

**Les cahiers de la
coopérative d'accès aux droits
de Douarnenez
Volume 1**



**COOPÉRATIVE
D'ACCÈS AUX DROITS**

Avril 2025

Avant-propos



La coopérative d'accès aux droits de Douarnenez est un projet initié par la Maison Solidaire de Kermarron dès 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 Bretagne, dans le cadre de son programme de recherche-action LabAccès. Un petit index présenté dans les pages qui suivent complète la présentation des différents acteurs et actrices embarqués dans le projet de coopérative d'accès aux droits.

Ce premier volume des « cahiers de la coopérative d'accès aux droits » documente à la fois la genèse (2020-2022) et la période d'accélération de ce projet (2023-2024), que nous avons pris l'habitude de désigner comme « la saison 1 » de la coopérative d'accès aux droits ; la période 2020 – 2022 en constituant « le préquel » (pour tirer la métaphore sérielle).

Ce texte est écrit à plusieurs mains, par les initiateur.trices de la coopérative d'accès aux droits, salarié.es de la maison solidaire de Kermarron, et par les membres de l'équipe de recherche qui accompagnent le projet de coopérative depuis 2023, et réalisent autour de lui une 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. Cette écriture collective explique les changements de ton ou de style, mais aussi les changements de perspective qui peuvent intervenir dans le texte : le récit se donne alternativement à la première et la troisième personne du pluriel (du nous au ils).

Les parties principales de ce volume prennent appui sur l'effort de documentation du projet (comptes rendus d'observation, de réunion, d'atelier ; étude documentaire et journal du bord du projet...) réalisé par les coordinateur.trices de la coopérative d'accès aux droits. Des

parties spécifiques insérées dans ce cahier sont issues de la recherche ExCD. Elles s'appuient sur des observations ou des entretiens réalisés à Douarnenez, de 2021 à 2024, auprès d'habitant.es et d'aidant.es, bénévoles ou professionnel.les.

Pour citer ce document : Sorin, F., Pouëssel, J., Le Nabec T., Daillère, A. (2025). les cahiers de la coopérative d'accès aux droits, volume 1.

Diffusion : Ce document est publié sous licence Créative Commons CC BY-SA : « Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions »
Contacts : Coopérative d'accès aux droits : tugdual@maison-solidaire.fr / CereiSo, Centre de recherche d'Askoria : francois.sorin@askoria.eu



Le sommaire dont vous êtes le héros

Vous accédez à un document d'une centaine de pages, composé de différentes parties. Peut-être êtes-vous l'une des personnes qui ont activement contribué à ce projet de coopérative d'accès aux droits, peut-être en avez-vous entendu parler, peut-être encore êtes-vous intéressé.e par les thèmes de l'accès aux droits sociaux, ou par celui des démarches participatives...

Parcourir ce document du début à la fin vous apportera une connaissance précise de ce qu'est ce projet, de ce sur quoi il entend agir, avec qui, et comment. Les parties sont disposées, les unes après les autres, pour faciliter ce cheminement (retrouvez la table des matières page 86). Mais il est possible de lire ces parties de manière indépendante, en fonction de l'objet de votre quête. Aussi :

Si vous avez besoin de...

5 ... savoir "de quoi on parle"

et souhaitez disposer d'une présentation synthétique du projet de coopérative d'accès aux droits, allez page 5 : **Introduction : la coopérative d'accès aux droits.**

... citer ce document, de contacter **2**

ses auteur.trices ou de contacter les animateur.trices de la coopérative d'accès aux droits, retournez sur vos pas, page 2 : **Avant propos.**

... savoir qui sont les différents acteur.trices **4**

du projet, et d'avoir des précisions sur leurs rôles, rendez-vous page 4 : **Index des acteur.trices et des parties prenantes.**

Si vous souhaitez...

29 ... en savoir davantage sur l'activité

de la Maison Solidaire, et à travers elle, sur les enjeux des médiations administratives dans un contexte de dématérialisation, rendez-vous page 29 : **Kermarron sur les chemins des droits. Monographie d'un lieu ressource pour la relation administrative à Douarnenez.**

Si vous avez envie d'...

75 ...entendre la voix de certain.es

de ces acteur.trices, et le temps de cheminer avec elleux dans 9 épisodes d'une série de Podcast, dirigez vous page 75 : **Le podcast "Vers l'accès aux droits".**

Si vous vous interrogez sur...

... ce que désigne ici "l'accès aux droits" **9**

et souhaitez disposer de définitions minimales des notions et enjeux qui sont au cœur du projet, allez page 9 : **Petit lexique de l'accès aux droits à l'usage des coopérant.es.**

... connaître l'origine du projet de coopérative **15**

et comment la Maison Solidaire en vient à l'initier et à l'animer, rendez-vous page 15 : **la genèse du projet de coopérative (2020-2022).**

Si vous voulez prendre connaissance

des réalisations **54** du programme **79**

de la saison 1 de la coopérative, et des questions de participation et de coopération qu'elle soulève, allez page 54 : **la coopérative saison 1 (2023-2024).**

de la saison 2, ouverte en 2025, de ses envies et pistes d'action, vous êtes bienvenue page 79 : **To be continued, la coopérative saison 2.**

INDEX DES ACTEUR.TRICES ET PARTIES PRENANTES



La Maison Solidaire est un centre social situé dans le quartier de Kermarron à Douarnenez. La Maison Solidaire de Kermarron (MSK) porte l'Espace France services de Douarnenez, et propose les services d'une conseillère numérique. À l'initiative du projet de coopérative d'accès aux droits, elle en assure l'animation auprès des organisations partenaires et du groupe d'habitant.es bénévoles. Les coordinateur.trices du projet de coopérative d'accès aux droits sont salarié.es de la MSK. <https://kermarron-maison-solidaire.fr/>

Le groupe d'habitant.es bénévoles de la coopérative. Ce groupe, qui a évolué au fil du temps, s'est réuni toutes les semaines à partir de février 2024 pour préparer la campagne d'accès aux droits. Il est constitué de personnes ayant connu des galères administratives dans leur parcours, et qui souhaitent réfléchir ensemble, et avec les organisations parties prenantes de la coopérative d'accès aux droits, à comment permettre un meilleur accès aux droits pour tout le monde sur le territoire de Douarnenez. Parmi les habitant.es les plus impliqué.es, nous pouvons nommer Jessie, Bruno Perron, Olga Antoine, Céline Girard, Pascale Kosellec, Marie-Pierre Watremez, Laure Barille, Laura, Sylvie, Sylviane Rospars, et bien d'autres, présent.es par période.



Les organisations parties prenantes de la coopérative d'accès aux droits : si la coopérative est portée par la Maison Solidaire de Kermarron, d'autres structures sont parties prenantes de cette coopérative, et notamment : le centre communal d'action sociale (CCAS) ; le centre départemental d'action sociale (CDAS, parfois nommé "le département") ; la maison des jeunes et de la culture Ti an Dud - centre social (MJC-CS, souvent désigné par MJC) ; la Mission Locale du Pays de Douarnenez ; France Travail Douarnenez ; Douarnenez Habitat ; le Centre Local d'Information et de Coordination en Gérontologie (CLIC) de Douarnenez ; la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ; le centre social du Goyen ULAMIR (Union Locale d'Animation en Milieu Rural), à Poullan-sur-Mer; la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Finistère et le Caflab du Finistère, également appelé "NevezLab".

Le Ti Lab est le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, co-porté par le Région Bretagne et par l'Etat (SGAR). Le Ti Lab pilote depuis 2017 le **programme LabAccès**, au sein duquel sont réalisées des expérimentations et des recherches sur le thème de « l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation e-administrative ». Dans le cadre de ce programme LabAccès, le Ti Lab contribue à l'expérimentation d'une coopérative d'accès aux droits à Douarnenez, notamment à travers le cofinancement du poste de coordinateur, et l'engagement d'une équipe design en soutien au projet, composée de Sabine Zadrozynski, Clémence Jaron et Elise Ferrard. <https://www.labacces.fr>



CereiSo (centre de recherche interdisciplinaire solidarités et société) est le centre de recherche d'Askoria, établissement de formation professionnelle et d'enseignement supérieur aux métiers des solidarités. Le CereiSo est chargé, dans le cadre du programme LabAccès, et avec le soutien de la Région Bretagne, de l'accompagnement scientifique du projet de coopérative d'accès aux droits et de la mise en œuvre d'une recherche qualitative portant sur les trajectoires d'accès aux droits à Douarnenez, la recherche ExCD, "expériences croisées de la dématérialisation", dirigée par François Sorin, chargé de recherche au CereiSo (Askoria) et chercheur associé au CREAD (Rennes 2). <https://www.askoria.eu/cerei-so-centre-de-recherche-askoria/>



Introduction

LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS

Une tension inhérente à tout effort de restitution d'un projet au long cours : faut-il livrer aux lecteurices ce qu'est aujourd'hui la coopérative d'accès aux droits de Douarnenez (que nous appellerons par la suite « la coopérative »), pour lui permettre de saisir d'entrée de jeu de quoi on parle ? Ou faut-il présenter ce qu'elle est devenue, en situant ce récit dans les prémices et les promesses de la coopérative, telle qu'elle s'ébauche en 2020 ?

On opte pour une position médiane : dans cette introduction nous présentons la coopérative d'accès aux droits à travers ses composantes, puis nous présentons les principes et les hypothèses d'action qui sous-tendent le projet, lui donnent sens et lui donnent forme.

De quoi est faite la coopérative ?

La coopérative est un projet porté par la Maison Solidaire de Kermarron (MSK) depuis 2020. Cette association s'appuie sur un lieu - récemment redevenu un centre social - situé dans un quartier d'habitat social (Kermarron) pour développer un ensemble de projets et d'actions à destination des habitant.es. Parmi ses activités, la maison solidaire porte l'Espace France services de la ville de Douarnenez (depuis 2022), et un poste de conseiller numérique (depuis 2021). Depuis 2023, avec le soutien du Ti Lab, puis du Ti Lab et de la CAF 29, la Maison Solidaire a créé poste de coordinateur de la coopérative d'accès aux droits.

Porté par la Maison Solidaire, la coopérative est toutefois, dès l'origine, pensée pour être « en commun » avec les organisations locales, les administrations et les services publics. **La coopérative est un projet réunissant différents partenaires institutionnels qui sont tous, à différents niveaux, concernés par l'accès aux droits.** Ces organisations « parties prenantes » sont représentées lors des réunions

partenariales, mais aussi lors des différentes formes d'actions de la coopérative. La coopérative d'accès aux droits réunit donc des organisations, mais aussi différent.es professionnel.les appartenant à ces organisations : personnels de direction, d'encadrement, agents d'accueil, travailleurs sociaux, etc.

La coopérative d'accès aux droits comporte un groupe d'habitant.es, qui se réunissent, actuellement, tous les mardis matin. Ces habitant.es – bénévoles de la coopérative ont notamment conçu et réalisé une campagne d'accès aux droits en « aller vers », avec des professionnel.les des organisations locales et de différentes administrations. Ils et elles ont également initié des rencontres avec d'autres collectifs d'habitant.es ou d'usager.es des administrations et des services publics ; ils et elles ont participé à différents ateliers organisés par le centre de recherche d'Askoria ou la CAF ; ils et elles ont enfin participé à des actions ponctuelles sur différents thèmes comme celui de la « lutte contre le démarchage abusif ».

Ce qui nous amène au dernier point de cette description :

la coopérative d'accès aux droits mène des actions dont la finalité est d'agir sur les situations d'accès aux droits des habitants du territoire, et sur les conditions d'accès aux droits à Douarnenez.

Principes et hypothèses d'action

La coopérative repose sur un certain nombre de principes, présents dès l'origine du projet ou qui se sont affirmés au fil du temps (nous reviendrons sur ce point dans la première partie).

Un premier principe s'énonce de la manière suivante : au-delà des réponses individuelles apportées aux habitant.es, agir en faveur de l'accès aux droits consiste à agir sur les conditions collectives d'accès aux droits. Il s'agit donc de « capitaliser » sur les réponses individuelles apportées aux habitant.es dans les différents lieux d'aide et d'accueil. C'est-à-dire à la fois mutualiser ce que ces réponses enseignent sur les manières (possibles ou « efficaces ») de résoudre les difficultés, sur les écueils à éviter, sur les leviers potentiels de déblocage des situations complexes, etc. Mais aussi mutualiser ce que les situations individuelles des personnes révèlent des conditions de l'accès aux droits sur le territoire, des difficultés administratives récurrentes, des « trous dans la raquette » de l'accueil et de l'accompagnement, etc. Selon ce principe, la coopérative se pense comme un vecteur de mise en circulation de savoirs et de ressources utiles pour l'accès aux droits, à destination des habitant.es et des aidant.es. Et en même temps, cette coopérative figure un espace d'actualisation du « diagnostic » partagé sur les conditions locales de l'accès aux droits.

Ce qui amène à un second principe : l'accès aux droits doit être « une responsabilité collective » sur le territoire de Douarnenez (selon les mots d'un.e salarié.e de la Maison Solidaire). L'affirmation de cette responsabilité collective tient elle-même à deux dynamiques. D'une part, l'accès aux droits est déjà, une

dimension, plus ou moins explicite, des projets ou mandats d'un certain nombre d'acteurs locaux : le CDAS, le CCAS, les différents centres sociaux, les associations, les administrations sociales concernées, etc. La dynamique coopérative (ou l'intensification des coopérations existantes) vise alors à créer une instance dédiée à cet enjeu commun, susceptible d'harmoniser les pratiques, de compléter les dispositifs, d'opérer les articulations entre les acteurs concernés (voir en ouverture de ce document : l'index des acteur.trices et parties prenantes du projet).

« agir en faveur de l'accès aux droits consiste à agir sur les conditions collectives d'accès aux droits »

Cette conception de la coopérative comme mode de réalisation d'une approche territoriale de l'accès aux droits est portée par une seconde dynamique, celle des évolutions de l'accessibilité des services publics et des administrations (voir dans le lexique : la dématérialisation). La Maison Solidaire, comme un certain nombre de ses partenaires locaux, prennent leur part dans l'accueil et l'accompagnement de personnes en difficulté dans leurs relations avec les administrations (pour des raisons « numériques » ou non), et interrogent le risque que cette aide e-administrative auparavant assurée par les services publics concernées ne leur soit « progressivement déléguée ». Le principe de l'accès aux droits comme « responsabilité collective » doit alors se comprendre

comme un moyen de conserver la responsabilité des administrations « dématérialisantes » dans les conditions concrètes d'accès aux droits à l'échelle d'un territoire. Le cadre de coopération doit alors s'étendre, non pas seulement aux acteurs sociaux locaux, mais aux services publics et aux administrations, de manière qu'ils « continuent à prendre leur part » dans l'accès aux droits, défini comme enjeu commun (voir dans le lexique : les acteurs de l'accès aux droits).

Le périmètre des acteurs concernés par l'accès aux droits et appelés à devenir parties prenantes de la coopérative est donc une dimension centrale du projet, et un point de tension : la coopérative se veut « en commun » avec des acteurs locaux (le CDAS, le CCAS, les centres sociaux, etc.), des services publics et des administrations (France Travail, la CPAM, la CARSAT, la CAF, etc.) qui n'ont pas toutes les mêmes champs d'intervention, ni le même type de présence sur les territoires. Mais la question du périmètre des acteurs concernés ne se limite pas aux organisations, car la coopérative d'accès aux droits comporte un troisième principe des plus structurants : les personnes concernées, habitant.es et usager.es des services publics et des administrations, participent à la coopérative d'accès aux droits. Les initiateurs de la coopérative la conçoivent dès l'origine comme un espace commun aux habitant.es, aux aidant.es et aux institutions. D'une part, les expériences vécues en matière d'accès aux droits, l'expertise issue des usages des administrations et des services publics, doivent être mobilisées dans les diagnostics, les plaidoyers, la définition de l'action, etc. D'autre part, ces habitant.es doivent pouvoir disposer au sein

de la coopérative d'un pouvoir d'initiative et de décision.

