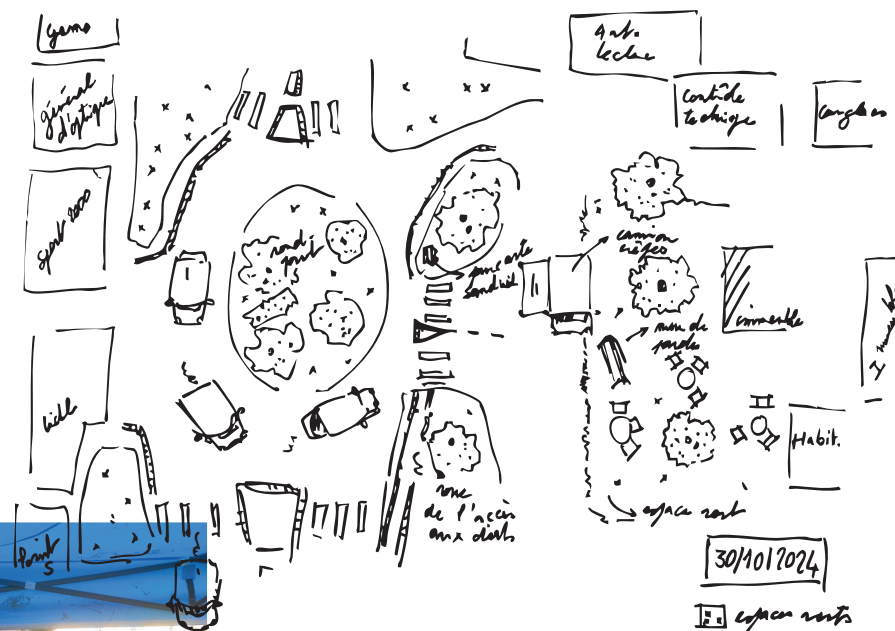
C'est un lieu fortement fréquenté par les plus jeunes, mais aussi certains jeunes adultes et certaines familles accompagnant les enfants. C'est également un site de passage pour les personnes qui se déplacent à pied.



On ne peut pas dire qu'il y ait des bons ou des mauvais lieux pour faire de l'aller-vers ; le "succès" d'une implantation dépend d'un ensemble de facteurs, de contextes, de dynamiques parfois propres à un quartier que l'on ne connaît pas ou que l'on ne maîtrise pas. Il s'est avéré parfois que le dispositif d'aller-vers mis en place n'est pas approprié

au lieu, même si tout supposait que c'était est tout à fait pertinent d'y aller. A l'inverse, d'autres lieux ont très bien fonctionné. Cela met en évidence le fait qu'au sein d'une même ville, voir d'un même quartier, il ne peut y avoir un "format universel", une bonne recette d'aller-vers qui fonctionnerait à tous les coups et qu'il faut adapter la

L'expérimentation permet d'esquisser les caractéristiques spatiales des lieux, qui impactent les possibilités de rencontre :



2

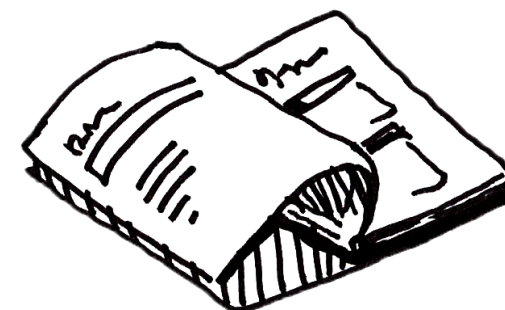
Marché de Ploari Kerguesten

- Le créneau horaire n'est pas adapté au lieu, les gens viennent plus tôt ou plus tard (horaire de travail)
- Lieu presque clos, peu de passage, à l'écart de la circulation et des zones de passage
- Le positionnement au milieu des immeubles augmente le sentiment d'être observé, vu par ses voisin.es et donc la crainte d'être stigmatisé. À cet endroit, le camion est trop visible, il faudrait privilégier un autre format de rencontre, plus discret



Port du Rosneur      Ploaré      Marché des Halles  
Office de tourisme      CCAS      Pouldavid

- Emplacement visible, grand, aéré, non connoté donc neutre (sauf pour le CCAS), un lieu de passage, proche d'une zone de circulation...
- Le créneau horaire bien choisi qui permet une forte fréquentation
- Dispositif crêpes efficace (parents et enfants à la sortie d'école)
- Lien avec d'autres structures partenaires ou des lieux de repli, complices. S'installer dans la cour du CCAS fonctionne bien, car on a pu capter ce public et profiter de la confidentialité de la cour



CEUX QUI  
MOINS BIEN

le Carbone et Kermabon

Skate-park

- Positionnement au milieu d'immeuble, dans une zone sans activité commerciale, sociale ou de loisir. Mise à part sur les horaires de fin de travail, il y a peu de passage
- Les équipages doivent se déplacer loin (marché, aire de jeux) pour capter des publics car il n'y a aucun passage
- Public absent ou qui ne sort pas de chez soi, car âgé et isolé





## *Sortir de la zone d'influence de la Maison Solidaire de Kermarron*

«La Maison Solidaire de Kermarron elle fait des choses pour les gens de Kermarron» entend-on souvent. Il est vrai que pendant longtemps les activités de la Maison Solidaire étaient supposées être réservées aux personnes habitant le quartier ; même si cela n'est plus le cas, cette représentation subsiste et il existe une définition informelle des zones d'influence de chaque structure de proximité. Ainsi aller tracter à Kerguesten, ou

questionner l'animation de la vie sociale à Pouldavid n'était pas si évident pour un dispositif qui, s'il s'échappe physiquement du quartier de Kermarron, lui reste lié dans les représentations. Plus qu'une action de la coopérative, cette campagne pouvait être vécue comme une action d'aller-vers par la Maison Solidaire de Kermarron, sur des quartiers qui «ne sont pas les siens».

## *Un dispositif itinérant, une base et des complices solides*

Le planning de la campagne était exigeant, il fallait être tous les jours de la semaine en action, changer de lieux deux fois par jour et faciliter le regroupement, les retrouvailles de l'équipage avant le départ vers les lieux de permanence. A l'approche du démarrage de la campagne la nécessité d'avoir un lieu de repli, un QG de campagne est devenu évidente, la Maison Solidaire est donc devenu ce lieu d'accueil, de repli, le point névralgique de la logistique de la campagne. Les équipages s'y retrouvaient entre autres pour préparer le café à distribuer, déjeuner le midi, faire les bilans hebdomadaires, faire le

point avant de partir en vadrouille. Cela n'a pas été sans impact pour la Maison Solidaire, un lieu déjà très actif au programme bien occupé, qui à vu son quotidien chamboulé par les allers et venues et la logistique de la campagne. Grâce aux coordinateur·ice-facilitateur·ices, du lieu et les bénévoles présent.es au quotidien, ces bouleversements ont pu être pris en charge, ce qui a permis de soulager les équipes sur le terrain. Cela à également permis aux partenaires participant à la campagne de découvrir ou de redécouvrir la Maison Solidaire.

## *Un dispositif itinérant et des lieux de repli*

Durant la préparation de la campagne nous nous sommes basé sur l'idée d'utiliser des lieux de repli en cas de mauvais temps, pour répondre à des besoins d'accompagnement ou pour tout simplement assurer un accès aux sanitaires. Ainsi, trois typologies de lieux de replis ont émergés :



Des lieux de repli pour recevoir les personnes en toute confidentialité, pour les rencontrer avec la CAF par exemple, afin de lever la peur du jugement social.