La formule de la coopérative

Une phrase est proposée pour résumer le plus efficacement possible le projet, son contenu et ses intentions : « La coopérative d'accès aux droits 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 des aidant.es de proximité. »

Il est souvent nécessaire de le préciser : bien que le nom du projet puisse laisser penser le contraire, il ne s'agit pas de créer une structure, mais d'intensifier les coopérations entre les organisations locales (les centres sociaux, le CCAS, l'antenne du CDAS, les associations du secteur social, etc.), les administrations (la CAF, France Travail, la CPAM,

etc.) et avec les usagers et usagères de ces organisations et de ces administrations, dans le but de faciliter les trajectoires d'accès aux droits, et de lutter contre le non-recours.

À partir de cette formule (coopérations locales, participation des habitant.es, actions concrètes) la coopérative se raconte un peu différemment en fonction des moments. En témoigne ce flyer (image 1) du début d'année 2025 dans lequel la coopérative se définit autour des actions en cours et à venir. En témoigne aussi cet extrait de la newsletter de la coopérative (avril 2025) rédigée par Rémi Garreau, actuel coordinateur de la coopérative, et par le groupe d'habitant.es bénévoles :

« Comment raconter aux personnes que l'on croise ce qui se fabrique autour de l'accès aux droits ? La coopérative c'est un grand ensemble qui réunit des acteurs, des aidant.es, des habitant.es, des pro, des chercheur.euses afin d'améliorer les conditions d'accès aux droits sur le pays de Douarnenez. C'est clair quand on en fait partie mais parfois difficile à cerner quand on la regarde de l'extérieur. Alors on a reposé les bases : En tant que personnes confrontées aux situations, on est très bien placé pour parler de ce qui coince. La coop c'est un outil de solidarité pour parler de nos galères et s'entraider. Un endroit pour se réunir afin de construire de meilleures conditions d'accès aux droits pour tous et toutes. C'est travailler en coopération avec les aidant.es et les structures partenaires. »

La coopérative d'accès aux droits : Qu'est-ce que c'est ?

Le but de la coopérative est de permettre un meilleur accès aux droits pour tou.tes sur le territoire de Douarnenez. Elle met en lien des professionnel.les des institutions, des habitant.es, des aidant.es en mettant au centre l'expertise d'usage : celle de la personne qui vit la situation.

La coopérative, c'est un ensemble de propositions ouvertes et rejoignables par tous et toutes :

- Le mardi de 10 à 12h : On se réunit pour faire le point sur ce qu'il se passe à la coopérative, imaginer et construire des actions, et échanger sur l'actualité et les problématiques d'accès aux droits... C'est le moment pour se voir, et construire ensemble la coopérative du côté habitant.es.
- Le mardi de 14 h à 17h : Permanence d'entraide numérique et administrative : autour d'un thé ou d'un café, on s'entraide sur les questions de numériques et les démarches administratives.
- Les ateliers Cafiab : Ce sont des discussions avec la caf sur ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et ce qu'il faudrait améliorer.
- Des temps d'aller-vers : On propose aux institutions (cpam, msa, carsat, caf ...) de venir avec nous sur le terrain pour répondre aux questions des personnes que l'on rencontre et, pourquoi pas, résoudre des galères sur place.
- Et pleins d'autres choses : De la recherche (la coopérative est accompagnée par plusieurs chercheurs en sciences sociales), des temps de formation, de la pensée critique, des ateliers d'expressions (radio, écriture ...) ...

On peut venir à une des activités sans s'engager sur le reste !

Pour plus d'informations n'hésitez pas à écrire à Rémi : remi@maisonsolidaire.fr

Maison Solidaire de Kermarron
29 bis rue Charles de Foucauld Douarnenez

Image 1 : Flyer de la coopérative d'accès aux droits, avril 2025

Structure du document

Dans les pages qui suivent nous présentons un petit lexique de l'accès aux droits sociaux, issu d'une démarche d'appropriation des notions réalisée auprès des habitant.es bénévoles de la coopérative en 2024. Après quoi ce document sera divisé en cinq parties :

La première partie porte sur la genèse de la coopérative d'accès aux droits, à travers la présentation des étapes et des éléments de contexte – local et national – qui ont conduit progressivement à son installation et à stabiliser sa définition. Cet aperçu chronologique vise d'abord à permettre au lecteur de mieux situer les réalisations de la coopérative et les enjeux auxquels elle prétend répondre. Mais prise comme une étude de cas, l'histoire des engagements de la Maison Solidaire et de ses partenaires en matière d'accès aux droits permettra également de documenter les manières dont les acteur.ices locaux s'organisent pour faire face aux évolutions des conditions d'accès aux services publics et aux administrations.

La seconde partie est un texte issu de l'immersion de l'équipe de recherche ExCD au sein de la Maison Solidaire de Kermarron. Il porte sur les manières dont les habitant.es accèdent à différentes formes d'aide au sein de ce centre social, qui porte également un EFS et un poste de conseillère numérique. En s'attachant à décrire la variété des interactions aidantes qui s'y déploient, le texte donne un point de vue sur l'étendue de besoins des habitant.es du territoire et, à travers elleux, sur les enjeux des médiations e-administratives dans un contexte de dématérialisation, qui sont au cœur du projet de coopérative d'accès aux droits.

Dans une troisième partie nous

présenterons les réalisations de la coopérative d'accès aux droits, à partir de la création d'un poste de coordinateur.ice du projet au sein de la Maison Solidaire en mars 2023. L'accent sera notamment mis sur les moyens affectés au développement du cadre de coopération entre les différentes organisations concernées, et sur les modalités d'association progressive d'habitants et d'habitantes de Douarnenez au projet.

La quatrième partie de ce document est consacrée à la présentation du podcast ExCD. Cette démarche radiophonique initiée dès 2023 est une modalité à part entière de la recherche ExCD. Elle documente les étapes du projet de coopérative, rend compte de manière sensible de l'expression des personnes concernées, et témoigne d'une partie du cheminement des acteur.trices de la coopérative dans l'appropriation des enjeux de l'accès aux droits sociaux.

Enfin, nous présenterons dans une cinquième et dernière partie les axes de travail et les partenariats qui structurent d'ores et déjà la "saison 2" de la coopérative d'accès aux droits.

Petit lexique de l'accès aux droits à l'usage des coopérant.es

Dans le cadre de la recherche ExCD - Expériences croisées de la dématérialisation (voir index des acteurs et parties prenantes) l'équipe de recherche a proposé aux bénévoles de la coopérative de s'accorder sur des définitions « communes et accessibles » des termes et notions mobilisés au sein du projet. La première ébauche d'une série de définitions a été présentée par l'équipe de recherche. Elles ont été discutées et amendées lors d'un atelier collectif qui s'est tenu à la maison solidaire de Kermarron le 11 juin 2024.

Ce lexique constitue un des moyens déployés pour favoriser la participation et l'appropriation du projet par les acteur.trices concerné.es. L'exercice, qui n'est pas académique, s'appuie sur les travaux antérieurs du LabAccès et sur des références présentées ci-dessous.

Les droits sociaux

Quand on parle des droits (au pluriel) et non pas du droit (au singulier) on évoque le plus souvent les droits de la personne : le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir (droits fondamentaux), mais aussi les droits économiques, sociaux, judiciaires et politiques, le droit à l'égalité, etc.

Dans le cadre du LabAccès et du projet de recherche ExCD, nous nous intéressons surtout à ce que l'on appelle communément les droits sociaux. Lesquels désignent notamment les prestations de sécurité sociale et les aides sociales légales qui sont déterminées par la loi et les règlements (code de la sécurité

sociale, code l'action sociale et des familles). Les personnes éligibles (qui remplissent les conditions) à ces prestations sociales et ces aides légales peuvent les exiger des organisations qui en ont la gestion (CAF, CPAM, Département, CCAS...). Par extension, les droits sociaux peuvent aussi désigner les prestations sociales et aides sociales extralégales (les aides exceptionnelles ou les aides d'urgence par exemple). Elles ne sont pas à proprement parler des droits et n'ont pas de caractère d'obligation pour les organisations qui les créent. L'éligibilité à ces aides dépend de règles d'attribution des institutions qui les proposent ainsi que de l'enveloppe financière disponible

pour ces aides.

La plupart des prestations et des aides sociales, légales ou extralégales ne sont pas universelles, mais conditionnelles. C'est-à-dire qu'elles s'adressent à des personnes qui remplissent certaines conditions d'âge, de situations, de ressources, etc. Il faut être éligible (remplir les conditions) pour bénéficier d'une aide ou d'une prestation, mais le plus souvent, il faut aussi que les personnes les « demandent » et que les administrations en charge des aides et des prestations « traitent » ces demandes.

Voir aussi : [L'accès aux droits] & [Les trajectoires d'accès aux droits]

L'accès aux droits

L'accès au droit (au singulier) désigne le fait de pouvoir connaître et faire valoir ses droits et obligations, et d'être aidé dans ses démarches juridiques. Les politiques d'accès au droit sont pilotées par le ministère de la Justice et mise en œuvre localement par les conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD).

L'accès aux droits (au pluriel) est une expression qui renvoie le plus souvent aux droits sociaux et qui a plusieurs sens : elle désigne la situation dans laquelle une personne bénéficie des aides et prestations auxquelles elle est éligible, mais aussi les actions qui visent à permettre aux personnes d'accéder à leurs droits.

C'est à la fois le point d'arrivée et le chemin parcouru.

Car la plupart des prestations et des aides sociales ne sont pas automatiques, mais doivent être activées : c'est-à-dire qu'elles nécessitent que la personne « qui a droit » à une prestation ou à une

aide (qui remplit les conditions d'éligibilité) réalise une ou plusieurs actions : raconter son histoire, déposer une demande, compléter un dossier, réunir des justificatifs...

À chaque aide ou prestation s'attache un travail plus ou moins long et complexe qui incombe à l'utilisateur, au début et/ou en cours de la démarche (le « fardeau administratif » - Herd et Moynihan, 2018). C'est là que

peuvent se jouer des inégalités entre les gens : est-ce qu'on a toute la même information ? Est-ce qu'on a tous les mêmes moyens pour réaliser le travail administratif qui nous incombe ? Est-ce que les administrations traitent chaque « usager.e » de la même manière ?

Voir aussi : [Les trajectoires d'accès aux droits], [Le non-recours aux droits] & [L'aide à l'accès aux droits]

Le non-recours aux droits

Le non-recours aux droits désigne le fait d'être éligible à un droit, mais de ne pas en bénéficier effectivement. Par exemple, 34 % des foyers éligibles au RSA seraient chaque trimestre en situation de non-recours.

Le phénomène du non-recours aux droits sociaux (à la retraite, à l'assurance chômage, à l'assurance

maladie, etc.) est un phénomène complexe à mesurer. C'est aussi une autre manière de poser la question de l'accès aux droits, en retournant le problème : pourquoi les gens n'accèdent-ils pas à leurs droits ?

L'un des principaux intérêts de cette approche est de pouvoir questionner non pas seulement les « raisons » des

gens, mais aussi le fonctionnement des organisations (voir tableau 1) : dans quelle mesure leur manière de fonctionner, ce qu'elles demandent aux gens de faire, la manière dont elles les reçoivent, etc. peuvent-elles produire du non-recours ?

Type de non-recours	Description	Question sous-tendue
Le non-recours par non-connaissance	Les personnes ignorent l'existence de l'aide ou de la prestation et ne savent pas qu'elles sont éligibles	<i>Pourquoi les personnes ne sont-elles pas informées ?</i>
Le non-recours par non-demande	Les personnes connaissent l'aide, mais ne la demandent pas.	<i>Pourquoi les personnes ne demandent-elles pas ?</i>
Le non-recours par non-réception	L'aide est connue et demandée, mais elle n'est pas reçue.	<i>Pourquoi les personnes ne reçoivent-elles pas ?</i>

Tableau 1 : Différents types de non-recours (d'après l'observatoire des non-recours aux droits et services - ODENORE)

Voir aussi: [L'accès aux droits] & [L'aide à l'accès aux droits]

La dématérialisation de la relation administrative

Dans le langage courant, un processus de dématérialisation renvoie au fait de passer d'un support physique, ou analogique, à un support informatique ou numérique. Plus généralement, on parle de dématérialisation (ou de digitalisation) pour désigner le fait que les administrations, les services publics et les entreprises ont de plus en plus recours aux technologies numériques et à internet, non pas seulement pour leur fonctionnement interne, mais aussi dans la relation à leurs usager.es ou à leurs client.es. Cela participe d'un mouvement général de la société dans lequel les technologies sont perçues et promues comme des vecteurs de progrès, d'efficacité et de rationalisation budgétaire. Les administrations qui instruisent des demandes d'aide ou de prestations sociales sont particulièrement concernées par les politiques de dématérialisation. Pour décrire ce phénomène complexe, nous proposons de considérer trois dimensions :

1. Le numérique d'abord :

La relation administrative (c'est-à-dire la manière dont les contacts entre les usager.es et les administrations se forment et se maintiennent) est devenue progressivement de part en part numérique : l'information est disponible sur internet, les demandes se font en ligne, les rendez-vous se prennent sur internet, les échanges se font par mail, etc. Les contacts téléphoniques ou

physiques sont possibles si le numérique ne suffit pas (digital first). Dans les processus administratifs, pouvoir et savoir se connecter à internet et utiliser le numérique est aujourd'hui une condition difficilement contournable (sans alternative). Un certain nombre d'exigences numériques (Mazet 2019) participent du travail administratif qui incombe aux usager.es.

2. Les reconfigurations de la présence physique des administrations :

En parallèle de ce mouvement de numérisation, les administrations et les services publics ont réorganisé leur présence sur les territoires. Des guichets (c'est-à-dire les points de contact physiques) ont fermés, et les administrations sont souvent situées dans les villes. Moins proches, les administrations et les services publics sont aussi davantage accessibles

en ligne (du moins pour ceux qui « maîtrisent » le numérique).

L'État français pense pallier cette situation en proposant aux acteur.ices locaux de mettre en place des maisons France Services, qui se présentent comme des guichets mutualisés (c'est-à-dire commun à différentes administrations) : un agent assure

un premier niveau d'accueil pour différentes administrations. Les administrations proposent aussi des permanences de leurs agents au sein de France Services ou dans les locaux d'autres acteurs (par exemple la permanence de la CAF au CDAS de Douarnenez).

3. Les politiques d'accueil :

On observe dans la plupart des organisations une structuration de l'accueil selon un premier et un deuxième niveau : le premier niveau « généraliste » est chargé d'évaluer les situations, d'orienter les personnes vers les différents services ou vers les interfaces numériques, d'expliquer leurs fonctionnements...

Et à un deuxième niveau on trouve des professionnel.les davantage expert.es des droits, des prestations ou de l'accompagnement, et qui sont susceptibles d'intervenir sur les situations des personnes, de faire des propositions, de régler des difficultés, etc. Pour certaines situations complexes, l'enjeu est d'accéder à ce

deuxième niveau.

Face à cette situation, des usager.es des services publics en difficulté dans leurs démarches administratives [voir les demandes d'aide e-administratives] s'adressent à des acteurs locaux. La dématérialisation se définit aussi par

un phénomène d'externalisation de l'aide aux démarches administratives vers des acteurs locaux.

Voir aussi : [Les acteurs de l'accès aux droits].

Les demandes d'aide e-administrative

La dématérialisation peut mettre en difficulté un certain nombre de personnes :

- Le numérique « obligatoire » constitue une épreuve pour les personnes qui ne sont pas équipées de matériel informatique ou numérique, et les personnes qui ont du mal à utiliser le numérique.
- L'éloignement des administrations et les politiques d'accueil à deux niveaux peuvent aussi poser un problème à des personnes qui ont des difficultés pour se déplacer, pour comprendre ou effectuer les démarches, qui ont besoin d'explications ou d'une aide concrète, ou qui n'arrivent pas à obtenir des réponses adaptées à leurs situations (blocage, complexité, etc.).

De fait, les demandes d'aide e-administratives sont multiples : besoin d'accéder à du matériel connecté ou à un périphérique (fax, imprimante, scanner), besoin d'explication, besoin d'aide pour réaliser les démarches... Les demandes d'aide e-administratives ne concernent pas que des problèmes numériques et beaucoup de personnes équipées de smartphone ou d'ordinateur, et qui ont l'habitude d'utiliser internet peuvent avoir besoin d'une aide e-administrative.

La dématérialisation a généré un important besoin de médiation e-administrative. La médiation désigne une situation dans laquelle un tiers intervient dans la relation entre une personne (un.e usager.e) et une administration. Cette

médiation e-administrative, qui porte alternativement ou simultanément sur l'utilisation du numérique et la réussite des démarches administratives est d'abord exercé par les proches : la famille, les ami.es. Mais les demandes d'aide e-administratives sont aussi adressées aux acteurs de proximité, c'est-à-dire les acteurs qui assurent une forme d'accueil dans les villes ou les villages [voir : les acteurs de l'accès aux droits].

D'après nos observations les demandes d'aide administratives adressées aux administrations et aux autres acteurs de l'accès aux droits sont de trois types :

- Les personnes cherchent du soutien dans leur relation avec les administrations : iels ont

besoin d'informations, ils ont besoin d'aide pour prendre ou obtenir un rendez-vous avec une administration, etc.

- Les personnes ont besoin d'aide pour répondre aux exigences numériques des administrations : iels n'ont pas le bon matériel, iels n'arrivent pas à s'identifier, iels n'arrivent pas à utiliser un site ou une application, etc.
- Les personnes cherchent à résoudre des problèmes dans les démarches administratives : pour débloquer une situation, pour comprendre le problème, pour comprendre ce qu'il y a à faire, etc.

Voir aussi : [La dématérialisation], [L'aide à l'accès aux droits] & [Les acteurs de l'accès aux droits]

L'aide à l'accès aux droits

Plutôt que d'accès aux droits, on pourrait parler d'accession au droit pour insister sur le chemin qui doit être parcouru pour exercer ses droits ou bénéficier des prestations et des aides auxquelles on est éligible. Le fait que ce chemin soit plus ou

moins long et complexe en fonction des personnes et des situations est aujourd'hui bien connu. Dans les années 1970, on a commencé à parler d'accès aux droits pour désigner tout ce qui est fait par d'autres pour que les personnes éligibles accèdent à

leurs droits. Les premiers de ces aidant.es sont les proches, la famille, les ami.es...L'accès aux droits est aussi une des missions du travail social. Et beaucoup d'acteur.ices, militant.es, bénévoles, professionnel.les agissent pour l'accès aux droits. Ces actions

en faveur de l'accès aux droits (ou de lutte contre le non-recours) peuvent prendre des formes différentes : 1) apporter de l'information à une personne sur les droits auxquels elle peut prétendre, et sur les démarches à réaliser ; 2) soutenir la personne dans ses démarches, lui apporter une aide concrète : passer un appel

téléphonique avec elle, l'accompagner à un rendez-vous, remplir ensemble un document administratif, etc. 3) développer l'autonomie d'une personne en développant son pouvoir d'agir : lecture, numérique, mobilité, fonctionnement des administrations, etc. Dans une large mesure, apporter de l'aide à la réalisation aux

démarches en ligne (la médiation e-administrative) s'inscrit dans cette logique de l'accès aux droits.

Voir aussi : [Les acteur.ices de l'accès aux droits]

Les trajectoires d'accès aux droits

Une trajectoire décrit le déplacement d'un objet dans un milieu donné. Parler de trajectoire d'accès aux droits c'est retracer le parcours d'une personne vers l'accession aux droits, depuis l'information ou la proposition d'une aide ou d'une prestation, jusqu'à sa réception ou son refus, en passant pour toutes les démarches et les aides que cette personne aura reçues. C'est une manière de rendre compte du chemin parcouru, et des leviers comme des obstacles rencontrés sur ce chemin.

Les acteur.ices de l'accès aux droits

Les trajectoires d'accès aux droits (c'est-à-dire le chemin parcouru par les personnes pour accéder à leurs droits) ne concernent pas que les administrations qui dispensent les aides et les prestations. Ces trajectoires peuvent rencontrer d'autres acteurs qui sont des étapes obligatoires ou qui sont susceptibles d'apporter de l'aide ou du soutien aux personnes : de l'information, du soutien, de la formation, etc. Voir aussi: [l'aide à l'accès aux droits].

Ces acteurs secondaires de l'accès aux droits (c'est-à-dire des acteurs qui n'instruisent ou ne délivrent pas directement les droits sociaux) sont de différentes natures :

- En premier lieu, il y a les collectivités locales qui emploient des travailleur.euses sociaux, comme le département (centre départemental d'action sociale – CDAS) ou la municipalité (centre communal d'action sociale – CCAS). Ces acteurs sont particuliers en ce qu'ils peuvent être des aides pour la relation avec d'autres administrations, mais ce sont aussi des acteurs qui peuvent délivrer des aides ou des prestations sociales (comme l'aide alimentaire d'urgence par exemple).

- Depuis quelques années, l'État français propose aux acteurs locaux de mettre en place des maisons France service, qui sont des guichets

mutualisés (c'est-à-dire commun à différentes administrations) : un agent assure un premier niveau d'accueil pour différentes administrations. L'État a aussi renforcé l'offre de médiation numérique (c'est-à-dire l'aide et la formation à l'utilisation des technologies numériques) en aidant temporairement les acteurs locaux à embaucher des conseiller.es numériques.

- L'aide à l'accès aux droits peut être apportée par les différentes organisations qui accueillent ou accompagnent des publics : les centres sociaux, les maisons des jeunes et de la culture (MJC), les associations caritatives, les secrétariats de mairie, les médiathèques, ou encore les associations d'entraide ou de solidarité, etc.

On observe que la dématérialisation

(numérique « obligatoire », éloignement des guichets, politiques d'accueil à deux niveaux) a renforcé le rôle de ces acteurs secondaires dans l'aide e-administrative : les habitant.es en difficulté dans leurs démarches adressent des demandes d'aide aux acteurs qu'ils connaissent ou qui leur sont accessibles.

Certains de ces acteur.ices n'avaient pas vocation à agir sur l'accès aux droits ou à apporter de l'aide aux démarches administratives. On observe que nombre de ces acteurs se demandent ce qu'ils peuvent faire et jusqu'où ils peuvent aller dans l'aide aux personnes.

L'aide à l'accès aux droits et aux démarches administratives prend alors des formes différentes d'un territoire à l'autre, d'une structure à l'autre et même d'un professionnel.les

ou d'un bénévole à l'autre. Pour les habitant.es l'enjeu est alors de savoir à qui on peut s'adresser et ce qu'on peut espérer obtenir auprès des aidants de proximité.

Références

Deville, C. (2018). Les chemins du droit. *Gouvernement et action publique*, 7(3), 83-112.

Dumont, D. (2009). Les traductions de l'«activation». La douce européanisation des systèmes nationaux de protection sociale. *Revue interdisciplinaire d'études juridiques*, 63, 1-94. <https://doi.org/10.3917/riej.063.0001>

Lochard, Y. (2007). L'avènement des « savoirs expérientiels ». *La Revue de l'Ires*, 55, 79-95. <https://doi.org/10.3917/rldi.055.0079>

Mazet, P. (2019). Vers l'état plateforme. *La vie des idées*. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128, Article 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Mazet, P. & Sorin, F. (2020) Aide aux démarches en ligne et poursuite de l'autonomie numérique - Une nécessaire coopération des écosystèmes locaux. *LabAccès*.

Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : De la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.5363>

Soulet, M.-H. (2012). Chapitre 12. De l'insertion sociale à la gestion des immotiles. *Le travail social en reconfiguration*. Dans R. Castel (dir.), *Changements et pensées du changement : Échanges avec Robert Castel* (pp. 183-194). La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.caste.2012.01.0183>

Warin, P. (2020). Petite introduction à la question du non-recours aux droits sociaux. ESF éditeur.

Partie 1 - La genèse du projet de coopérative

Pour une large part, retracer la genèse de la coopérative revient à présenter les voies par lesquelles se sont affirmées les principes et hypothèses d'actions de la coopérative que nous avons posées en introduction : articuler réponses aux situations individuelles et actions sur les conditions collectives de l'accès aux droits ; défendre une responsabilité partagée et une approche territoriale de l'accès aux droits ; placer les personnes concernées au centre du projet.

Précisons d'emblée que nous allons livrer cette histoire depuis la Maison Solidaire de Kermarron (MSK), c'est-à-dire en présentant les éléments de contexte, local et national, tels qu'ils y ont été perçus et vécus. Pourtant la coopérative est aussi une « histoire en commun », qui aurait pu être racontée depuis le CCAS, le CDAS ou la MJC-centre social de Douarnenez. Le texte qui suit s'attachera à signaler ces points de vue connexes sur la genèse du projet, mais la centralité de la MSK dans l'aventure de la coopérative justifie d'en faire le fil

rouge du récit de sa constitution.

Cette histoire est évidemment plurielle et croisée. On réduira cette complexité en tirant trois fils narratifs : d'abord celui d'une structure d'animation sociale de proximité qui s'empare précocement de la « question informatique » et de ce fait se trouve concernée par l'hybridation numérique de la relation administrative, et par les besoins d'aide que la dématérialisation a généré. Ensuite celle d'une structure partie prenante de l'action sociale de proximité qui élabore en partenariat des réponses aux besoins sociaux identifiés sur le territoire, et se trouve amenée à se saisir des opportunités de financement disponibles pour soutenir ses projets (les programmes « conseillers numériques » et « France Services » notamment). Enfin celle d'une association inscrite dans le secteur de l'éducation populaire, animée selon les principes de l'action communautaire, qui cherche à ce que les projets se fassent à partir des personnes concernées, et avec elles.

Tirer chacun de ces fils nous amènera parfois à déborder la période de genèse de la coopérative que ce texte entend restituer (de 2020 à 2022) : nous évoquerons des événements survenus en 2023 et 2024 dans la mesure où ils actualisent significativement les informations que nous apportons dans chacune des dimensions présentées. La coopérative est un projet vivant et nous ne voulons pas perdre une occasion de donner à voir la manière dont son histoire s'écrit en continu.

Ce récit a été élaboré à partir d'une étude documentaire, et d'entretiens ou d'écrits sollicités auprès des salarié.es et bénévoles de la MSK. Leurs propos apparaissent dans cette partie en italique. Nous précisons si nécessaire l'identité de la personne qui s'exprime ; les propos non référés à une personne en particulier signalent les aspects les plus consensuels et partagés de l'histoire de la MSK et du projet de coopérative d'accès aux droits.

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE COMME POINT DE VUE SUR LES DIFFICULTÉS E-ADMINISTRATIVES

Dès 1997, l'association Maison Solidaire obtient de la CAF le financement d'un ordinateur et d'une imprimante dans le cadre de ses activités familiales (« Mercredis Sympas »), à la demande des mères impliquées dans cette action. Une formation « découverte de l'outil

informatique » est mise en place avec la venue de deux secrétaires sociales tous les vendredis après-midi. Par la suite, un ordinateur en libre-service sera installé dans l'association, de manière à permettre aux habitant.es, qui pour beaucoup n'en n'ont pas les moyens, d'accéder à l'outil informatique :

« L'informatique est alors considérée comme un moyen concret de développement social local. » La Maison Solidaire figure l'un de ces lieux - acteurs de ce qui ne s'appelle pas encore la médiation numérique¹, inscrits dans le champ de l'éducation populaire, et qui verront, selon les

1 Voir à ce sujet Mazet, P. & Pedrot, F. (2021) « Lieux et acteurs de la médiation numérique Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? » rapport de recherche pour le LabAccès, Centre de recherche d'Askoria, Ti Lab, Région Bretagne.

mots d'un salarié, s'amplifier dès 2015 « les sollicitations pour de l'aide dans les démarches administratives et l'accès aux droits du fait de la montée en charge de la dématérialisation. »

En 2016 se met en place à la MSK une permanence numérique, animée par des bénévoles, pour « répondre à la demande sur le numérique ». Mais dès 2017, cette permanence se professionnalise : un intervenant spécialisé intervient chaque lundi (l'engagement de bénévoles perdue à travers la mise en œuvre de « permanences coup de pouce », voir ci-dessous). Cette évolution « professionnelle » de l'aide numérique intervient dans le cadre d'une dynamique régionale portée par la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne, et s'appuie notamment sur le dispositif Visa Internet de la

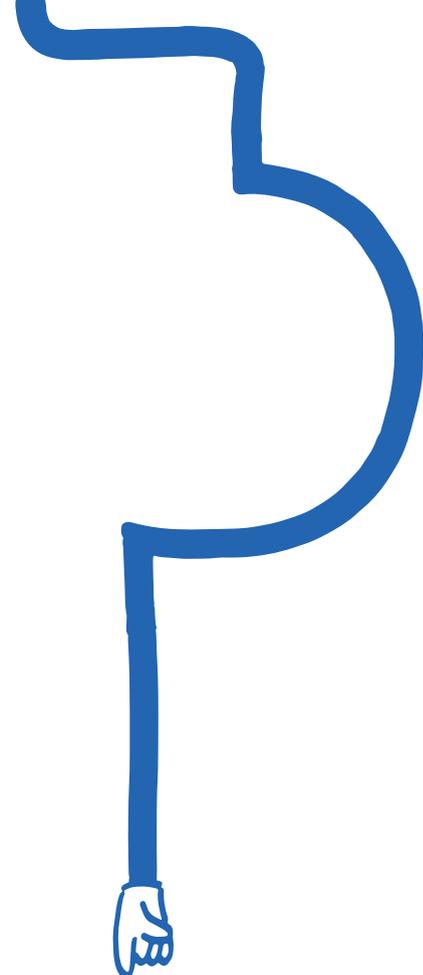
Région Bretagne². La permanence numérique s'interrompt en 2020, « suite au changement d'orientation professionnelle du prestataire et à la menace d'une non-conformité Urssaf (flou entre prestation régulière et salariat) ».

L'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) de 2018 (voir ci-dessous) a pourtant révélé que la médiation numérique et l'aide aux démarches en ligne est un besoin insuffisamment pourvu sur le territoire de Douarnenez. Aussi, à l'annonce de déploiement du dispositif Conseiller Numérique France Services (CNFS) en 2021³, la MSK propose à la commune de porter un poste en commun. Cette solution ne sera pas retenue, « les motivations n'ont pas été précisées » selon un.e salarié.e de la Maison Solidaire.

La MSK décide donc de porter seule un poste de CNFS, avec l'appui et le conseil de la Fédération des Centres Sociaux, « pour répondre à un besoin crucial de la population, proposer une offre structurée, fiable et élargie d'initiation aux usages du numérique ». Les conditions financières permettent de créer un CDD de 18 mois, entre la subvention CNFS et la recherche de financements complémentaires. Une conseillère numérique est embauchée en janvier 2022. Elle intervient à Kermarron et propose également des permanences sur d'autres communes rurales du territoire, en partenariat avec l'ULAMIR du Goyen. Un accord avec la mairie de Douarnenez permet également de proposer des permanences au centre-ville et dans le quartier de Tréboul. En 2025, l'État annonce une importante diminution

des aides allouées à l'embauche des conseiller.ères numériques. Face aux incertitudes liées à cette annonce et sans mobilisation des acteurs du territoire pour maintenir un dispositif de médiation numérique, la MSK décide de ne pas pérenniser le contrat de sa conseillère numérique.

La médiation numérique aura donc représenté, pour la MSK, une première porte d'entrée dans la question de l'aide administrative, et constitué une partie de son offre en direction des habitant.es. Mais cette dimension ne recouvre pas l'ensemble de son engagement en faveur de l'accès aux droits, lequel se forme aussi dans les instances partenariales locales dédiées aux questions sociales.



2 Au sujet de ce dispositif voir Mazet, P. & Pedrot, F. (2021, op. cit., note précédente).

3 Le dispositif conseiller numérique (ANCT – Banque des territoires) déployé à partir de 2021 prévoyait le recrutement et la formation de 4000 personnes positionnées sur des actions de médiation numérique. Voir Mazet, P. & Stefan, J. (2024) “Le déploiement national du dispositif conseiller numérique”, rapports de recherche pour l'ANCT, centre de recherche d'Askoria, LabAccès.