Des lieux de repli pour les conditions météo, nous nous basions sur l'idée d'utiliser les locaux de la Maison des Jeunes et de la Cultures dans les quartiers qui s'y prêtaient. Cependant, même avec la meilleure anticipation, nous avons eu du mauvais temps surtout sur les moments où il n'y avait pas de lieu de repli.



Un lien avec les bars qui ont constitué des bons endroits de pause, de replis, de base et qui nous ont permis d'aller-vers les personnes assises que l'on n'aurait pas rencontré dans l'espace public et d'adopter une autre posture d'approche et de découverte, ainsi que de mieux comprendre les dynamiques du quartier. Nous nous sommes beaucoup appropriés les cafés de quartier de Pouldavid, de Tréboul, de Ploaré. Cela a permis beaucoup plus de discussions informelles propice à la présentation de ce que nous faisons. Particulièrement au "Copains d'abord" situé sur la place du marché de Ploaré, où nous étions présents les mardis matin, nous avons pu créer du lien avec les autres personnes présentes sur le marché. La présence 4 fois pendant le mois

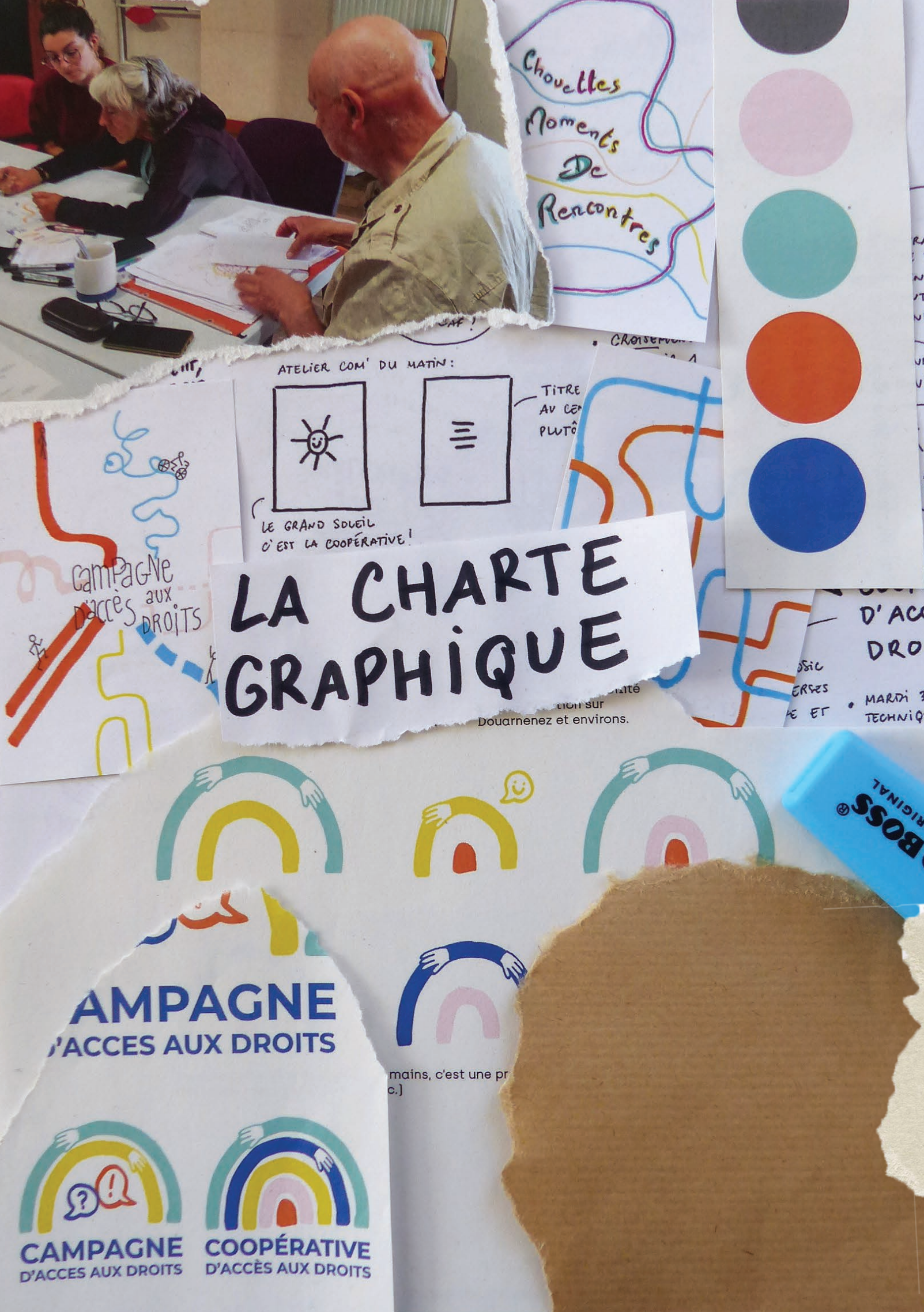
## *Des questions et des envies qui subsistent*

Les horaires choisis n'étaient pas adaptés pour tous (les familles et les gens qui travaillent). Est-ce que nous nous étions trop calés sur les agendas des pros ? Comment toucher les gens qui travaillent ? Quels publics oubliés ? Quelles actions d'aller-vers à imaginer pour la suite ?

Plusieurs fois évoqué dans la préparation de la campagne, l'envie forte d'aller à la rencontre des salarié·es, des travailleur·euse·s qui ne recourent pas à tous leurs droits, n'a pas pu véritablement se faire lors de cette campagne, en raison principalement des contraintes quant à l'engagement des professionnel·les

créait une habitude, un suivi de la démarche. Ce quartier étant dans la «zone d'influence» supposée de la Maison Solidaire en tant que centre social, il pouvait nous être plus simple d'être sur place. Nous avons su après la fin de la campagne que notre présence avait manqué suite à ce mois. Nous pourrions nous projeter facilement à revenir sur ce marché sur le long terme, peut-être dans le cadre de l'animation de vie sociale du centre social.





## La création d'une identité visuelle

Pour communiquer efficacement sur la campagne et être identifié en temps que collectif il fallait une identité visuelle qui allait retranscrire et incarner la démarche.

La co-conception de cette identité s'est déroulée en plusieurs étapes.

*Que veut-on dire et montrer ?*

Les inspirations visuelles et thématiques proposée par la designer graphique, ont été le support d'échanges et de réflexion avec le groupe lors d'un atelier afin de formuler leurs attentes et envies, en voici la synthèse qui à servi de base de travail :

*Ce que l'identité visuelle et communication de la campagne doit dire :*

Avoir des éléments de campagne, d'aller-vers, montrer la collaboration, mettre en avant le fait qu'il y aura des professionnel.les sur place, montrer qu'il y aura une réponse.

*À qui elle s'adresse :*

À toutes les personnes que nous allons rencontrer

*De quelle manière :*

Volonté d'un ton léger, simple, "complice". Une police de caractère qui donne envie. Une rédaction pas trop austère, ni trop abscons.

*Sous quelle forme :*

- ⑥ Représenter l'idée de parcours, de labyrinthe, représenter la multiplicité des parcours d'accès aux droits
- ⑥ Ne pas représenter un public en particulier, on veut toucher tout le monde.
- ⑥ Représenter l'aspect humain autrement que par un visage, un visuel représentant des mains liées plait.
- ⑥ L'envie de quelque chose de simple, de léger, qui donne envie
- ⑥ Un logo qui ne soit pas trop abstrait
- ⑥ Il ne faut pas qu'il y ait des bâtiments.
- ⑥ Avoir quelques couleurs tape-à-l'oeil

*Déclinaisons :*

Logo, affiches, flyers, dépliants

## \* CRÉER ENSEMBLE

Un atelier de création collectif à permis de s'approprier et de manipuler une nouvelle proposition d'inspirations visuelles ainsi qu'un nuancier de couleur, et surtout, d'exprimer individuellement, ce qui était important, sa vision, ses idées pour la charte graphique qui allait représenter la campagne.