LA MAISON SOLIDAIRE PARTIE PRENANTE DE L'ACTION SOCIALE LOCALE

Les acteur.ices de l'action sociale de Douarnenez se retrouvent en 2016 réunis au sein de la CEMAS, Commission Extra-Municipale d'Action Sociale, portée par la Ville, « pour échanger sur les problématiques sociales locales et proposer des actions concrètes et coordonnées en réponse à ces problématiques ». Cette instance, qui regroupe élu.es et technicien.es, est composée principalement de la Ville de Douarnenez et son CCAS, du CDAS, de la CAF, de la MJC, de la Maison Solidaire, de Douarnenez Habitat, et « d'autres acteur.ices peuvent être associé.es ponctuellement en fonction des thématiques ». C'est au sein de cette instance que s'élabore le guide Coup de Pouce, qui se présente

« La Maison Solidaire est donc pleinement engagée, dès 2018, dans des dynamiques partenariales sur le thème de l'accès aux droits et de l'aide administrative. »

comme un livret destiné à « rendre plus lisibles les aides disponibles et les accompagnements » dont les « personnes dans le besoin » peuvent bénéficier. Le guide présente « trente adresses utiles » selon six

thématiques : se loger, se nourrir, s'habiller, se déplacer, se soigner, accompagnement social⁴. Imprimé à quelques centaines d'exemplaires, le guide « permet à chaque aidant, qu'il soit bénévole ou pro, associatif ou institutionnel, ou chargé.e d'accueil, de bien orienter les personnes qui viennent demander de l'aide ».

Pour les salarié.es de Kermarron qui ont vécu cette période, la CEMAS devient progressivement une instance « lourde et faiblement productive ». La Maison Solidaire et la MJC s'engagent dans « la mise en place d'actions concrètes et opérationnelles, à laquelle se rattachent par la suite les acteurs de la CEMAS » (parmi ces actions concrètes, les « permanences coup de pouce », dont il sera question ci-dessous).

En 2018, en vue de la réalisation de l'Analyse des Besoins Sociaux du territoire intercommunautaire, la CEMAS se transforme en CECAS, Commission Inter Communautaire d'Action Sociale : « l'analyse des besoins sociaux de 2018 met en évidence deux thématiques prioritaires pour le territoire : la précarité des ménages et le vieillissement de la population. Elle révèle également le numérique comme besoin non pourvu sur le territoire, et des difficultés d'accès aux démarches administratives en ligne. » Toujours selon les salarié.es de la Maison Solidaire, la création de cette CECAS « aura pour effet de limiter encore plus la production concrète d'action ». La CECAS s'éteint vers 2021, « faute de consensus sur son but, son pilotage, sa forme... Elle aura cependant

permis de partager l'ABS, et produire une nouvelle version plus complète du Guide Coup de Pouce ».

La Maison Solidaire est donc pleinement engagée, dès 2018, dans des dynamiques partenariales sur le thème de l'accès aux droits et de l'aide administrative. Mais les témoignages recueillis laissent entendre qu'elle aspire à des instances de travail partenarial davantage « tournées vers l'action », plus horizontales dans leur mode de fonctionnement, et plus ouvertes aux logiques participatives (impliquant les habitant.es concerné.es). Ce sont aussi ces aspirations qui motivent la formalisation du projet de coopérative d'accès aux droits en 2020.

Mais avant de débiter le récit du projet de coopérative proprement dit, il importe de compléter cette genèse par une dernière dimension, celle des actions « concrètes » qu'entreprend la Maison Solidaire en matière d'aide à l'accès aux droits et aux démarches administratives. De la mise en place de permanences d'aide administrative en 2017 au portage de l'Espace France services de Douarnenez à partir de 2022, la place de la Maison Solidaire - alors labellisé espace de vie social - dans les dynamiques partenariales va considérablement évoluer.

4 L'édition 2020 de ce guide coup de pouce est disponible en ligne sur le site de la ville de Douarnenez : Guide coup de pouce - Douarnenez.bzh, site officiel de la ville de Douarnenez

DES PERMANENCES “COUP DE POUCE” À LA LABELLISATION FRANCE SERVICE

**« La MJC et la MSK
avaient la même
philosophie :
aider dans les
démarches
administratives »**

En 2017, trois associations - la Maison Solidaire, la MJC Ti An Dud (qui est aussi un centre social) et le Local (association d'entraide qui dispose d'un local dans le centre-ville) lancent simultanément des permanences d'aide administrative. Un salarié de la maison solidaire se souvient : « la MJC et la MSK avaient la même philosophie : aider dans les démarches administratives. » Du côté du Local, « leur posture était plus militante et contestataire, dans une forme de relation de pouvoir entre demandeurs et institutions ; ils avaient la volonté d'aller au bout concernant les dossiers dits « bloqués », quitte à initier un réel rapport de force avec l'institution concernée. La MSK et la MJC ne souhaitent pas adopter une posture militante et contestataire des institutions. C'est pourquoi Le Local a mis en place des "permanences d'aide aux démarches administratives" un peu différentes des "permanences 'Coup de Pouce' de la MSK et la MJC, de manière indépendante. » Et en effet ces permanences 'Coup de Pouce' s'inscrivent, dans l'intention comme dans l'intitulé, dans la suite du travail réalisé sur le guide « coup de pouce » (voir ci dessus) au sein de la CEMAS.

Heurs et malheurs de l'aide administrative bénévole

Ces permanences sont assurées par des bénévoles, dont la plupart ont été recrutés via un appel à la participation (campagne de communication : presse, affiches, flyers). Ces bénévoles s'organisent pour assurer une présence hebdomadaire (par exemple : tous les mercredis de 10h à 12h à la Maison Solidaire de Kermarron).

Les personnes reçues à ces permanences se présentent spontanément à l'accueil des organisations participantes (support de communication et/ou bouche à oreille), ou peuvent être orientées par les acteurs sociaux du territoire. Elles sont le plus souvent préalablement reçues par un.e salarié.e et adressés le cas échéant sur les permanences. Ce premier filtre assuré par les salarié.es garantit en partie l'adéquation des besoins des personnes avec les objectifs assignés aux permanences 'Coup de Pouce'. L'aide ou l'accompagnement proposé

par ces bénévoles repose sur la signature préalable d'une charte qui rappelle le cadre des permanences et de l'aide apportée⁵. Elle se décline entre réalisation d'actes administratifs, soutien à l'usage des plateformes ou des applications numériques des administrations, recherche d'information, prise de communication avec les administrations concernés, aide à la rédaction de courrier, etc.

À la MJC comme à la Maison Solidaire, ces permanences coups de pouces « rencontrent leur public ». Les demandes d'aide sont nombreuses, des personnes « reviennent ». Un.e salarié de Kermarron analyse : « la temporalité des bénévoles n'étant pas aussi limitée que celle des professionnels, cela permettait de "prendre le temps" avec les personnes, de faciliter le cadre de confiance, puisque ce ne sont pas des représentants de l'institution, ce qui

permet plus de de liberté d'échanges, et donc de sollicitations... »

Des limites ou des tensions se font jour : « le spectre des démarches administratives est large, les bénévoles doivent constamment aller à la pêche aux informations, passent du temps à comprendre les situations, les demandes, les logiques institutionnelles. » Ces bénévoles rencontrent eux aussi des difficultés dans l'appropriation des services numériques des administrations. De plus, les permanences sont trop peu nombreuses au regard des besoins, et la logique des créneaux hebdomadaires ne convient pas à toutes les situations, et notamment celles « d'urgence ». Repérés comme des lieux ressources à travers les permanences, la Maison Solidaire et la MJC sont de plus en plus sollicitées en dehors des permanences : « les demandes étaient grandissantes et prenaient de plus en

5 L'édition 2020 de ce guide coup de pouce est disponible en ligne sur le site de la ville de Douarnenez : Guide coup de pouce - Douarnenez.bzh, site officiel de la ville de Douarnenez

plus de temps aux professionnels de la Maison Solidaire, entre 3 et 6 accompagnements quotidiennement assuré par les facilitateur.ices, ce qui devient trop fort en temps par rapport à la mission initiale ». Limitées dans le temps, limitées dans les capacités des bénévoles à répondre à des demandes complexes, limitées par le manque de proximité avec les institutions : les permanences 'Coup de Pouce' « arrivent à saturation » et « ne sont plus satisfaisantes pour répondre à cette demande croissante. »

Mais la principale limite, ou insuffisance des permanences « Coup de Pouce » aux yeux de la Maison Solidaire est la difficulté à « faire quelque chose de ces aides individuelles », à « dépasser la logique du pansement sur une fracture ouverte » : « nous constatons que de nombreuses personnes viennent

pour les mêmes questions, les mêmes problématiques, pour des difficultés à effectuer des démarches récurrentes, pour comprendre des situations, des courriers, des fonctionnements qui ne leur sont pas clairs. Ces permanences apportent donc une aide individuelle et immédiate, répétitive, mais n'agissent que très peu sur une optimisation de ces processus. On ne trouve pas de leviers de changement, ou d'interpellation des pouvoirs publics. »

Et c'est ce lien que le projet de coopérative d'accès aux droits voudra établir : comment l'agir, professionnel ou bénévole, sur les situations particulières d'accès aux droits peut être aussi un agir collectif, sur les conditions partagées de l'accès aux droits ? Comment les demandes des gens en besoin d'aide peuvent-elles être transformées en signaux susceptibles d'orienter l'action des

services ou des administrations concernées ?

Mais il nous faut encore (une fois) repousser ce récit de l'établissement de la Coopérative en 2020, pour raconter comment, dans une forme de prolongement de ces permanences 'Coup de Pouce' (bien qu'elles n'en soient pas l'unique motif), la Maison Solidaire en vient à porter l'Espace France Services de Douarnenez, et ainsi à professionnaliser son offre d'aide administrative⁶.

Un Espace France services qui se veut différent

Un.e salarié.e de la MSK relate la création de l'Espace France services (EFS) : « en avril 2022, la Préfecture contacte la Maison Solidaire (sous prétexte d'un temps d'échange sur la mise en place du dispositif Conseiller Numérique) et nous propose de renforcer notre offre et nos moyens, en complément du dispositif Conseiller Numérique et dans la continuité du projet Coopérative d'Accès aux Droits, par une labellisation France services.[...] Nous apprendrons de manière non officielle que le portage de France services a été décliné par la Ville et la Comcom... »

De premier abord critique vis-à-vis du dispositif France services – « pour nous ça acte le désengagement des administrations » - la Maison Solidaire validera finalement d'entrer dans le processus de labellisation, « pour répondre aux problématiques des habitant.es. »

Toutefois, l'intention de la Maison Solidaire est de faire un EFS « pas comme les autres », mais « à la mode Kermarron », de manière « non institutionnelle », en gardant « les codes d'accueil et de fonctionnement de la Maison Solidaire ». Ce qui signifie que Kermarron ne souhaite pas créer une Maison France Service – « car nous considérons que bon nombre d'institutions sont encore bien présentes sur le territoire et qu'il faut impérativement les conserver le plus longtemps possible, donc ne pas leur offrir la possibilité de se désengager via le concept de MFS » - mais la mise en place d'un Espace France services intégré au sein de la Maison Solidaire, assorti d'une labellisation en « itinérance », « avec l'ambition de ne pas figer ce dispositif à la Maison Solidaire mais bien de pouvoir le porter sur d'autres territoires par la suite. »

La labellisation est officiellement prononcée le 14 novembre 2022. Deux salarié.es de la Maison Solidaire suivent la formation France services « pour maîtriser les enjeux et principes de fonctionnement et être en mesure de co-animer ce dispositif ». Le 4 janvier 2023, la Maison Solidaire embauche une nouvelle personne en CDD 18 mois à temps plein sur le dispositif France services : « là encore, nous privilégions un profil "social", relationnel, plus qu'un profil de technicien et de compétences administratives ou numériques, pour répondre au mieux aux attentes que nous avons sur ce que doit être un espace France services. »

Un bureau est reconfiguré à l'entrée de la Maison, dédié aux permanences de l'EFS : « nous privilégions un mobilier et une installation qui inspire la

6 On notera le redoublement du motif : l'offre d'aide numérique était déjà, elle aussi, passée du bénévolat au salariat.

« Cette labellisation France services met fin aux permanences 'Coup de Pouce' et à l'engagement bénévole qui durait depuis plusieurs années »

confiance, avec une table ronde pour effectuer les accompagnements, pas de face-à-face entre le professionnel et la personne aidée mais une proximité, pas de plexiglas barrière entre les deux... Nous ne voulons pas d'un bureau qui rappelle l'administration et sa froideur. »

L'accueil à l'EFS se fait de la même manière que pour les autres actions de la Maison Solidaire, en offrant un café ou un thé : « on cherche à lier l'accueil au reste des actions de la Maison Solidaire. Les personnes peuvent attendre leur tour ou leur rendez-vous dans l'espace de convivialité, avec les autres habitants de la Maison, se mêler aux actions en cours... » Le choix est également fait de ne pas mettre en avant le « Bleu Blanc Rouge » de la signalétique obligatoire, « pour que les personnes gardent la confiance de rentrer dans un lieu neutre qui garde sa dimension associative et non institutionnelle. »

Cette labellisation France services met fin aux permanences 'Coup de Pouce' et à l'engagement bénévole qui durait depuis plusieurs années : « Il était en effet difficile de lier les deux, tant pour [la salariée] qui devait trouver sa place et avoir une posture pro, que pour les bénévoles pour qui c'était difficilement tenable de proposer un accompagnement "moins performant". [...] La professionnalisation a donc évincé le bénévolat. » En 2024, la Maison Solidaire a décidé du passage en CDI du contrat de travail de l'agente France services, ce qui signale l'engagement de l'association pour une inscription durable de l'EFS dans son dispositif d'accueil et d'accompagnement.

LA FORMALISATION DU PROJET DE COOPÉRATIVE (ET L'IRRUPTION DE LA COVID)

Retour en 2020 : la Maison Solidaire qui met en œuvre des permanences 'Coup de pouce', reçoit, et répond, à « de nombreuses demandes d'aide aux démarches administratives », mais s'estime en décalage avec les approches communautaires qui structurent son projet associatif : « apporter une solution individuelle dans l'urgence est nécessaire, mais pas totalement satisfaisant. Fidèle à la philosophie de la MSK, l'association souhaite dépasser les problématiques individuelles pour apporter des réponses collectives plus pérennes et durables. ».

La MSK s'empare alors de l'appel à projet de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, porté par la Préfecture de Région ; elle y voit l'opportunité « d'avoir des moyens pour se saisir de ces questions » et de « lancer un premier travail plus

approfondi sur ces sujets d'accès aux droits ».

L'année 2020 est aussi celle du premier confinement. Durant cette période, la Maison Solidaire a mis en œuvre des « actions de solidarité de proximité » : veille téléphonique, réseau de solidarité, psychologue bénévole, distribution d'aide alimentaire (constitution et distribution des colis sur les quartiers ; relais du Secours Populaire), simplification du dispositif d'inscription aux Restos du Cœur (« en préparant avec les personnes les documents en amont et en les transmettant directement aux Restos du Cœur »).

Paradoxalement, cette situation contrainte semble avoir confirmé la force des approches solidaires

et communautaires revendiquées par la Maison Solidaire. Pour cette salariée :

« Cette situation inédite a démontré la force de réaction, d'intervention et d'adaptation des participants au projet de la Maison Solidaire. La proximité et la connaissance du territoire et de ses habitants, l'appui du réseau, ont été déterminants dans notre capacité à nous mobiliser et à agir pour le bien collectif. [...] Aujourd'hui, de nouvelles familles, de nouvelles personnes, ont franchi la porte de la Maison Solidaire suite aux actions mises en place, en mettant en avant la bienveillance de l'accueil et de l'écoute reçue, avant le service apporté. »

La réponse à l'appel à projet de la stratégie pauvreté (L'avant-projet)

En 2020, le projet de coopérative présenté par la MSK s'inscrit dans le cadre de l'engagement 4 de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté (« vers des droits sociaux plus accessibles, plus équitables pour renforcer l'accès aux droits ») Les intentions formulées par la MSK dans son projet méritent d'être citée *in extenso* (voir également image 2) :

L'idée de cette « coopérative d'accès aux droits » est partie de la volonté d'habitant.es qui ont rencontré des difficultés pour accéder à leurs droits ou au contraire qui ont pu bénéficier d'un bon accompagnement, pour faire en sorte que d'autres ne se retrouvent pas dans les mêmes « galères » et puissent trouver les bonnes portes et soutiens dans leurs démarches.

L'Assemblée Communautaire de la Maison Solidaire de Kermarron, consciente de ce que cela représente comme priorité vitale pour certaines familles et personnes isolées a décidé d'impulser cette démarche de coopération territoriale pour l'accès aux droits en faisant appel à des habitant.es, des associations et des institutions volontaires.

Cette Coopérative n'est pas une structure mais un réseau de coopération concrète sur le territoire pour aller vers les personnes qui n'ont pas recours à leurs droits, pour les informer et leur proposer un accompagnement adapté avec les associations et institutions partenaires. Chacun de sa place pourra coopérer à cet objectif commun en capitalisant son expérience en connaissance partageable, en étant relais d'information et de mise en relation, en réfléchissant ensemble aux améliorations souhaitées pour une meilleure accessibilité des droits pour tous.

Axé sur l'intensification des coopérations à l'échelle locale (faire coopérer les institutions, entre elles et avec les habitant.es), et réservant la définition concrète de l'action à la première phase de sa mise en œuvre (« les objectifs, moyens d'action, réalisations concrètes et méthodes appropriées, seront élaborés et décidés avec celles et ceux qui s'engageront dans cette démarche »), le projet met surtout en avant des principes d'action :

- Prendre en compte tous les droits fondamentaux, en appréhendant les droits des personnes dans leur globalité ;
- Aller rencontrer les habitant.es par une démarche « d'aller vers ». Cette envie, d'aller « au-devant » des non-recourants et de leurs besoins, est née de la surprise pendant le premier confinement du nombre de demandes, et/ou de familles non connues, rencontrées lors des distributions alimentaires en bas d'immeubles ;
- Accompagner avec le soutien d'un réseau solidaire, afin de ne pas laisser les personnes seules et d'agir pour faciliter le quotidien de chacun.e en utilisant les leviers nécessaires, grâce à la confiance, la débrouille, le contact et la solidarité ;
- Renforcer le pouvoir et les capacités d'agir.

Le projet de coopérative, même s'il prend appui sur les constats issus des permanences « Coup de Pouce » et de l'aide concrète déployée pendant le confinement, ne se limite pas aux droits et aux prestations sociales. Il est posé comme un projet englobant les différentes démarches et dynamiques de la Maison Solidaire,

dans les domaines de la culture, de la citoyenneté, de la santé, la parentalité, de l'accès à une alimentation de qualité pour tous et toutes.

« un projet englobant les différentes démarches et dynamiques de la Maison Solidaire, dans les domaines de la culture, de la citoyenneté, de la santé, la parentalité, de l'accès à une alimentation de qualité pour tous et toutes. »



Validation du projet et formulation des objectifs opérationnels

Le projet de coopérative d'accès aux droits est validé par l'Assemblée Communautaire de la Maison Solidaire de Kermarron le 6 juin 2020. À cette occasion, des objectifs opérationnels sont énoncés (voir également image 3) :

- mobiliser et outiller un collectif d'habitant·es volontaires ;
- réaliser une enquête de terrain sur les expériences de parcours d'accès aux droits ;
- capitaliser les expériences afin de faciliter l'accès aux droits d'autrui pour évaluer la démarche coopérative ;
- rendre visibles et accessibles les différents travaux et la communication autour de cette démarche ;
- développer le réseau partenarial local (associations, collectivités et institutions) ;
- élaborer des outils méthodologiques pour repérer les situations interpellantes ;
- organiser la mise en réseau avec des expériences analogues sur d'autres territoires.

La constitution d'un « groupe moteur », « citoyen », composé « d'habitant·es, de bénévoles, d'acteur·ices » apparaît comme le premier impératif du projet de coopérative.

PREMIERS PAS, 2020 - 2022 (LE PRÉQUEL)

À partir de juin 2020, le projet de coopérative d'accès aux droits imaginé à la MSK entre en phase active, en appui sur un stage en master 2 « intervention et développement social ». Le projet est aussi nourri des échanges entre Tugdual Nabec, coordinateur-facilitateur de la MSK et Marc Monneraye, bénévole de l'association et membre actif du Mouvement pour le Développement Social Local (MDSL). Nous présenterons dans cette dernière partie les réalisations qui se rapportent au projet de coopérative entre 2020 et 2022, jusqu'à la rencontre avec le Ti Lab et son programme LabAccès.

La coopérative tente de se structurer, en appui sur les apports d'un stage en M2

Le soutien de la stratégie pauvreté permet d'accueillir une étudiante en stage de Master⁷ Loriane Guillou est notamment chargée de constituer le « groupe de personnes mobilisées » autour de l'accès aux droits, et de participer à l'animation territoriale autour de ce thème. Deux livrables sont attendus, supposant l'implication

d'habitant.es concerné.es par les questions d'accès aux droits : une « cartographie subjective des acteurs », avec une dimension participative et les ressentis des ayants-droits, et une « méthodologie de coopération » entre ouvriers de droits et ayants-droits.

La constitution de la « cartographie

subjective » sera rapidement repoussée du fait des conditions sanitaires (un deuxième confinement est imposé entre le 30 octobre et le 15 décembre 2020). Surtout, dans le compte rendu qu'elle fait de ses travaux, Loriane Guillou déplore que le projet de coopérative d'accès aux droits apparaisse trop « abstrait » aux

7 Guillou, L. (2021) « La coopérative d'accès aux droits – Maison Solidaire de Kermarron », Mémoire de stage, Master 2 DPDIMP, université Rennes 2.

« le mot coopérative, par exemple, peut susciter des interrogations, parfois des méfiances pour des structures locales qui pourraient se sentir menacées par cet objet nouveau difficile à saisir. »

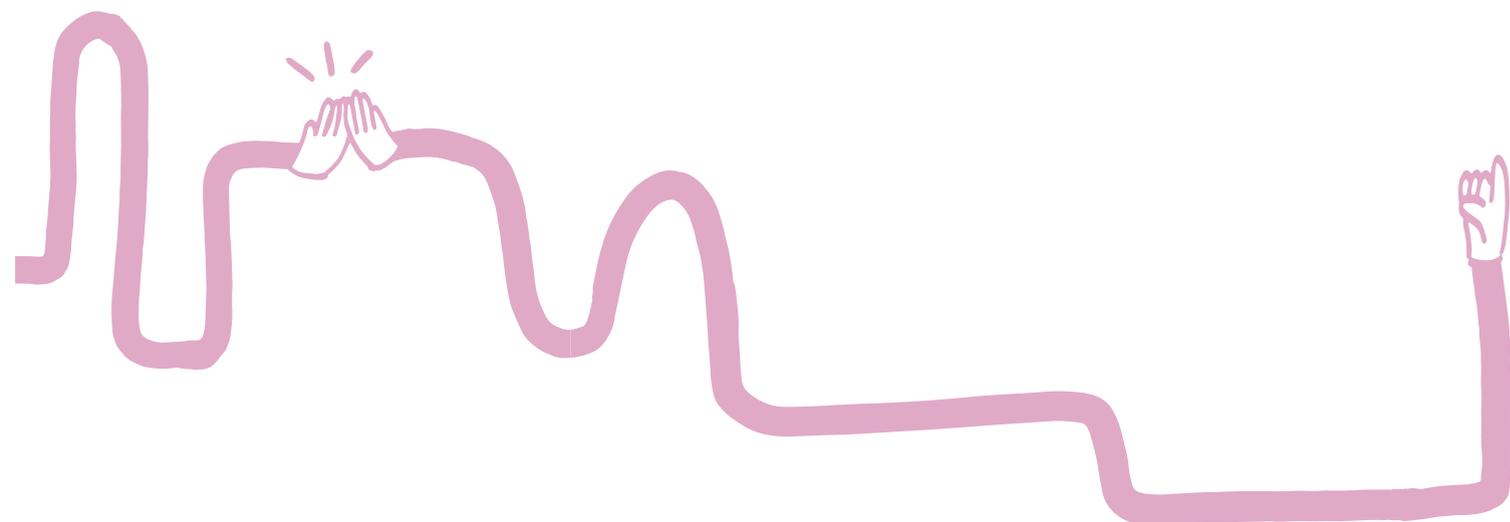
habitant·es, au regard d'autres projets développés à la MSK (et notamment le four à pain, ou le groupement d'achats). Le manque de résultats concrets à espérer, nuit selon elle à l'investissement des habitant·es, des bénévoles comme des partenaires professionnel·les, dans ce projet. De manière significative, le mot « coopérative », par exemple, peut susciter des interrogations, parfois des méfiances pour des structures locales qui pourraient se sentir menacées par cet objet nouveau difficile à saisir⁸.

Loriane a pourtant tenté au cours de son stage de réunir plusieurs personnes supposément concernées par les questions d'accès aux droits. Mais la constitution d'un « groupe-projet » composé d'habitant·es concerné·es ne peut se faire sur le temps du stage, la période du Covid compliquant toute forme de mobilisation. Loriane Guillou note à la fin de son rapport de stage qu'il lui aurait fallu plus de temps pour « apprendre à connaître les habitant·es du quartier », « écouter les acteurs du projet » et « évoluer à leur rythme. » Néanmoins, le projet de coopérative avance sur le front des partenariats locaux. Loriane a proposé différents temps

de rencontre et d'échange avec les acteurs professionnels et bénévoles du territoire, dans le but de « penser ensemble des solutions pérennes et concrètes » à l'échelle locale. Sur cette dynamique partenariale, Loriane Guillou note :

« le Noël Solidaire de 2020, tout comme les réunions de "veille sociale", regroupant plusieurs associations de solidarité sur le territoire de Douarnenez, ont constitué des temps de travail concrets, pratiques, mettant en image la coopération locale sur les questions de précarité et de solidarité ».

Après des ébauches de travail sur les thèmes de l'accès à l'énergie et de l'accès aux soins dentaires, le réseau coopératif naissant s'est finalement emparé des questions de mobilité et d'aide alimentaire : à partir d'avril 2021, une dynamique partagée entre le MSK, la MJC, le CCAS, et le service de transports de la Communauté de Communes du Pays de Douarnenez, porte sur l'accès des personnes aux points d'aide alimentaire. Les questions de dématérialisation, de non-recours et d'accès aux droits sont encore loin et difficiles à saisir. La coopérative s'empare des questions qui lui sont les plus tangibles.



8 D'un autre côté, ce terme de « coopérative d'accès aux droits » semble aussi créer des attentes fortes, véhiculer une image positive et innovante dans d'autres espaces : cette appellation « attire » des partenaires ou des personnes en charge de projets similaires ou qui pourraient s'en inspirer. Ce qui contribue ainsi peut-être à la publicité de cette expérimentation, et au bon accueil qui, globalement, en a été fait. conseiller numérique », rapports de recherche pour l'ANCT, centre de recherche d'Askoria, LabAccès.

Les réalisations 2020 - 2022: un approfondissement des dynamiques partenariales

La chronologie du projet à partir de l'obtention du soutien de la stratégie pauvreté et de la validation du projet par l'assemblée communautaire en juin 2020 (voir encadré 1) montre que face aux difficultés de mobilisation des habitant.es dans un « groupe-projet » (et dans un contexte sanitaire tendu), la coopérative a d'abord consisté dans un approfondissement, ou une intensification, des dynamiques partenariales.

- Juin 2020 : L'assemblée Communautaire valide le projet de Coopérative d'Accès aux Droits.
- Juin 2020 : Rencontre avec le Secours Catholique
- Novembre 2020 : Arrivée en stage de Loriane Guillou
- Décembre 2020 : réalisation d'entretiens individuels d'habitants sur l'accès aux droits.
- Janvier 2021 : Présentation officielle de la Coopérative d'Accès Aux Droits aux partenaires.
- Janvier 2021 : Lancement d'un travail partenarial sur la Mobilité et l'Accès aux droits.
- Janvier 2021 : Réunion partenariale du "groupe porteur" de la Coopérative d'Accès aux Droits.
- Mars 2021 : Lancement de rencontres avec les partenaires techniques et organisation d'un temps d'échanges entre parents et le CDAS sur les dispositifs d'aides à la parentalité.
- Avril 2021 : Début des réflexions et concertation sur la mobilité et l'aide alimentaire.
- Avril 2021 : Lancement du projet « le logement d'abord » avec les partenaires (Dz Habitat, Fondation Abbé Pierre, 100pourun toit, CCAS, Fondation de France).
- Mai 2021 : construction d'un pitch pour parler de la coopérative d'accès aux droits.
- Juin 2021 : travail sur la suppression des tarifs réglementés d'électricité
- Septembre 2021 : premiers échanges avec le LabAccès
- Décembre 2021 : rencontre avec le CDAS pour acter et formaliser notre travail en commun, autour de l'accès aux droits.
- Février 2022 : organisation d'une rencontre partenariale autour de la CPAM sur l'accès aux soins et la mission accompagnement santé (MIAS).
- Mars 2022 : validation en Assemblée Communautaire de la création d'un poste de coordination de la coopérative d'accès aux droits dès septembre, en lien avec le LabAccès.

Encadré 1 : chronologie du projet de coopérative (juin 2020 - mars 2022)

Cette dynamique partenariale poursuit alors au moins deux objectifs : d'abord s'accorder sur le projet de coopérative, et à travers lui, régler les termes de la coopération entre les différentes organisations et la MSK, qui en est la structure porteuse. Ensuite, les initiateurs de la coopérative cherchent à identifier un sujet "en commun", susceptible de permettre la réalisation des approches promues dans le projet : une coopération à l'échelle du territoire, une centralité des personnes concernées dans la

définition et la mise en œuvre de l'action.

Cette dynamique produit ainsi des réalisations concrètes, comme l'atelier parentalité (mars 2021) ou la concertation sur les transports en commun (avril 2021). Le travail initié à cette période sur le thème de l'alimentation se poursuivra dans un autre projet, « le marché à l'assiette » également porté par la MSK. Les liens noués avec le CDAS se prolongeront dans l'organisation conjointe de sessions de formation

interinstitutionnelle sur le thème « inclusion numérique et accès aux droits » en janvier et février 2023.

La rencontre avec le Ti Lab et le programme LabAccès

En 2021, François Sorin, chercheur associé au programme LabAccès (voir index des acteurs p.4) est sollicité par le directeur de mémoire de Loriane Guillou pour participer à son jury de soutenance. Ayant pris connaissance par ce moyen de la dynamique en cours à Douarnenez, François Sorin rencontre l'équipe de la MSK et réalise, en juin 2021, des entretiens avec les bénévoles des permanences « coup de pouce administratif » qui se tiennent alors au sein de la MSK. Dès septembre 2021 des échanges se tiennent entre l'équipe de la MSK et l'équipe du Ti Lab (voir index des acteurs p.4) pour envisager un partenariat autour du projet de coopérative.

Le Ti Lab s'intéresse alors, dans le cadre de son programme LabAccès, aux trajectoires d'accès aux droits sociaux et aux manières selon lesquelles ces trajectoires seront facilitées par l'approfondissement des coopérations entre les différents institutions et acteurs présents sur le champ des solidarités locales⁹. En outre, en tant que laboratoire d'innovation publique, le Ti Lab apporte une attention particulière aux dispositifs et aux pratiques participatives, qui mobilisent l'expertise d'usage des personnes concernées pour la conception et la mise en œuvre de l'action publique¹⁰. Le Ti Lab s'engage alors à soutenir le projet de coopérative, dans le cadre de son programme LabAccès, à travers :

- le soutien financier au poste de coordination de la coopérative :

- le ou la coordinateur.trice est chargé.e de constituer et d'animer l'espace coopératif entre les habitant.es et les aidant.es, il ou elle participe à la recherche ExCD (voir ci-après) et assure la documentation du projet ;
- la mise en œuvre d'un accompagnement par le design : l'équipe design accompagne l'animation de la coopérative, la production des livrables et le pilotage de chantiers spécifiques en lien avec le projet de coopérative d'accès aux droits ;
- la mise en œuvre d'une action de recherche intitulée « expériences croisées de la dématérialisation » (ExCD). Cette recherche vise à contribuer à une appréhension fine des trajectoires d'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez, en s'appuyant notamment sur les savoirs expérientiels des habitant.es et des aidant.es, bénévoles et professionnel.les.