ON POURRAIT  
RACONTER UNE  
HISTOIRE.

ATELIER COM' - RAJOUT JAUNE  
6 - TROP CARRÉ FOLIE  
1 - C'EST JOLI, C'EST CHOVETTE !  
TEXTE PAS DROIT, DE LA FOLIE  
"TROP A' LIRE, PAS D' LIRE" FUN  
↳ EN MODE MOU.





## Formaliser une charte visuelle

À partir des créations et expressions du groupe, la graphiste à par la suite réinterprété et conçue une identité visuelle comprenant:

- un nuancier de couleur
- un logo pour la coopérative d'accès aux droits pouvant être décliné selon ses actions
- un logo pour la campagne d'accès aux droits (à partir de celui de la coopérative)
- des éléments graphiques propres à la campagne, que l'on retrouve sur les affiches et flyers propres à la campagne
- une bannière pour le site internet de la Maison Solidaire et les réseaux sociaux
- Une banderole pour le camion



### Un logo déclinable (presque) à l'infini

Le petit plus c'est la possibilité de décliner le logo pour les prochaines/futures actions de la coopérative, ce qui permettra de différencier

les actions mais de garder une cohérence graphique et une meilleure visibilité et identification sur Douarnenez et environs.



## L'affiche et le flyer

Pour communiquer sur la campagne, nous avons parié sur deux supports principaux: une affiche et un flyer, chacun ayant son rôle distinct. Deux types d'affiches ont été prévues, l'une générique à diffuser dans toute la ville de Douarnenez 3 semaines avant pour annoncer l'évènement, et d'autres pour être affichés sur les lieux de passage du camion afin de donner une information spécifique comme quoi à cet endroit "Ici tous les mardi de 14h à 16h".

Le flyer quant à lui, a été diffusé largement dans la ville de Douarnenez une semaine avant. Il avait pour objectif d'apporter des informations précises sur l'évènement, c'est-à-dire, les intentions et le planning. Il a également été utilisé comme support d'échange durant la campagne et beaucoup distribué, notamment lors des déambulations aux alentours des lieux de la campagne.

# L'ACCÈS AUX DROITS ON EN PARLE ENSEMBLE ?

La coopérative d'accès aux droits de Douarnenez  
vous propose des moments de rencontre  
entre habitant.es et professionnel.les

du 7 au 31 octobre 2024



CCAS - ÉPICERIE SOCIALE  
MARCHÉ DE PLOARÉ  
KERMABON  
KERGUESTEN  
LE CARBONT • PORT DU ROSMEUR  
OFFICE DE TOURISME - ARRÊT DES CARS  
MARCHÉ DES HALLES  
SECOURS POPULAIRE  
PLOARÉ DEVANT L'ÉCOLE LAËNNEC

### INFO PRATIQUES

 kermarron-maison-solidaire.fr  
 07 85 56 04 28  
 josic@maison-solidaire.fr



Lab  
Accès



STRATÉGIE  
DE PRÉVENTION ET  
DE LUTTE CONTRE  
LA PAUVRETÉ





**L'ACCÈS AUX DROITS ON EN PARLE ENSEMBLE ?**

Vous avez des difficultés pour vos papiers, vos démarches administratives ?

Vous avez envie d'être soutenu.es et d'avoir une écoute attentive et adaptée ?

**du 7 au 31 octobre 2024**

Le camion de la Coopérative d'Accès aux Droits se déplace dans les quartiers pour vous rencontrer !

Pendant tout un mois, des professionnel.les et des habitant.es concerné.es viennent à votre rencontre pour faciliter les démarches, dialoguer, et vivre de beaux moments de convivialité à Douarnenez.

Sur place, du café, de la soupe, des démarches facilitées et des animations pour permettre ensemble un meilleur accès aux droits à Douarnenez.

|                   | Lundi                                           | Mardi                                                  | Mercredi                                           | Jeudi                                                        | Vendredi                                                         | Samedi                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Matin</b>      | 9h - 12h<br>CCAS - Épicerie sociale<br><b>1</b> | 8h30 - 11h<br>Marché de Ploaré<br><b>2</b>             | 10h - 13h<br>Carbont <b>4</b><br>Kermabon <b>5</b> | 10h - 13h<br>Pouldavid <b>7</b>                              | 9h - 12h<br>Port du Rosmeur - face aux poissonneries<br><b>9</b> | 10h - 12h<br>Marché des Halles<br><b>10</b>                                                                            |
| <b>Après-midi</b> |                                                 | 15h - 18h<br>Ploaré devant l'école Laënnec<br><b>3</b> | 15h - 18h<br>Kerguesten<br><b>6</b>                | 14h - 17h<br>Office de tourisme - arrêt des cars<br><b>8</b> |                                                                  | 14h - 17h<br>Skate-park de Pouldavid*<br><b>11</b> / <b>12</b><br><small>*le samedi 19:30 au Secours Populaire</small> |

Logos: CAMPAIGNE D'ACCÈS AUX DROITS, Lab Accès, hermann maison solidaire, DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE À LA PRÉVENTION ET À LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS

VERSO

## la communication dans le cadre d'une expérimentation

Comment communiquer durant une expérimentation ?

Quel message faire passer ?

Qu'est-ce que la communication raconte de l'action ?

Qu'est-ce que la communication raconte de la dynamique partenariale ?

La communication représente un enjeu fort pour un projet et peut-être davantage pour une expérimentation ; celle-ci ayant une durée limitée, il faut réussir à atteindre les publics visés dans le temps imparti avec une marge de manœuvre assez restreinte pour ajuster la stratégie de communication. La campagne a connu un franc succès, de quelle manière la communication y a-t-

elle participé ? Notre souhait ici est de partager ce qui a été pensé puis réalisé, tout en prenant du recul afin de transmettre ce que l'on en retire et les améliorations que l'on perçoit a posteriori.

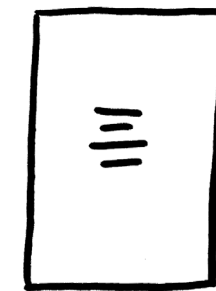
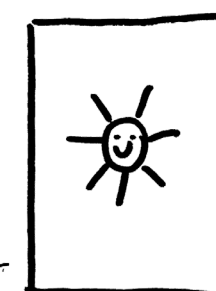
L'un des gros avantages de ce projet est d'avoir été construit tout au long en lien fort avec une équipe de designeuses, dont une

graphiste, mobilisée via le Ti Lab, qui ont les compétences créatives pour formaliser une idée, une intention. Cela a permis de créer une communication adaptée qui reflète bien les intentions du groupe. Elle s'est donc construite au fur et à mesure de l'évolution et des besoins du projet.