La validation de ce partenariat par l'assemblée communautaire de la MSK intervient en mars 2022. Le travail de mise en œuvre effective de ce partenariat qui s'engage alors, nécessitant notamment une procédure de recrutement d'un.e coordinateur.trice, permet à l'action de débiter en mars 2023. C'est à cette date que se clôt notre genèse du projet de coopérative, et à cette date que nous situons l'ouverture de sa saison 1, dont il sera question dans une prochaine partie de ce rapport. La première coordinatrice de la coopérative recrutée avec le

soutien du Ti Lab est Aude Daillère, qui sera remplacée par Josic Pouëssel en novembre 2023. La recherche ExCD, pilotée par François Sorin, s'initie également en mars 2023. L'accompagnement par le design du projet de coopérative, mis en œuvre par Sabine Zadrozynski, Clémence Jaron et Élise Ferrard, débute quant à lui en février 2024.

9 Voir notamment : Sorin, F., Mazet, P., Plantard, P., Vallauri, B. (2019) « Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation ». Rapport d'accompagnement scientifique. LabAccès, DRJSCS, Région Bretagne, Ti Lab, centre de recherche d'Askoria. & Sorin F., Mazet P. Lecollinet, L. (2021) « Le portrait territorialisé de la relation e-administrative : explorer les dimensions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation ». LabAccès, Centre de recherche d'Askoria.

10 Voir à ce sujet "le guide pour la valorisation de la participation citoyenne à la coproduction des politiques publiques" sur le site du Ti Lab : <https://www.labaccès.fr/?Indemniser>

CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE : LES PARTIS PRIS D'UNE PARTIE PRENANTE

À l'issue de ce récit, il est sûrement utile de revenir à la formule de la coopérative d'accès aux droits (c'est à dire sa description la plus directe, son "pitch"), telle que nous l'avons donné en introduction de ce rapport, pour mesurer ce que celle-ci doit à sa genèse :

L'histoire du projet est d'abord celle d'une structure, la Maison Solidaire de Kermarron, alors espace de vie sociale, organisée selon les principes de l'action communautaire¹¹, qui se saisit des enjeux de l'accès aux droits et entend agir sur ce thème aux bénéfices de ses usager.es et des habitant.es de la ville dans laquelle elle est située. Cet engagement est d'abord motivé par la confrontation aux difficultés rencontrées par ces habitant.es, puis à la participation de la MSK aux instances partenariales locales de l'action sociale. La formalisation du projet de coopérative par la MSK comprend au moins trois motifs : celui de ne pas se contenter de répondre aux besoins des habitant.es, mais de se donner les moyens d'agir sur les causes de leurs difficultés ; celui de réaliser des actions concrètes, partenariales et coordonnées sur le territoire de Douarnenez ; et enfin celui d'associer les personnes concernées, les habitant.es, à la définition des diagnostics et de l'action. La formalisation du projet de coopérative peut alors être comprise comme un moyen d'instituer plus formellement ces coopérations entre acteurs, pour agir ensemble et produire des changements locaux, tout en inscrivant dans ce processus instituant la place centrale des

La coopérative d'accès aux droits vise à agir en faveur de l'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez, en s'appuyant sur les savoirs expérientiels des habitant.es et des aidant.es de proximité. Bien que le nom du projet puisse laisser penser le contraire, il ne s'agit pas de créer une structure, mais d'intensifier les coopérations entre les organisations locales et les administrations, et avec les usagers et usagères de ces organisations et de ces administrations, dans le but de faciliter les trajectoires d'accès aux droits, et de lutter contre le non-recours.

personnes concernées.

Or le récit de la période 2018-2022 montre combien (et comment) les coopérations entre la MSK et les structures locales sont déjà présentes, à tel point qu'on pourrait interroger le fait de labelliser « coopérative d'accès aux droits » un travail partenarial somme toute attendu entre une structure d'animation sociale de

« L'histoire du projet est d'abord celle d'une structure, la Maison Solidaire de Kermarron »

proximité et les collectivités locales ou les administrations sociales. Le processus instituant (la formulation du projet de coopérative) apparaît alors, en partie, comme une tentative d'équilibrer, du point de vue la MSK, des relations partenariales vécues comme trop horizontales, et insuffisamment ouvertes aux personnes concernées.

Sur ce point, central dans le projet de coopérative et dans les approches communautaires promues par

la MSK, de la participation des habitant.es, notre récit montre que leur mobilisation sur le thème générique de l'accès aux droits a été difficile à réaliser. Cette dynamique d'association, sans nulles doutes entravée par le contexte sanitaire des années 2020 et 2021, n'a pourtant pas été vaine : des participations habitantes ont eu lieu sur des thématiques précises comme l'alimentation et la mobilité. Reste que la constitution d'un groupe porteur et l'institution de la place des habitant.es dans une instance coopérative partagée avec les professionnels locaux n'a pas eu lieu dans les mois qui suivent le démarrage du projet (on pourrait dire : dans les mois qui suivent la mise en circulation du syntagme « Coopérative d'accès aux droits »). La concrétisation de cette dimension participative était au cœur des échanges entre le Ti Lab et Kermarron, et sera un axe central de la saison 1 qui s'ouvre en 2023 avec la création d'un poste dédié à la coordination du projet.

Le récit que nous venons de donner montre aussi comment le temps de la genèse de la coopérative se synchronise avec d'importants changements au sein de la MSK. En mobilisant les moyens alloués par

11 Pour la MSK, cela suppose "de développer les capacité des habitants à agir collectivement et à prendre des décisions qui concourent à une amélioration de leur vie quotidienne". Voir sur le site internet de la MSK la description du fonctionnement en Assemblée Communautaire : <https://kermarron-maison-solidaire.fr/notre-demarche/une-gouvernance-partagee/>

les programmes de l'État, comme la stratégie de lutte contre la pauvreté, les Conseiller.es Numériques et le programme France services, la MSK ne fait pas que renforcer son offre à destination des habitant.es, elle change de statut à l'intérieur de son espace partenarial. L'identité de la MSK devient plurielle : à la fois espace de vie sociale (tout en travaillant à obtenir auprès de la CAF un agrément de centre social ; agrément obtenu en fin d'année 2024), elle est aussi l'opérateur France services local, en lien direct avec la préfecture de région, et l'initiatrice-animatrice d'un projet de coopérative d'accès aux droits, bénéficiant, à travers le Ti Lab, du soutien de la Région et de l'État. Le jeu partenarial en est nécessairement affecté, et le projet formulé en 2020, celui de la coopérative d'accès aux droits, doit trouver à se réaliser dans

un contexte partenarial mouvant, comme le montrera la suite des événements.

Et cependant, cette évolution de la MSK dans le concert des acteurs locaux est inséparable des ambitions formulées en 2020 : c'est le projet de Coopérative qui justifie au moins en partie de porter le poste de conseillère numérique, comme celui d'ouvrir un Espace France services, et d'affirmer vouloir le porter "autrement". Et réciproquement, la Coopérative d'accès aux droits elle-même est aujourd'hui définie par le fait que son initiatrice-animatrice soit une structure d'animation dotée d'une CN et d'un EFS. Ces évolutions agissent sur les points de vue que la MSK peut avoir sur les besoins du territoire et de ses habitant.es, et sur sa place dans l'action sociale locale comme dans l'offre territoriale d'aide

à l'accès aux droits et aux démarches administratives. La Maison Solidaire de Kermarron est elle-même un acteur social local, disposant d'une offre de services, qu'elle entend articuler à son projet coopératif.

Qu'en est-il de cette offre ? Que révèle-t-elle des besoins du territoire et de ses habitant.es ? Et que produit cette hybridation d'une structure d'animation sociale avec un espace France services ? Avant de rendre compte de l'évolution du projet de coopérative, il nous apparaît opportun de nous arrêter sur l'activité de Kermarron en matière d'accès aux droits, et d'intercaler entre le récit de la genèse et l'exposé de sa saison 1, un texte issu de la recherche ExCD, qui décrit l'activité « aidante » de la Maison Solidaire et s'intitule « Kermarron sur les chemins des droits. »

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



Image 2 : Visuel de présentation du projet de coopérative figurant dans la réponse à l'appel à projet "stratégie pauvreté" de 2020

LA DEMARCHE ENVISAGEE

❖ Démarche collective et citoyenne

Acquis	A affiner	A faire
<p>Eléments concrets validés par la collectivité</p> <p>Existence d'un réseau à échelle restreinte</p> <p>Validation collective de la mission de stage et du projet</p> <p>Première prise de contact avec des partenaires partants sur la démarche</p>	<p>Rassembler des habitants.es pour la formation d'un groupe moteur</p> <p>Mobiliser plus largement, de manière concrète et pratique des partenaires</p>	<p>Reformuler avec les habitants.es le fonctionnement de coopérative d'accès aux droits pour que le projet soit compris de tous et puis être accessible</p> <p>Partir de l'expérience des habitants.es pour représenter le rapport qu'ils entretiennent avec les institutions</p> <p>Réaliser des outils d'évaluation collective de la démarche</p> <p>Mettre à disposition les moyens pour établir de l'interconnaissance entre les acteurs et les habitants.es et une acceptation mutuelle</p>

Image 3 : Slide de présentation de la démarche de structuration de la coopérative présentée lors de l'assemblée communautaire de la MSK en juin 2020

Partie 2 - Kermarron sur les chemins des droits

Monographie d'un lieu ressource pour la relation administrative à Douarnenez

La Maison Solidaire de Kermarron (MSK) est un centre social situé dans le quartier d'habitat social de Kermarron à Douarnenez, fréquenté quotidiennement par des habitant.es du quartier, par des adhérent.es qui participent aux activités proposées par l'équipe de bénévoles et de professionnel.les, ou à celles mises en place par d'autres organisations qui profitent des espaces mis à disposition par l'association. La MSK est un lieu étonnant, riche d'une désormais longue histoire, faite de temps forts (comme le mémorable voyage des habitant.es en Argentine) et de gros temps (la perte de l'agrément centre social dans le cadre d'un conflit avec la CAF)¹². Pour moi qui accompagne la MSK depuis plus de deux ans, ce lieu se singularise par de plus petites choses, des choses qui durent et se répètent : une fanfare qui ne lâche pas, un four à pain qui ne refroidit pas, des repas vraiment pris en commun, l'occupation quotidienne du bâtiment par le groupe de femmes qui se désigne volontiers lui-même comme "les mamies du quartier", et qui me donne toujours l'impression (ou me rappelle à chaque fois) que j'arrive chez elles, que Kermarron est à elles. La MSK c'est encore une ébullition permanente, liée en partie

à la relative exigüité du lieu : il s'y passe toujours quelque chose. D'où le sentiment fréquent d'arracher les personnes avec lesquelles je viens travailler à d'autres tâches, d'autres échanges, tout aussi nécessaires - voire plus urgents - que les histoires d'expérimentation et de recherche que j'ai en commun avec eux.

Mon compagnonnage avec la MSK s'inscrit dans le cadre du programme de recherche - action LabAccès (voir l'index au début de ce rapport p.4). Depuis 2017 nous travaillons¹³ sur les évolutions de la relation aux administrations dans un contexte de dématérialisation ; cette dernière renvoyant à la part numérique de la relation administrative mais aussi aux évolutions des politiques d'accueil des administrations et des services publics (voir le glossaire qui suit l'introduction à ce rapport). Dans ce cadre, nous avons opté pour des approches territorialisées des conditions de l'accès aux droits, axées sur le point de vue des habitant.es-usager.ères des administrations et des services publics : quelles difficultés rencontrent ils.elles ? Vers qui peuvent-ils.elles se tourner ?

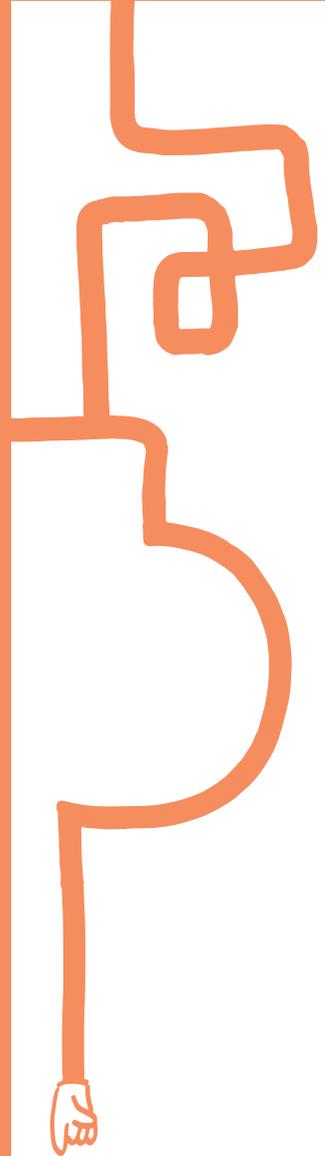
Ces approches territorialisées nous

ont amené à nous intéresser à ce que se joue en dehors des guichets physiques et des plateformes en ligne des administrations, et à saisir les manières dont la relation administrative se forme aussi auprès d'une série d'acteurs locaux, travailleur.euses et intervenant.es sociaux, médiateur.trices numériques, bénévoles associatifs, agent.es d'accueil de toutes sortes, etc. Les récentes politiques publiques nationales en faveur du renforcement de la médiation numérique et du déploiement des espaces et maisons France services ont confirmé la nécessité de porter attention aux modes de déploiement local de l'offre d'aide et d'accompagnement, et d'interroger le rôle des acteurs « intermédiaires » ou « secondaires » dans les trajectoires d'accès aux droits sociaux et la relation administrative. Après avoir travaillé sur les « effets » de la dématérialisation dans les champs du travail social et la médiation numérique¹⁴, la rencontre avec la MSK nous donne l'occasion d'interroger le rôle d'une structure d'animation sociale de proximité dans l'offre de médiation administrative locale.

12 Voir sur ces points l'histoire que l'association donne d'elle-même sur son site internet : <https://kermarron-maison-solidaire.fr/lassociation/notre-histoire/> Voir aussi le film documentaire "Rêves d'habitants" réalisé en 2002 par Luc Blanchard et disponible sur le site de la MSK : <https://kermarron-maison-solidaire.fr/reseau/reve-dhabitant/>

13 Les travaux de recherche cumulatifs du LabAccès sont menés par un collectif de recherche animé par François Sorin et Pierre Mazet, auxquels ont contribué depuis 2017 (PAO) : Aude Daillère, Léa Lecollinet, Florian Pedrot, Josic Pouëssel, Jordy Stefan, Eugénie Terrier.

14 Mazet, P. & Stefan, J. (2024) "Le déploiement national du dispositif conseiller numérique", rapports de recherche pour l'ANCT, centre



UN LIEU RESSOURCE POUR LA RELATION ADMINISTRATIVE

Avec la mise en place des « permanences coup de pouce administratif », l'ouverture de l'espace France services (EFS), l'embauche d'une conseillère numérique et la création d'une coopérative d'accès aux droits (voir partie 1 de ce rapport), la MSK se donne, pour les habitant.es du quartier de Kermarron, puis pour l'ensemble du territoire de Douarnenez, comme un lieu ressource pour la relation administrative (voir encadré 2).

Issue des précédentes recherches réalisées dans le cadre du programme LabAccès¹⁵, la notion de lieu ressource pour la relation administrative désigne, à l'échelle d'un territoire, une structure ou un acteur susceptible de proposer une aide à un.e habitant.e, dans le cadre de sa (ses) relation(s) aux administrations et aux services publics.

Cette aide peut prendre diverses formes, parfois cumulées sur un même lieu : accès à du matériel adapté (connexion à internet, ordinateur), accès à de l'information utile, aide individualisée à la réalisation d'un acte (démarches en ligne, dossier papier, etc.), accompagnement (de durée variable), formation, etc.