On a relevé 3 enjeux en terme de communication :

- \* Se fédérer et mobiliser
- \* Se regrouper sous une identité commune
- \* Faire connaître l'action et faire venir les publics

ATELIER COM' DU MATIN :



TITRE AV CENTRE PLUTÔT

LE GRAND SOLEIL C'EST LA COOPÉRATIVE!  
- BRUNO -



## Se fédérer et mobiliser

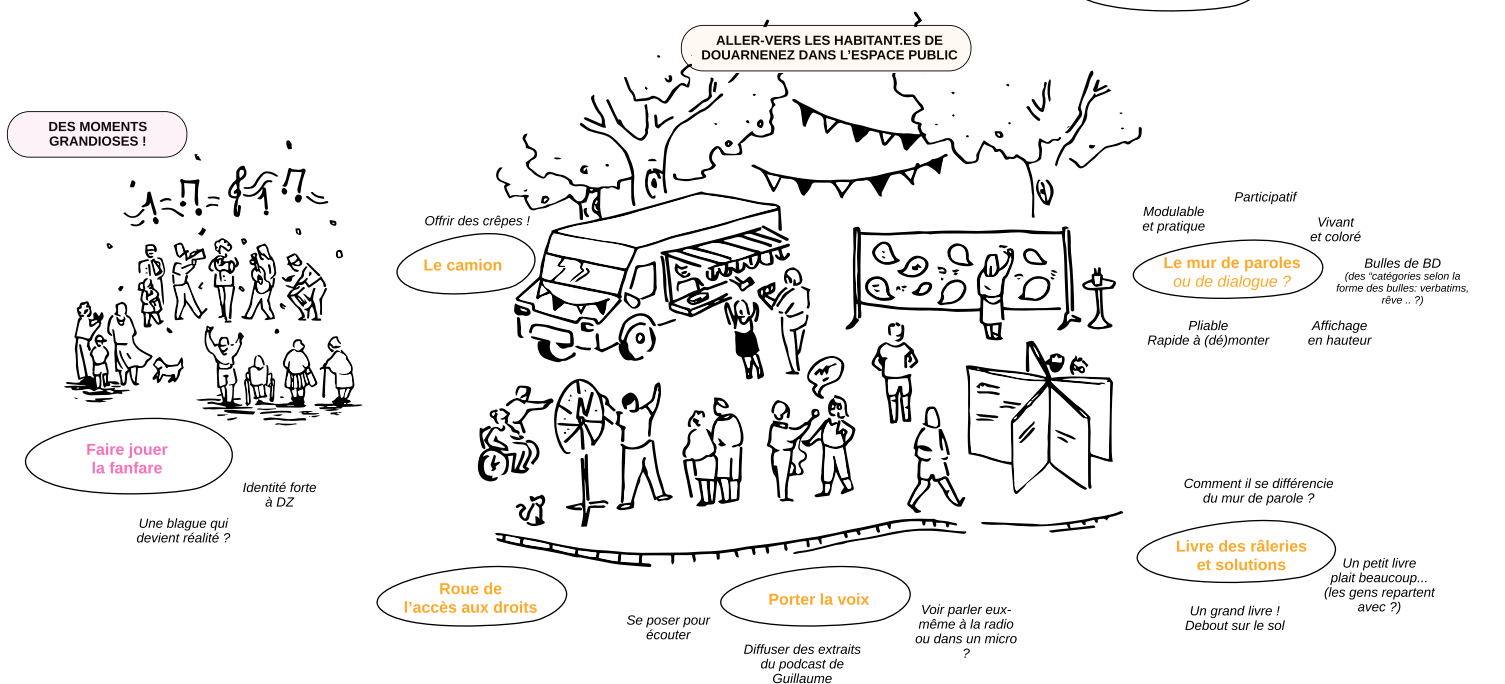
En juillet, à l'heure où la campagne était encore un projet vague, dans le sens où il était très riche en intentions, volontés, objectif et idées, mais il y avait une certaine nécessité à trouver les bons mots, la bonne manière de le présenter, de le raconter pour maintenir la motivation du groupe

et aussi, rassurer les partenaires institutionnel. La formalisation de la campagne a démarré par un travail de simplification, de création d'une phrase vision de nos objectifs de la campagne, écrite collectivement au cours d'un atelier avec le groupe de bénévoles.

### LA CAMPAGNE D'ACCÈS AUX DROITS

Créer des moments de rencontre agréables dans les quartiers de Douarnenez, où les habitants et les professionnels peuvent se retrouver ; pour développer la confiance et se rassembler autour de la création d'un collectif de soutien et d'entraide.

Cela permettra, à terme, de faciliter l'accès aux droits et de lutter contre le non-recours.



Par la suite, en travaillant avec le groupe sur les idées d'animation, de dispositifs et de temps fort, souhaités pour la campagne, l'équipe design a été en mesure de concrétiser visuellement le dispositif global de la campagne.

Cela a permis notamment:

- de donner à voir et servir de support d'échange, de communication et de faciliter la mobilisation auprès des partenaires.
- de valoriser le travail du groupe du mardi et de mieux faire comprendre la démarche, au sein de la Maison Solidaire et au-delà.
- d'approfondir l'intention globale au sein du groupe : oui pour le caractère festif, mais pas divertissant et affirmant l'envie d'être pris.e au sérieux.
- de réfléchir en profondeur, à partir de la forme, sur les différents dispositifs pour créer et animer les échanges avec les publics.

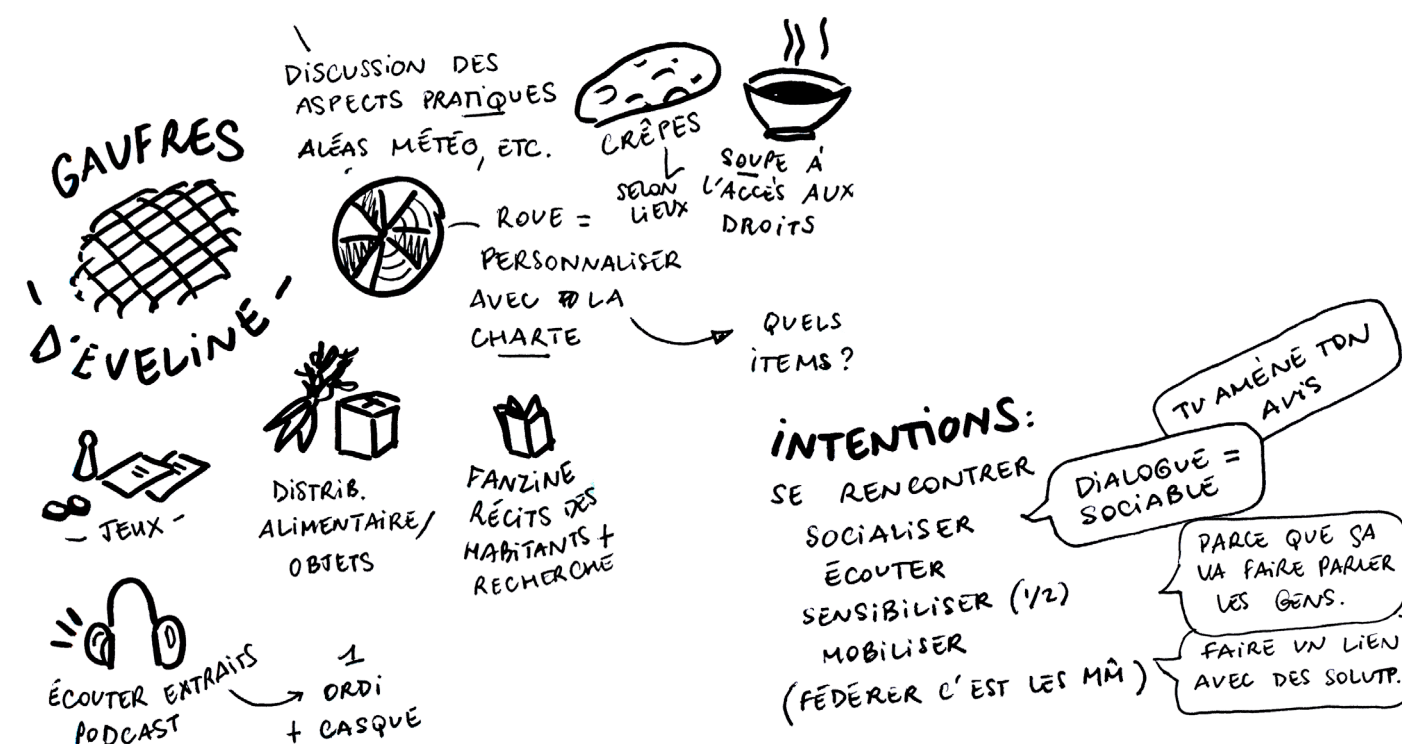
## Faire connaître l'action et faire venir les publics

Le choix du message à faire passer: être clair dans les intentions

La rédaction des contenus de l'affiche et du flyer ont soulevé beaucoup de questionnements sur la manière de communiquer efficacement sur une offre expérimentale. Sur les premières versions, la rédaction était axée sur la rencontre et les moments conviviaux, mais est-ce que c'est cela qui ferait venir les gens ? Pour cela, on est revenu aux objectifs du projet: lutter contre le non-recours.

On s'est donc concentré sur deux messages principaux: dire concrètement ce que l'on va faire et comment, ainsi, la communication s'est finalement axée sur l'ouverture de droits et la résolution de galères administratives. Au vu de l'aspect très expérimental - et donc incertain - de cette démarche nous nous sommes dit pendant toute la préparation du projet que nous ne voulions pas être évalués sur les chiffres de personnes rencontrées ou, pire, d'ouverture de droits.

Néanmoins, à quelques semaines du lancement de la campagne proprement dite, au moment de préparer la rencontre avec les CSU, conseiller.es service à l'usager.e de la CAF, nous avons fait le pari de «tout de même viser l'ouverture de droits.» En effet, nous avons peur qu'une invitation à «se rencontrer» n'engage ni les habitant.es, ni même les professionnel.les, déjà mu.es par la peur de «perdre son temps» en n'étant pas «au travail» mais sur un projet sympa dont les retombées seraient très incertaines. C'est pourquoi nous avons finalement axé la communication sur des éléments visuels forts montrant la convivialité, l'aspect festif et rencontre, mais avec des mots d'ordre très clairs : venez résoudre vos galères en direct, en somme. Si cela n'engageait pas les professionnel.les, cela pouvait être plus motivant pour les habitant.es.





## les réseaux de diffusion

La communication et le lien avec la presse locale ont sans aucun doute favorisé la vision positive sur cette campagne. La Maison Solidaire de Kermarron semble avoir l'habitude de bien communiquer dans la presse locale (Ouest France, Télégramme), et les articles ont été rédigés par des personnes bien au fait de ce qui était travaillé dans le groupe, qui partageaient les ressentis, le combat. La diffusion de nombreux articles a fait comme une série, une progression de l'actualité de ce projet.

À retenir pour les prochaines fois: plus communiquer (et en amont) dans la presse locale sur les créneaux, les lieux, les professionnel. les présent.es dans les permanences (Ouest France, le Télégramme, Journal Kermarron)

Un autre élément qui a pu être déterminant: le fait de contacter la chargée de communication de la CAF de Quimper afin qu'elle envoie un message aux allocataires de Douarnenez, prévenant de l'imminence de la campagne d'accès aux droits. Le texto reçu par tout le monde renvoyait au site de la CAF qui présentait notre campagne d'après les éléments que nous leur avions communiqué. Cette démarche, qui a pu surprendre, a sans doute eu un effet fort en termes de visibilité, voire même en gage de sérieux de la démarche.

À retenir pour les prochaines fois :

- ⑥ Une communication davantage en amont et anticipé
- ⑥ Faciliter la compréhension et l'explication de l'action : un outil de communication, une fresque ou une affiche au format A2, par exemple, à afficher sur place pour expliquer les objectifs de la campagne et de la coopérative, qui on est. Cela

aurait été davantage parlant et rassurant pour les personnes n'osant pas s'approcher, pensant que cela était une manifestation douarneniste.



## le choix de désinstitutionnaliser la communication

La touche finale des outils de communication : les logos. Lesquels mettre ? Ceux des structures présentent durant la campagne ? Celles qui soutiennent, financent l'action ? Quel message cela envoie ?

Le choix a été fait de limiter les logos, pour plusieurs raisons :

- La difficulté à voir un sens derrière l'effet d'enfilade de logos en bas d'un document, qui est très souvent là pour répondre à la nécessité, au besoin de démonstration des structures, mais qui ne donne pas une information concrète et utile au public.
- Cela peut être un obstacles, freins pour les publics qui ne vont pas vers les services publics et qui donc, par défiance peuvent fuir la rencontre.
- Par souci de lisibilité et en se concentrant sur le message à faire passer.
- Au vu du nombre de structures impliquées dans la coopérative, il n'était pas possible d'afficher tous les logos.

La décision a donc été prise de ne mettre que le logo de la campagne et de la Coopérative, celui de la Stratégie Pauvreté, financeur principal de l'action, ainsi que celui de la Maison Solidaire, porteuse et coordinatrice du projet.

Comme on a pu le voir précédemment, la présence des professionnel.les à été une réelle plus value dans la réussite de la campagne, notamment celles n'ayant plus de point d'accueil physique à Douarnenez. Dès le début de la campagne, un planning renseignant la présence des professionnel.les durant le mois à été mis à disposition, afin d'informer les publics des créneaux auxquels revenir pour rencontrer l'institution souhaitée, ce type de redirection vers un autre créneau, lieu de la campagne à été fait à de nombreuses reprises. Avec le recul, on peut maintenant affirmer que mettre les logos des partenaires sur le planning communiqué sur le flyer aurait très certainement été bénéfique tant pour les publics que pour le projet. D'une part, pour que les personnes viennent au bon moment et évitent de se déplacer plusieurs fois, cela aurait également pu inciter certain.es à venir et ainsi augmenter l'impact de la campagne ; d'autre part, cela aurait davantage valoriser la dimension collective du projet et la coopération de l'ensemble de ces structures, qui était écrite sur le flyer "des professionnel.les et habitant.es concerné.es viennent à votre rencontre", mais pas visible.

Dans un projet collectif la communication est importante par la manière dont elle peut venir

raconter la coopération et donner à voir l'action collective. Cela ne fait pas tout bien sûr, mais cela peut grandement participer à la réussite collective.

A posteriori, on peut se questionner et remettre en question le fait de désinstitutionnaliser la communication de ce type d'action dans un contexte où il y a nécessité à rapprocher le service public des habitant.es, citoyen.nes et de recréer du lien. Si on peut, à juste titre, penser qu'afficher des logos peut dissuader des personnes en rupture avec le service public de venir, ne pas les afficher peut relever du mensonge ou de la manipulation et ainsi, desservir l'intention initiale. Comme on a pu le constater durant la campagne, les craintes de servir de "punching ball" de la CAF ou de recevoir la colère des gens, à été vite démentie par la satisfaction et le soulagement de pouvoir rencontrer un.e agent.e, car les habitant.es, citoyen.nes ont besoin d'un service public qui revient prendre sa place dans les territoires désertés.



JE SUIS SUR UN PETIT NUAGE  
J'ADORE. SUPER SYMPA DE  
PARLER AVEC DES GENS.  
FINALEMENT PAS DE SOUCI  
POUR COMMUNIQUER AVEC  
LES GENS.