14 [...] de recherche d'Askoria, LabAccès ; Sorin, F. (2023) « Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social ». Sociographe, 81, 13-28 ; Mazet, P. & Pedrot, F. (2023). "Les trajectoires vers les lieux de médiation numérique". rapport de recherche pour le LabAccès, Centre de recherche d'Askoria, Ti Lab, Région Bretagne ; Sorin, F. & Stefan, J. (2023) "La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne", Rapport de recherche pour le LabAccès, Centre de recherche d'Askoria, Hub Bretagne pour un numérique inclusif ; Mazet, P. & Pedrot, F. (2021) "Lieux et acteurs de la médiation numérique Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?" rapport de recherche pour le LabAccès, Centre de recherche d'Askoria, Ti Lab, Région Bretagne ; Mazet, P., & Sorin, F. (2020) « Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », Terminal. Technologie de l'information, culture & société, 128, Article 128 ; Sorin F., Stefan J., Pedrot, F., Mazet, P. (2020) « Le projet d'inclusion numérique dans les espaces sociaux communs Rennais », Rapport de recherche évaluative, CCAS de Rennes, LabAccès, Centre de recherche d'Askoria.

15 Cette notion de lieu ressource pour la relation e-administrative est issue de la démarche PORTREA (Portrait territorialisé de la relation e-administrative) mise en oeuvre pour le LabAccès au pays de Brocéliande (35). Voir le site du LabAccès : Mazet, P., Sorin, F., Lecollinet, L. (2021) "Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande : Explorer les dimensions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation" et Mazet, P. & Sorin, F. (2020). "Portrait territorialisé de la relation e-administrative : Note méthodologique".

L'ensemble des lieux ressources pour la relation e-administrative d'un territoire donné désigne la part physique de l'offre d'aide et d'accompagnement locale, mis en œuvre par des acteurs diversifiés, et en premier lieu les administrations et les services publics concernés (la CAF, la CPAM, France Travail, le trésor public, la CARSAT, etc.), quand ils conservent un lieu d'accueil sur le territoire ou y proposent des permanences. En second lieu sont identifiées comme ressources les services sociaux des collectivités locales (CDAS, CCAS, etc.) et les espaces ou maison France services, comme guichets mutualisés de différentes administrations. L'observation montre que les habitant.es peuvent aussi se tourner vers des lieux non immédiatement référés à l'accès aux droits ou à la relation administrative, mais qui proposent un accueil physique sur les territoires : les secrétariats de mairie, les médiathèques, les structures d'animation sociale de proximité (centre sociaux, maison de quartier), etc. On note aussi le rôle important, mais variable, des différentes associations caritatives, de solidarité ou d'entraide locale, qui peuvent porter, plus ou moins formellement, une offre d'aide à la relation administrative.

Il faut alors souligner que l'intégration d'un lieu dans l'offre locale d'aide et d'accompagnement aux démarches administratives ne dépend pas uniquement des dispositifs que ce lieu affiche, ou sur lesquels il communique, mais aussi des usages du lieu que les habitant.es développent et des sollicitations que ces habitant.es lui adressent, auxquelles les agent.es du lieu qui les reçoivent peuvent répondre, ou non. En d'autres termes, le statut de lieu ressource ne peut se déduire de l'énoncé du type de structure : des secrétariats de mairie sont ressources car les agents s'engagent dans l'aide si ils sont sollicités, quand d'autres ne le feront pas ou de manière très exceptionnelle. De la même manière, le type d'aide est variable d'un lieu, voire d'un.e agent.e, à l'autre : un lieu peut être ressource car on va y être informé et potentiellement réorienté ; quand un autre est susceptible de proposer une aide matérielle concrète à la réalisation d'une démarche en ligne. Ce qui pose, du point de vue des habitant.es, la double question de la lisibilité de cette offre locale et des conditions de son activation : quels types d'aide un lieu apporte-t-il ? Sur quoi peut-il agir, et comment ? Quelles conditions faut-il réunir pour être aidé, plus ou moins activement, par ce lieu ?

Encadré 2 : Les lieux ressources pour la relation administrative : offre locale et usages des lieux

La visée de ce texte est double : d'une part il s'agit de dresser la monographie de Kermarron du point de vue de l'aide qu'elle apporte dans la réalisation des démarches administratives, et plus généralement dans l'accès aux droits sociaux. Cette monographie se veut un point d'appui pour donner à voir et à penser le rôle des centres sociaux dans les trajectoires d'accès aux droits. Et ce tout en gardant à l'esprit le relatif atypisme de la MSK, qui intègre donc un Espace France services ; un EFS lui aussi atypique par rapport à d'autres EFS en Bretagne, qui sont le plus souvent portés par des collectivités locales, et non par des associations. A travers cette monographie il s'agit aussi d'interroger les effets de cette hybridation, sur le centre social lui-même et sur le service rendu à la population.

Pour une autre part le texte vise à qualifier l'aide qui est demandée et dispensée la Maison Solidaire de Kermarron, et à travers elle, à qualifier le type de besoin, de demandes et de problèmes liés à l'accès aux droits et aux relations aux administrations qui existent sur le territoire de Douarnenez.

Pour cela, nous nous appuyerons sur un ensemble de données collectées entre 2021 et 2023 dans (et autour de) la MSK, que nous détaillons ci-dessous. Mais avant d'entrer dans le vif du sujet - la pluralité de l'aide à Kermarron - on complétera la présentation du lieu par les manières dont s'effectue l'accueil à la MSK, et à travers lui, se distribue l'orientation vers (et depuis) les différentes dimensions de son activité.

L'accueil à la Maison Solidaire : une activité distribuée

Poussant la porte de la MSK, on s'aventure dans un couloir dont les murs sont tapissées d'informations diverses, pour arriver à un croisement : à droite la grande salle d'activité, à gauche la salle commune. Depuis ce croisement, la vue donne sur le comptoir de cette salle commune où du café est toujours prêt. Pour certain.es habitant.es du quartier Kermarron – pas tou.te.s évidemment – la maison solidaire figure une place de village. Mais l'arrivée de la Conseillère Numérique puis l'installation de l'EFS a élargi la zone de chalandise de la Maison Solidaire. C'est aujourd'hui à la fois un lieu que certaines personnes fréquentent, plus ou moins assidûment, et un lieu vers lequel des personnes peuvent être orientés, pour bénéficier des services (notamment administratif et numérique) que la MSK offre. Ces deux types d'usage cohabitent. Cette cohabitation est revendiquée par les personnels de la MSK, comme une manière de porter « autrement » un EFS (voir partie 1). Même si l'offre de la conseillère numérique et de l'EFS comporte des plages d'accueil sur rendez-vous et des plages d'accueil sans rendez-vous, elles bénéficient aussi de l'accueil général – téléphonique ou physique – de la maison solidaire. Il n'est pas rare qu'un rendez-vous à l'EFS ait été pris après une première interaction avec l'un des permanents de la maison solidaire, en dehors ou en marge des horaires d'ouverture de l'EFS (qui ne coïncident pas complètement avec les horaires d'ouverture de la MSK).

Or, l'accueil à la MSK n'a pas de lieu : il n'y a pas de poste d'accueil,

c'est-à-dire pas d'espace dédié ou s'exerce une attente statique, ni de personne spécialement dédiée à cette fonction¹⁶. L'accueil se réalise par interpellation et fréquemment donne lieu à une interruption de ce qui est en train de se faire. L'accueil est relayé par ceux ou celles qui sont là, salarié.e, bénévole ou habitué.e, en direction de la personne qui paraît la plus idoine au regard de ce que le nouvel arrivant, non familier, aura pu dire : « je viens pour les démarches internet » ou encore « je viens vous signaler que le grillage du terrain de foot est abîmé » (journal de la recherche ExCD, 2023). Cet accueil non posté (en

En venant à la MSK, quel qu'en soit le motif, on pénètre un lieu polyvalent, qui n'est pas dédiée à une seule fonction

dehors des permanences) constitue une spécificité du dispositif et de la manière dont elle est en partie revendiquée par l'équipe comme synonyme de convivialité : « à Kermarron on commence toujours par un café. » En venant à la MSK, quel qu'en soit le motif, on pénètre un lieu polyvalent, qui n'est pas dédiée à une seule fonction, et qui est occupé par des personnes occupées, dont la capacité à s'interrompre et à

se rendre disponible signale l'intérêt porté à la présence de la personne. Cette (non)organisation de l'accueil concrétise enfin l'ambition de la MSK par rapport au dispositif France services : celui d'une intégration des moyens de France services dans l'écosystème Kermarron, plutôt que la création d'un lieu ou d'un service supplémentaire, accolé, indépendant. Même si dans les faits, le bureau occupé par l'agente France services est l'un des rares espace dédié, presque privatisé, de la MSK¹⁷.

Cet accueil non posté fait qu'une partie des interactions aidantes échappe à toute statistiques, et notamment à celles qui sont produites pour l'EFS et la CN. Nombre de questions, de demandes, de pratiques d'aide ou d'orientation ne sont pas comptabilisés. Bien qu'elle en soit la manifestation la plus immédiatement visible, le rôle de la MSK dans l'accès aux droits n'est pas limité à son offre de services dédiée : les permanences 'Coup de Pouce' (interrompues en 2022), les permanences ou les ateliers de la Conseillère Numérique (interrompues en 2024) et les permanences et les créneaux sur rendez-vous de l'Espace France services (depuis 2022). Les besoins et les demandes d'aide se révèlent ou se déposent, et peuvent être traités, à d'autres endroits et à d'autres moments que dans ces ateliers ou lors de ces permanences : dans le cours de la vie quotidienne de la Maison Solidaire ou en marge des activités diverses qu'elle met en œuvre ou qu'elle accueille.

16 Encore que le projet pour l'obtention du statut de centre social pour Kermarron prévoit la création d'un poste de chargé.e d'accueil. On verra à l'usage comment cette fonction va prendre place dans le lieu et les manières de faire de la MSK.

17 Il convient de préciser que nos observations s'inscrivent dans une phase de transition pour la MSK : longtemps composée de deux personnes, l'équipe s'est récemment étoffée, au d'une conseillère numérique, d'une agente France service, d'un.e coordinateur.trice de la coopérative d'accès aux droits.

Un recueil de données multi situé

Pour dresser la monographie de la MSK « sur les chemins de l'accès aux droits »¹⁸, nous recourons à différentes données, acquises par immersion, observation et entretiens entre 2021 et 2024 :

en 2021, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec des bénévoles des permanences 'Coup de Pouce', qui proposaient de 2018 à 2022 une aide aux démarches administratives. Ces entretiens ont donné l'occasion de nos premières venues à la MSK, et s'inscrivent dans le cadre du travail préparatoire de ce qui allait devenir la recherche ExCD, (Expériences Croisées de la Dématérialisation) qui débute en 2023. À cette date, les permanences 'Coup de Pouce' se sont arrêtées, en lien avec la mise en place de l'Espace France services (EFS) à Kermarron (voir partie 1 de ce rapport).

Pour l'année 2023, nous nous appuyons sur deux différents types de journaux : d'une part le journal de bord de l'agente France Services compile des comptes rendus de situation vécues au sein de l'EFS. Nous présentons dans les pages qui suivent une partie de ces observations de terrain (anonymisées). Par ailleurs, à partir de mars 2023, Aude Daillère, coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits et assistante de la recherche ExCD, consigne dans le journal de bord de la recherche ExCD un ensemble d'observations issues de son immersion à la MSK. Nous mobilisons dans ce texte une partie des observations relatives à des situations vécues avec des habitant.es, usager.ères ou non de la MSK, qui ont trait à des problématiques d'accès aux droits ou de démarches administratives.

Date	Pseudonyme	Contexte de la rencontre	Genre	Age	Lieu d'habitation	Situation actuelle	Profession	Niveau de Formation / diplôme
2 mars 2023	Camille et Maryse	Usagères de l'EFS	F(x2)	68 (1955)	Douarnenez (Tréboul)	retraitées	Assistante sociales	DEASS
2 mars 2023	Mauranne	Usagère MSK (orientée par TLN)	F	61 (1962)	Douarnenez (Kermarron)	intérimaire	ouvrière	CAP
2 mars 2023	Carole	Bénévole MSK	F	56 (1967)	Douarnenez (Brehuel)	Arrêt travail, RQTH, en attente AAH	Femme de chambre	Niveau CAP
22 mars 2023	Jean-Pierre	Atelier CNFS	M	77 (1943)	Douarnenez (Tréboul)	retraité	Chef de projet dans une entreprise public	Niveau 3ème
22 mars 2023	Bertrand	Atelier CNFS	M	51 (1972)	Douarnenez	intérimaire	Chaudronnier	CAP + formation AFPA
18 Juillet 2023	Gaétan	Usager MSK	M	49 ans (1974)	Douarnenez (Kermarron)	RSA en attente AAH	« Boulots de force »	Niveau bac
20 Juillet 2023	Stéphane	Usager EFS	M	57 (1966)	Douarnenez (près Kermarron)	Arrêt maladie, en attente pré-retraite pour invalidité	Agent d'une entreprise publique	Niveau CAP
Décembre 2023	Jules	Usager EFS	M	81 (1942)	Douarnenez (Pavillon)	Retraité	Salarié dans le bâtiment	Certificat d'études
Décembre 2023	Mélanie	Usager EFS et MSK	F	34 (1989)	Douarnenez (Centre ville)	CDD	Salarié secteur tertiaire	Bac +2
15 mars 2024	Laurent	Usager MSK / bénévole coopérative	M	67 (1957)	Douarnenez	Retraité (« minimum vieillesse »)	technicien	bac
25 mars 2024	Sidonie	Usagère MSK / bénévole coopérative	F	64 (1960)	Douarnenez (Kermarron)	RSA	RQTH	CAP
Jeudi 4 avril 2024	Jeanne	Usagère MSK / bénévole coopérative	F	64 (1960)	Douarnenez	Retraité	artisan	CAP
8 avril 2024	Elisa	Usagère EFS	F	35 (1989)	Douarnenez (centre ville)	RSA	NR	BEP

Tableau 2 : entretiens réalisées auprès d'habitant.es de Douarnenez

18 Nous empruntons cette métaphore spatiale à la chercheuse Clara Deville : "Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales", thèse de Sociologie réalisée sous la direction de Isabelle Astier et Pierre-Yves Baudot, soutenue le 12 décembre 2019 à l'Université de Picardie Jules Verne.

Enfin, nous avons mené en 2023 et 2024, avec Aude Daillère puis avec Josic Pouëssel, une série d'entretiens avec des habitant.es de Douarnenez, usager.ères de la MSK, de l'EFS ou des ateliers proposés par la conseillère numérique (voir tableau 2). Ces entretiens portaient sur la relation aux services publics et aux

administrations, et cherchaient d'une part à saisir les évolutions de ces relations dans le temps long, et d'autre part à recueillir le plus précisément possible le récit des interactions récentes avec les administrations et les lieux ressources pour la relation administrative (dont la MSK).

L'AIDE, TELLE QU'ELLE SE DONNE

Pour donner à lire les « situations problèmes » et la variété des interactions aidantes à la MSK, nous restituons ici nos données selon le type de dispositif de recherche mobilisé : les entretiens réalisés auprès des bénévoles des permanences coup de pouce permettent de restituer l'expérience de l'aide administrative, dans sa diversité. Le journal de bord de l'agente France services permet de compléter l'état des lieux des situations problèmes, et d'insister sur la part de l'aide qui y est apportée en appui sur les moyens - notamment de mise en lien avec les administrations concernées - dont dispose un EFS. Les extraits du journal de bord de la recherche ExCD permettent de rendre compte des manières dont l'aide à la MSK déborde l'offre d'aide numérique et administrative dispensée par l'EFS et la conseillère numérique. Enfin, nous proposerons quatre portraits d'habitant.es issus des entretiens de recherche semi directifs, qui permettent de distinguer les différentes formes d'usage du lieu et de l'offre d'aide, selon qu'on soit un habitué de la MSK ou qu'on y soit venu par hasard ou sur orientation.