**SUPER  
AMBIANCE!**

ON A AIMÉ QUE LES  
CHOSSES SOIENT SIMPLES

ET NATURELLES. "EN PARLANT DE

LA MÊME CHOSE, JE ME  
DISAIS "COMBIEN DE FOIS ILS N'ONT PAS  
RACONTÉ ÇA, SANS AUCUN RÉSULTAT.  
J'AVAIS PEUR QU'ILS DISENT ÇA, SANS  
QUE ÇA MÈNE À RIEN, PEUR DE LES  
DÉCEVOIR. HEUREUSEMENT QU'ON A EU  
DES RÉSULTATS."

IL NE RESTE  
QU'UNE SEMAINE, ÇA VA  
MANQUER! OUAIS ON VA PLEURER!

AU DÉPART LA CAMPAGNE J'AVAIS PEUR QUE CE SOIT  
LONG. FINALEMENT ON EST ARRIVÉS AU BOUT MONTER,  
ON A RENCONTRÉ LE THÉÂTRE, LA RADIO, ON A  
MONTÉ LES MARCHES, ON A EMBARQUÉ LE CAMION,  
ON A VU QUE ÇA FONCTIONNAIT. ON A RENCONTRÉ  
DES GENS ET DES PERSONNES ISOLÉES, QUI SONT  
VENUES VERS NOUS. ON EST ARRIVÉS À UN PETIT  
NUAGE. JE PENSE QUE TOUT LE MONDE A BIEN  
ÉVOLUÉ. CEUX QUI AVAIENT UN PROBLÈME  
D'ESTIME ONT BIEN REMONTÉ, TOUT COMME  
LES PARTICIPANTS.

LA VIE EST ROSE, FINALEMENT.

LA BONNE SURPRISE C'EST LA PRÉSENCE DES GENS, NOMBREUX. \*  
ET L'AUTRE SURPRISE C'EST L'ATTITUDE DES PROFESSIONNELLES,  
SYMPAS ET ENGAGÉS.

JE ME SUIS  
SENTIE UTILE. LE  
SOCIAL ÇA ME CORRESPOND,  
J'ARRIVE À METTRE LES GENS  
À L'AISE.

LE VÉCU  
L'ENGAGEMENT  
DANS UNE ACTION  
QUI A DU SENS.

J'AI  
FAIS  
IL  
ET

RESSENTI QUE SI ON  
N'AVAIT PAS VUS EUX,  
SUFFIT DE PEU DE CHOSSES,  
LES GENS SE CONFIENT.

LES GENS  
ONT BESOIN  
DE PARLER



JE VOULAIS DIRE QUE  
J'AVAIS ÉTÉ ATTEINTE  
QUAND MÊME. LE SOIR  
ÇA CONTINUAIT À  
M'OBSÉDER, LES PERSONNES  
RENCONTRÉES DANS LA JOURNÉE. JE  
NE PENSais PAS QU'IL Y AVAIT AUTANT  
DE CAS URGENTS. JE NE VOYais PAS ÇA  
AUSSI GRAVE. C'EST L'ACCUMULATION  
DE CAS. JE CROYAIS ÊTRE BLINDÉE AUSSI.  
JE SUIS DESCENDUE DE MON NUAGE.

ÇA NOUS  
TIENT À  
CŒUR: ÇA  
SE RESSENT CHEZ  
LES BÉNÉVOLES &  
LES PROS.

COMMENT AS-TU VÉCU  
CETTE EXPÉ?

"COMME UNE COLO.  
À LA FIN ON ÉTAIT  
TRISTES QUE ÇA SE  
FINISSE. ON SE  
DEMANDAIT CE QU'ON  
ALLAIT FAIRE LA SEMAINE  
SUIVANTE."



# LE COIN DES CHIFFRES

En appui et en complément de cette documentation, cette partie présente un extrait des données issus de la démarche évaluative de la campagne d'accès aux droits. Celle-ci a été proposée dès la phase de conception pour tenir compte d'un double impératif :

D'une part permettre l'évaluation de la campagne dans les termes proposés par la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, qui co-finance la campagne comme action spécifique.

D'autre part évaluer permettre l'évaluation de la campagne dans le cadre du projet de coopérative d'accès aux droits dans lequel cette action est inscrite, et selon des termes négociés avec le Ti Lab, pilote du programme LabAccès et principal soutien financier de la saison 1 de la coopérative d'accès aux droits. La conception et la mise en œuvre de ce dispositif d'évaluation ont été animés par François Sorin, pour le centre de recherche d'Askoria, dans le cadre de l'accompagnement scientifique de la coopérative d'accès aux droits et de la recherche ExCD, financés par la région Bretagne en 2024 et 2025 au titre de son soutien aux travaux du programme LabAccès.

La collecte de données réalisée au jour le jour lors du mois d'octobre 2024 a été assurée par l'ensemble des équipages engagés dans la campagne, avec le soutien pratique du coordinateur de la coopérative d'accès aux droits (Josic Pouëssel) et de l'équipe design du Ti Lab qui a accompagné l'action (Sabine Zadrozynski, Clémence Jaron et Elise Ferrard).

On vous présente seulement les données issues des carnets de terrain, vous trouverez la restitution complète en annexe de ce livrable.

Les données issues des carnets de terrain

Les carnets de terrain de la campagne sont une des modalités de recueil de données mobilisées dans le cadre de la campagne. Un carnet de terrain est un outil « papier » renseigné par les équipages lors des différentes séquences.

Les données sont à la fois quantitatives et qualitatives. Elles concernent :

- La composition des équipages
- Les caractéristiques du lieu et du moment
- Les interactions et actions

Une des limites de ce recueil de données tient au fait que les carnets sont renseignés en situation, par les équipes qui sont par ailleurs « pris » dans les interactions. Le compte des contacts, des rencontres et des orientations n'est pas exhaustif, et les chiffres présentés ne représentent que la somme des interactions effectivement consignés par les équipages. Le total des interactions réalisées pendant ce mois d'octobre dans le cadre de la campagne est donc certainement supérieur à celui que l'exploitation des carnets nous permet de délivrer.

De plus, certains carnets de terrain étaient manquant au moment de l'exploitation des carnets : Les données présentées concernent 32 séquences sur 36 réalisées.

Les équipages

8,2 PERSONNES EN MOYENNE COMPOSAIENT LES ÉQUIPAGES (MINIMUM 4, MAXIMUM 12)

3,6

(MINIMUM 1, HABITANTES MAXIMUM 6) EN MOYENNE

4,5

PROFESSIONNEL. LES

EN MOYENNE (MINIMUM 2, MAXIMUM 8)



# Participation des partenaires

15 structures partenaires ont été présents sur au moins une séquence :

MSK CCAS CDAS  
CLIC  
CPAM CAF TiLAB/LABACCÈS  
FRANCE DZ HABITAT  
TRAVAIL AN DREUZELL  
MISSION LOCALE  
MJC ComCom SERVICE JEUNESSE  
SECOURS POPULAIRE

Les équipes se composaient de 3 ou 4 structures partenaires en moyenne (minimum 2, maximum 6). Parmi les structures les plus présentes:

MSK (L'ENSEMBLE DES SÉQUENCES)  
PRÉSENTE SUR 21 SÉQUENCES CAF  
TiLab 15 SÉQUENCES  
12 SÉQUENCES MJC

# Composition des équipes selon les semaines de la campagne

Une participation générale constante tout au long des quatre semaines. La participation des habitant.es devient plus forte à partir de la seconde semaine.

| SUR 32 SÉQUENCES | NOMBRE MOYEN DE PERSONNES COMPOSANT L'ÉQUIPAGE | NOMBRE MOYEN D'HABITANT. ES BÉNÉVOLES | NOMBRE MOYEN DE PROFESSIONNEL.ES | NOMBRE MOYEN DE STRUCTURES PARTENAIRES REPRÉSENTÉES |
|------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| GÉNÉRAL CAMPAGNE | 8,2                                            | 3,6                                   | 4,5                              | 3,4                                                 |
| MOYENNE S1       | 7,7                                            | 2,3                                   | 5,4                              | 4,1                                                 |
| MOYENNE S2       | 8,6                                            | 4,3                                   | 4,3                              | 3,4                                                 |
| MOYENNE S3       | 8,1                                            | 4,1                                   | 4                                | 3,4                                                 |
| MOYENNE S4       | 8,7                                            | 4,2                                   | 4,5                              | 2                                                   |



les interactions sur le terrain

Rappel des catégories utilisées :

- Un contact : une personne discute avec l'équipage et prend connaissance de la campagne et/ou de la coopérative ;
- Une rencontre : La personne discute avec l'équipage et évoque sa situation personnelle (ses droits, ses démarches, son rapport aux institutions...) ;
- Une orientation : l'équipage délivre une information personnalisée et/ou propose un rdv avec un partenaire.
- L'orientation interne à la campagne : lorsque l'équipage invite la personne a revenir sur une autre séquence de la campagne, en lien avec la présence programmé d'un partenaire particulier\*
- La résolution « ici et maintenant » : quand l'équipage a résolu le problème et/ou répondu au besoin (hors information) de la personne lors de la séquence

| POUR 32 SÉQUENCES (sur 36) | CONTACTS | RENCONTRES | ORIENTATIONS | DONT ORIENTATIONS INTERNES | RÉSOLUTIONS Hic et nunc. (ici et maintenant) |
|----------------------------|----------|------------|--------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| NOMBRE TOTAL               | 318      | 235        | 162          | 39                         | 32                                           |
| NOMBRE MOYEN PAR SÉQUENCE  | 9,9      | 7,3        | 5            | 1,7                        | 2,6                                          |

les interactions sur le terrain au fil des semaines

Des variations selon les semaines difficiles à interpréter en l'état (manque 4 séquences dont 3 la dernière semaine) mais on repère une progression des contacts, rencontres, orientations au cours des trois premières semaines.

S = SEMAINE  
↑

|    |                                                                       | CONTACTS | RENCONTRES | ORIENTATIONS | DONT ORIENTATIONS INTERNES | RÉSOLUTIONS Hic et nunc. |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------|--------------|----------------------------|--------------------------|
| S1 | TOTAL                                                                 | 78       | 60         | 39           | 13                         | 2                        |
|    | MOYENNE PAR SÉQUENCE                                                  | 7,8      | 6          | 3,9          | 2,1                        | 1                        |
| S2 | TOTAL                                                                 | 88       | 65         | 46           | 13                         | 4                        |
|    | MOYENNE PAR SÉQUENCE                                                  | 8,8      | 8,8        | 4,6          | 1,8                        | 1,3                      |
| S3 | TOTAL                                                                 | 98       | 78         | 53           | 10                         | 22                       |
|    | MOYENNE PAR SÉQUENCE<br><small>MANQUE DONNÉES SUR 1 SÉQUENCE</small>  | 13,25    | 9,75       | 6,625        | 1,6                        | 3,6                      |
| S4 | TOTAL                                                                 | 46       | 32         | 24           | 3                          | 4                        |
|    | MOYENNE PAR SÉQUENCE<br><small>MANQUE DONNÉES SUR 3 SÉQUENCES</small> | 11,5     | 8          | 6            | 1                          | 4                        |



Répartition des interactions  
selon les lieux de la campagne

| LIEU               | NOMBRE DE<br>SÉQUENCES<br>DANS CE LIEU | NOMBRE DE<br>CONTACTS | NOMBRE DE<br>RENCONTRES | NOMBRE<br>D'ORIENTATIONS | POURCENTAGE<br>D'ORIENTATION SUR<br>TOTAL DE CONTACTS |
|--------------------|----------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|
| POULDAVID          | 4                                      | 59                    | 50                      | 34                       | 57,6 %                                                |
| ROSMEUR            | 4                                      | 51                    | 39                      | 29                       | 56,8 %                                                |
| OFFICE DE TOURISME | 3 (MANQUE 1)                           | 40                    | 28                      | 21                       | 52,5 %                                                |
| MARCHÉ DE PLOARÉ   | 4                                      | 34                    | 29                      | 20                       | 58,8 %                                                |
| LES HALLES         | 2                                      | 33                    | 24                      | 19                       | 57,5 %                                                |
| CCAS               | 4                                      | 28                    | 20                      | 15                       | 53,5 %                                                |
| ÉGLISE DE PLOARÉ   | 3 (MANQUE 1)                           | 27                    | 16                      | 8                        | 29,6 %                                                |
| KERGUESTEN         | 3 (MANQUE 1)                           | 19                    | 13                      | 7                        | 36,8 %                                                |
| CARBONT            | 1                                      | 13                    | 10                      | 6                        | 46,1 %                                                |
| KERMABON           | 1 (MANQUE 1)                           | 5                     | 4                       | 1                        | 20 %                                                  |
| SECOURS POP        | 1                                      | 5                     | 1                       | 1                        | 20 %                                                  |
| SKATE PARK         | 1                                      | 4                     | 1                       | 1                        | 25 %                                                  |
| TOTAL              | 31                                     | 318                   | 235                     | 162                      |                                                       |
|                    |                                        |                       |                         |                          |                                                       |

CONCLUSIONS  
& PERSPECTIVES



# La Campagne est toujours en forme

## Une expérimentation réussie qui ouvre de nouvelles pistes

Cette campagne d'accès aux droits, construite comme on l'a vu avec un tissu partenarial riche, réuni au sein de ce projet de territoire qu'est la coopérative d'accès aux droits, a été animée, dynamisée tout au long de l'année et du mois d'octobre en particulier par un groupe « porteur », le groupe du « mardi matin », le groupe des bénévoles de la coopérative d'accès aux droits.

Ce groupe s'est réuni tous les mardis matin, toute l'année, de 10h à midi dans la grande salle de la Maison Solidaire de Kermarron, qui a initié et porté ce projet de coopérative, pour réfléchir à la mise en place de cette action, en lien avec des professionnel·les de l'action sociale, du monde associatif, d'institutions pourvoyeuses de droits à Douarnenez.

Comme nous l'avons vu dans le premier cahier de la coopérative d'accès aux droits, consacré à la saison 1 (2023-2024) de ce projet, mobiliser des habitant·es n'est pas une mince affaire, plusieurs tentatives ont été nécessaires avant de trouver une formule qui permette cet engagement particulier. Cette mobilisation des « personnes concernées » a pu se faire grâce à plusieurs éléments, expliqués dans ce livrable et dans le premier cahier. La préparation d'une action

sur toute l'année, avec un but clair, commun, partagé, et des échéances, a largement contribué à cette mobilisation. La vie du groupe, son ambiance, les activités proposés, les rencontres d'autres groupes ou de professionnel·les mobilisé·es a aussi favorisé cela.

Nous sommes revenu·es sur cet autre aspect de la coopérative, son parallèle, son pendant, fondamental : la mobilisation des partenaires pour un projet coopératif de territoire en vue d'un meilleur accès aux droits à Douarnenez. Ce travail a été préparé depuis des années par Kermarron, il visait à interpeller le territoire sur un sujet : qui fait quoi sur l'accès aux droits ? Que fait-on ensemble pour lutter contre le non-recours localement ? Qu'est-ce qui peut se mettre en place, en mobilisant tout le monde, pour changer des choses, des pratiques, des usages concrètement ? Que faire dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives et d'augmentation des demandes de soutien ? Quels acteurs s'emparent, ou devraient s'emparer de ces questions ?

Si des choses ont été testées et mises depuis quelques années à l'échelle du territoire, plusieurs partenaires regrettaient le manque d'actions collectives, de temps d'interconnaissance, de travail en

dehors des bureaux. La campagne d'accès aux droits, a pu répondre dans une certaine mesure à ces envies. De nombreuses structures ont travaillé ensemble pendant un mois dans les quartiers de Douarnenez, à la rencontre des habitant·es et des problématiques d'accès aux droits mais pas que, qui ont été soulevées. Elles ont travaillé ensemble, mais en prenant en compte la voix primordiale des personnes concernées. Ce projet propose ainsi une autre manière d'envisager l'intervention des services publics sur un territoire, en donnant des recettes, des apprentissages sur ce que veut dire faire ensemble, « coanimer », professionnel·les et bénévoles, personnes concernées. Les questions de relations, de confiance, de non-jugement, d'hospitalité sont beaucoup revenues. Cela est à mettre en rapport avec ce que nous apprend la recherche ExCD, et notamment cet aspect : s'il y a du non-recours, c'est aussi, beaucoup, du fait d'une relation heurtée avec les administrations, d'un « accueil » qui n'a pas tenu ses promesses, d'une peur du jugement, ou parce que la situation est « bloquée », parce qu'elle ne rentre pas vraiment dans les catégories présumées. La campagne d'accès aux droits n'est pas seulement une action d'aller-vers : il y a eu du changement dans la posture des professionnel·les, dans

l'accueil proposé, dans l'écoute, dans le dépassement de fonction et des cadres établis. Cela faisait beaucoup de bien aux personnes rencontrées, mais aux professionnel·les aussi. Pendant un mois, quelques frontières étaient dépassées. Cela a permis de résoudre des dossiers. Cela a permis à plusieurs personnes d'accéder à leurs droits.

Dans ce document nous avons fait état de ce qui a été fait, des animations déployées, des « recettes » du design, écrites après la préparation, pour que cela inspire peut-être d'autres acteur·ices, d'autres territoires. Que cela fasse écho ailleurs. Dans quelle mesure un projet si intense sur un mois peut-il être répliqué, ou inspirer des dynamiques à plus grande échelle ? Nous constatons fortement la place essentielle des acteur·ices intermédiaires dans l'accès aux droits : les personnes concernées, les aidant·es, les structures associatives, les centres sociaux notamment, qui toujours font en sorte, dans des contextes toujours plus contraignants, de se mobiliser, de se dépasser, de huiler les rouages pour que cela puisse à peu près encore fonctionner, de continuer à mailler le territoire, maintenir le lien, pour que tout ne sombre pas. Lutter réellement contre le non-recours, favoriser l'accès aux droits, c'est réfléchir à l'accueil qu'on propose, l'éloignement qu'on produit, voir qui fait quoi, concrètement, et, comme dans une démarche de soin puisque c'est de ça qu'il s'agit, réfléchir sérieusement à comment l'on soutient les aidantes et les aidants.

Il était notable de voir qu'un dispositif nouveau comme celui de la Campagne faisait ressortir des préoccupations et des questions déjà bien connues, des problématiques bien repérées, des combats parfois que des associations mènent depuis des années, comme le logement ou

l'accès aux soins. Le territoire fait advenir, quelque soit le sujet, ses propres problématiques.

Suite à cette campagne, de nombreuses envies naissent pour la coopérative d'accès aux droits : aller vers d'autres publics qui n'auraient pas été touchés ici, inclure d'autres acteurs, aller vers les territoires ruraux, toucher les questions d'alimentation, de santé, de vie digne en général parce que tout est lié, questionner l'accueil dans les services publics, réunir les acteurs de l'accès aux droits, imaginer d'autres actions en commun. Se former, ensemble, et continuer de faire du lien, renforcer le partenariat local, faire en sorte que ça profite à tout le territoire. Aller voir d'autres initiatives, se nourrir du dialogue avec elles et les personnes qui les ont portées, imaginer d'autres façons d'en parler, par des poèmes, des podcasts, des ateliers de théâtres, des dessins, aller sensibiliser et parler du vécu. Déterminer ensemble ce que l'on en conclut sur le soutien aux acteurs de terrain, sur l'accueil dans les services publics, sur l'inclusivité, sur le changement de regard et de posture attendu. Sur les droits que l'on a, et les besoins qu'on exprime.







“Merci à tous les professionnel(le)s et les Bénévoles.

Une belle équipe soudée pendant tout ce mois d’octobre très intense en actions et en émotions. Cela permet de voir les injustices en ce qui concerne des soins, qu’il y a beaucoup d’efforts à débloquer, de chasse aux hors remboursements dont certains spécialistes abusent, comme les dentistes par exemple. On peut parler d’abus de confiance, c’est honteux.

On nous enlève le droit de sourire sereinement.

Cela permet de constater que cette campagne a mis en relation pros et public avec des résultats satisfaisants, pour régulariser des dossiers en attente.

Le public est content de l’action de cette campagne, en espère une suite. Les pros sont content(e)s du contact hors bureau avec le public : plus humain, plus serein.

On peut parler de confiance, de respect.

Merci au groupe pour la gentillesse et la confiance qu’elle fait naître ”

— Jessie —



# NOTES DE BAS DE PAGE

## PARTIE 1

- 1 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-29046>
- 2 D'après les chiffres et constatations de “L'analyse des besoins sociaux à l'échelle de l'EPCI Douarnenez Communauté”, produit par Compas en 2018
- 3 <https://kermarron-maison-solidaire.fr/notre-demarche/>
- 4 <https://www.labacces.fr/?PagePrincipale>
- 5 Sorin, F., Pouëssel, J., Le Nabec T., Daillère, A. (2025). Les cahiers de la coopérative d'accès aux droits, volume 1.
- 6 Ibid.
- 7 Convention Territoriale Globale
- 8 Réseau des acteurs sociaux Douarnenistes qui se réunissent régulièrement pour échanger sur la vie sociale locale, partager les problématiques et imaginer des actions pour y répondre.
- 9 Concept développé par Michel Foucault. Selon lui, peuvent être définies comme hétérotopies, et en opposition au concept d'utopie, « des lieux réels, des lieux effectifs, des lieux qui sont dessinés dans l'institution même de la société, et qui sont des sortes de contre-emplacements, sorte d'utopies effectivement réalisées (...) des sortes de lieux qui sont hors de tous les lieux ». Il s'agit ainsi de lieux hors-système, lieux de contestation, lieux extraordinaires, régis par des règles spécifiques ou en d'autres termes d'« espaces du dehors ».
- 10 Référence cahier
- 11 <https://audioblog.arteradio.com/blog/242032/podcast/242044/episode-4-france-services>
- 12 Collectif organisant des cuisines de rues à Douarnenez

## PARTIE 2

- 1 Camion FULENN, dispositif porté par la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne
- 2 <https://www.centres-sociaux.fr/ressources/malle-a-outils-5-fiches-ressources-pour-questionner-litinerance/>  
[https://www.centres-sociaux.fr/chantiers\\_federaux/centres-sociaux-itinerants/](https://www.centres-sociaux.fr/chantiers_federaux/centres-sociaux-itinerants/)
- 3 Entre 2022 et 2023, le Ti lab - en partenariat avec le Pimms Médiation Rennes - a mené une expérimentation d'un dispositif de médiation socio-numérique mobile dans différents quartiers de Rennes, animé par un collectif de professionnel.le.s de médiateur.ices sociaux et médiateur.ices numériques. Cette expérimentation s'est développée dans le cadre du projet «Med Num Mobile» financé par le Plan de relance «Transformation numérique des collectivités territoriales».