Les permanences 'Coup de pouce': comment l'aide s'installe

Les permanences « coup de pouce » constituent un dispositif initié à partir de 2018 sur le territoire de Douarnenez, qui visait à proposer un accompagnement à l'accès aux droits et/ou aux démarches administratives. L'intitulé « coup de pouce » fait référence au guide du même nom, publié par le CCAS de Douarnenez, qui propose une présentation thématique (santé, logement, mobilité, etc.) de l'offre d'aide, des lieux d'accueil et des acteurs des solidarités de la ville de Douarnenez (voir dans ce rapport, partie 1). Trois organisations - la MJC (qui est aussi un centre social), la Maison Solidaire de Kermarron (alors labellisée

espace de vie sociale) et l'ULAMIR du Goyen (centre social également) - se sont associés pour organiser des permanences dans leurs locaux respectifs. Ces permanences sont assurées par des bénévoles, dont la plupart ont été recrutés via un appel à la participation (campagne de communication : presse, affiches, flyers). Ces bénévoles s'organisent pour assurer une présence hebdomadaire (par exemple : tous les mercredis de 10h à 12h à la MSK). En juin 2021, nous avons réalisé des entretiens avec trois de ces bénévoles (voir tableau 3).

« Nous on aide les gens mais on fait pas à leur place... on est pas identifié en tant qu'accompagnement, enfin, si mais pas professionnels. »

Kevin, 42 ans, bénévole
permanence 'Coup de Pouce'

Pseudonyme	Genre	Âge	Lieu d'habitation	Situation et trajectoire socio-professionnelle	Lieu du bénévolat
Kevin	Homme	42 ans	Douarnenez, (Pouldavid)	Salarié dans le secteur médico-social	MJC
Mireille	Femme	65 ans	Douarnenez	Retraité, auparavant cadre dans le secteur industriel	MSK
Mylène	Femme	63 ans	Douarnenez) (Pouaré)	Retraîtée, auparavant travailleuse sociale	MSK

Tableau 3 : Entretiens réalisés auprès des bénévoles des permanences coup de pouce en juin 2021

Les personnes reçues à ces permanences se présentent spontanément à l'accueil des organisations participantes (support de communication et/ou bouche à oreille), ou peuvent être orientées par les acteurs sociaux du territoire. À la MSK, elles sont le plus souvent préalablement reçues par un.e salarié.e et adressées le cas échéant sur les permanences. Ce premier filtre assuré par les salarié.es garantit en théorie l'adéquation des besoins des personnes avec les objectifs

assignés aux permanences 'Coup de Pouce'. L'aide ou l'accompagnement proposé par ces bénévoles repose sur la signature préalable d'une charte qui rappelle le cadre des permanences et entend prémunir les bénévoles de tout risque de réclamation. Le « coup de pouce » se décline entre réalisation d'actes administratifs, soutien à l'usage des plateformes ou applications numériques des administrations, recherche d'information, prise

de communication avec les administrations concernés, aide à la rédaction de courrier, etc.

« Nous on aide les gens mais on fait pas à leur place... on est pas identifié en tant qu'accompagnement, enfin, si mais pas professionnels. »

Kevin, 42 ans, bénévole permanence 'Coup de Pouce'

« Moi j'ai pas de compétences particulières, je connais pas l'administration, à part ce que je fais moi-même. Moi, je sais que gérer les problèmes. Je vais chercher l'info quoi. [Par exemple] j'ai accompagné une personne qui avait besoin d'aide pour compléter la prise en charge de ses prothèses auditives. Je suis allé voir sur internet ce qu'on pouvait demander et on a monté un dossier MDPH »

Mireille, 65 ans, bénévole permanence 'Coup de Pouce'

« On reçoit des gens en difficulté face aux démarches administratives. C'est pas du social, c'est de l'accompagnement dans les démarches administratives [...]. On est parmi les gens qui vont les aider, c'est les amis, la famille qui aident et quand ils ne sont pas là ils viennent nous trouver. »

Mylène, 63 ans, bénévole permanence 'Coup de Pouce'

Une part importante de l'activité de ces bénévoles consiste à réunir de l'information, sur la situation de la personne et les leviers potentiellement activables, auprès de la personne elle-même ou auprès des organisations concernées :

« *Moi assez rapidement je rentre sur la charte, pour que ce soit clair. Après c'est un peu interview, et par le jeu des questions réponses on arrive à comprendre ce que la personne veut, ça prend du temps [rire]. C'est une étape importante il faut bien comprendre le besoin de la personne. Et c'est d'abord le besoin d'être écouté [rire]. Que les personnes soient prises en compte et puis après c'est un besoin d'aide.* » (Mireille)

Les personnes qui se présentent ou sont orientés vers ces permanences ont différents profils. Kevin distingue les personnes « qui viennent pour un besoin précis » et celles qui confrontées à différents problèmes « ne savent plus trop à qui s'adresser » :

« *[Il y a] des gens qui viennent pour des points bien précis, la retraite, la CAF, l'ANCT, les sites qui peuvent être compliqués... Ils demandent un coup de main car soit ils n'ont pas de matériel, ou ils ont du matériel que leurs enfants leur ont donné et qui leur ont dit débrouille toi, soit parce qu'ils ne comprennent pas comment fonctionne le site [de l'administration]. Et puis c'est des gens qui ont pu avoir l'habitude d'aller directement vers les services publics mais les services publics sont de moins en moins présents et on les renvoie directement vers les sites internet. Pour les gens qui sont éloignés de tout ça c'est compliqué. [...] Enfin, même les gens qui sont à l'aise [avec l'informatique] des fois on bloque. [Et on voit aussi] des gens [qui] ne savent plus trop à qui s'adresser. Des fois on peut s'adresser à quelqu'un sur une chose mais pour une autre chose il faut s'adresser à quelqu'un d'autre.* » (Kevin)

L'activité des bénévoles ne s'y réduit pas à l'aide apportée pour faire face aux exigences numériques des démarches administratives. Les permanences sont aussi un lieu où on tente de débrouiller des situations « complexes » ou « bloquées » :

« *Ça a peut-être simplement un truc précis comme rédiger un CV. Et puis des choses plus complexes comme par exemple une personne qui voulait se déplacer pour un entretien d'embauche, mais qui n'avait plus d'assurance pour sa voiture car les versements [bancaires] s'étaient arrêtés. En fait on a compris que la dame était sous tutelle partielle et que ce n'était pas clair de qui règle quoi, de qui s'occupe de quoi. Et donc on a contacté la tutrice. Et il y avait bien une erreur.* » (Mireille)

Les bénévoles interviennent fréquemment dans les relations que les personnes entretiennent déjà avec des administrations :

« *C'est souvent contacter les personnes ou les institutions. Et on envoie des mails, ou on passe des coups de fils.* » (Mylène)

Au-delà de l'intervention sur des situations « exceptionnellement » complexes ou bloquées, les permanences proposent du soutien dans une relation administrative qui peut être « toujours » vécue comme complexe et insécure :

« *Ben c'est la caf qui pose le plus de problème. On peut pas se connecter par France connect déjà, et puis l'ergonomie est rebutante. Et puis la manière dont la CAF s'adresse à vous, c'est stressant, on a l'impression qu'ils veulent pas que les gens recourent aux droits, on veut pas que les gens fasse les papiers... je le dis aussi en tant qu'allocataire pas que comme bénévole.* » (Kevin)

« *Je pense à une personne qui travaille à temps très très partiel, elle a la prime d'activité, mais elle peut pas, elle veut pas faire sur internet.* » (Mylène)

Et de fait, l'aide apportée ou trouvée lors de ces permanences n'est pas que ponctuelle, et des habitant.es les identifient comme des lieux ressources pour la relation administrative :

« Avec la CPAM, il n'y a plus de dossier papier, mais tout est fait pour aller vers le compte Ameli, et quand on y est y'a pas moyen de revenir en arrière. Je pense à une dame qui n'avait pas la maîtrise du français ni de l'informatique d'ailleurs, elle a fait un compte Ameli et il n'y a pas de retour possible. Donc maintenant elle est coincée, elle est obligée de venir ici. » (Mylène)

« Bon en fait c'est un peu à tiroir, en fait ils ont aussi besoin de ça et ça, et fait d'abord refaire ça, puis refaire ça... donc les gens reviennent parfois plusieurs fois. Et puis faut faire les choses dans l'ordre. Et puis les gens quand ils ont identifié qu'on pouvait les aider ils reviennent. Ou ils en parlent autour d'eux c'est le bouche à oreille. » (Kevin)

Les permanences révèlent des besoins d'aide à long terme, répétées, en appui sur la rencontre que les habitant.es ont su/pu réaliser avec les bénévoles. Cet usage des permanences ne cadre pas entièrement avec la représentation initiale du « coup de pouce » ponctuel, axé sur la résolution d'un problème, comme l'illustre l'embarras de Mireille au moment de remplir les fiches de suivi individuelles :

« On fait des fiches pour chaque personne : description du problème, nom, âge, sexe, démarche qui a été faite. Je la remplie en même temps la fiche, vu qu'on est à deux en entretien. [...] La catégorie de problème pose problème. Car des fois c'est une forme de routine, comme faire une déclaration CAF. En fait il n'y a pas de problème. Les gens sollicitent un espace qu'ils ont identifié. » (Mireille)

Ancienne travailleuse sociale, Mylène voit dans cette part « non ponctuelle » de l'activité des permanences la conséquence des évolutions des politiques d'accueil des administrations :

« On fait une partie de leur boulot. Avant les gens allaient dans les permanences CAF, aujourd'hui c'est fini. On fait à leur place, bénévolement. [...] Les bénévoles interviennent dans les compétences des administrations. C'est quasiment du travail de guichet. On fait de l'accès aux droits mais avant c'était les CAF qui le faisaient. C'est des bénévoles qui font et donc des administrations qui se dédouanent. » (Mylène)

Kevin quant à lui mesure le coût que représente pour les personnes le fait de se présenter aux permanences et d'établir le lien avec les bénévoles, et s'interroge sur l'étendue des besoins d'aide qui ne seraient pas couverts par cette offre « coup de pouce » :

« Les gens qui peuvent avoir des besoins n'ont pas forcément, ne se sentent pas légitimes à demander de l'aide. C'est paradoxal mais... [Question : Qu'est ce qui te fait dire ça ?] Ben par exemple y'a beaucoup de personnes ils arrivent, ils s'excusent, ils ont peur de déranger... et après ils remercient dix fois. Mais ça c'est la partie émergée de l'iceberg. Combien de personnes on arrive pas à toucher ? » (Kevin)

Carnet de bord de l'Espace France services : les usages d'une aide « équipée »

À partir de 2022, la Maison Solidaire de Kermarron accueille un espace France services (EFS). La formation de deux salariés permanents de la MSK et l'embauche d'une salariée dédiée en janvier 2023 (que nous appellerons S., ou l'agente de l'EFS) conduisent à l'arrêt des permanences « coup de pouce » (les motifs de la création de l'EFS et de la fin des permanences sont relatés dans la partie 1 de ce rapport). Dans une large mesure, l'activité de l'EFS prolonge ces permanences, entre demandes d'aide ponctuelles et usages répétés d'un lieu d'aide. Plusieurs différences notables doivent cependant être soulignées.

D'abord la labellisation France services suppose un élargissement du spectre des administrations concernées par ces besoins et/ou demandes d'aide qui parviennent à la MSK¹⁹. L'EFS s'intègre dans les politiques d'accueil des administrations partenaires du dispositif, qui peuvent orienter les personnes après évaluation de leur demande ou de leur besoin. La notoriété de l'EFS situé à Kermarron « profite » aussi de la communication nationale autour du dispositif France services, qui se réalise notamment sur internet. La labellisation a diversifié les manières de prendre connaissance de l'offre disponible à la MSK, mais aussi les raisons de s'y rendre, pour les habitant.es des différents quartiers de Douarnenez comme des communes environnantes.

Deuxièmement, l'embauche en janvier 2022 d'une conseillère numérique à la MSK (voir partie 1)

avait permis de compléter l'offre des permanences « coup de pouce », et d'orienter les habitant.es en fonction du besoin « numérique » identifié. Dès son installation, l'EFS s'articule avec cette offre de médiation numérique à Kermarron. Ce qui ne veut pas dire, comme on le verra, que l'EFS ne reçoit ni ne traite des problèmes numériques liés à la relation aux administrations. D'une part car des personnes peuvent adopter l'EFS comme première porte d'entrée (ignorant ou ne voulant pas recourir à l'offre de médiation numérique) mais aussi parce que l'EFS dispose de moyens de contacts avec les administrations susceptibles d'être mobilisées pour interpeller plus directement les administrations concernées, et ce faisant, tenter de régler plus efficacement les problèmes « numériques » rencontrés par les usager.ères.

Ce qui nous amène à la troisième différence sensible de l'activité de l'EFS par rapport aux permanences « coup de pouce » : S., l'agente France services, par son intégration relative aux procédures d'accueil des administrations partenaires du dispositif, dispose de moyens complémentaires pour communiquer avec elles, et notamment de la possibilité d'adresser des requêtes ou des tickets via la plateforme administration plus. La médiation administrative accessible à l'EFS apparaît alors plus équipée que celle qui était jusqu'alors dispensée par les bénévoles des permanences « coup de pouce ».

En 2023, S., l'agente France Services salariée de la MSK, a tenu un journal

de bord, sur lequel elle consignait un ensemble d'informations relatives à des situations problèmes rencontrées dans le cadre de son activité. Ce travail ne s'est pas effectué sur l'ensemble des situations vécues ou des demandes traitées au sein de l'EFS, mais sur une partie d'entre elles, qui semblaient à S. particulièrement révélatrices des tensions dans lesquelles s'inscrit son travail auprès des habitant.es.

Ce relevé ne rend donc pas compte de l'entièreté de l'activité de l'EFS, dont le *reporting* global est en fait déjà effectué par S., au moyen de la plateforme imposée à l'ensemble des agents France services. Les chiffres de l'activité en 2023 (l'année où s'est tenu le journal de bord) nous ont été communiqués dans le cadre de la recherche ExCD : l'encadré A-1, ci-contre, en propose un résumé.

19 À ce jour, le dispositif France Services compte 12 organismes partenaires : la CAF, l'assurance maladie, l'assurance retraite, le chèque énergie, les finances publiques, France Rénov', France Titres, France Travail, La Poste, l'URSSAF, la MSA, Point Justice. <https://www.france-services.gouv.fr/>

De janvier à décembre 2023, l'EFS de Douarnenez a enregistré 1 036 interactions avec des habitant.es, dont 85% d'entre eux ou d'entre elles résidaient à Douarnenez. 58% de ces interactions concernent des femmes et 35% des hommes (dans 7% des cas le genre n'est pas précisé ou renseigné). Les données enregistrées par l'EFS indiquent que 45% des interactions concernent des personnes de plus de 55 ans et 29% concernent des personnes de moins de 55 ans. Des chiffres à appréhender avec prudence car pour 25% de ces interactions, la tranche d'âge des habitant.es n'est pas renseignée.

46% de ces 1 036 interactions ont eu lieu "en présentiel - sur rdv", 40% "en présentiel - visite spontanée", et 10% sur "appel téléphonique spontané". Sur ces 1 036 interactions, 13 sont notées comme des demandes "d'accès à un ordinateur en libre service", 20 comme des "demandes d'informations générales" et 1 003, soit la quasi totalité, comme des "Demandes nécessitant un accompagnement individuel".

Les données enregistrées par l'EFS renseignent le thème de ces interactions. Dans le fichier que nous avons consulté, les interactions se répartissent selon 46 thèmes différents, parfois redondants. A partir de ces 46 thèmes initiaux, nous avons, pour les besoins de cette synthèse, reconstitué 12 thèmes, auquel s'ajoute l'item "non renseigné" déjà présent dans la base de données initiales (voir tableau ci-dessous).

Thème de l'interaction	Nb. d'interactions	Pourcentage
Démarches ANTS	202	19%
Logement	171	17%
Droits sociaux	142	14%
Santé	80	8%
Retraites	72	7%
Justice, citoyenneté	66	6%
Impôts	62	6%
Inclusion numérique	57	6%
Emploi	43	4%
Action sociale	23	2%
Parentalité	7	1%
Autres thèmes	76	7%
NR	35	3%
Total	1036	100%

Structure / partenaire concerné	Nb. D'interactions	Pourcentage
Accompagnement propre à ma structure	385	37%
Le ministère de l'Intérieur / ANTS	193	19%
L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)	120	12%
La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)	112	11%
La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)	73	7%
L'Assurance Maladie (CNAM)	68	7%
Pôle Emploi	28	3%
Le ministère de la Justice	13	1%
La MSA	10	1%
Agence nationale de l'habitat (ANAH)	2	0%
La Poste	2	0%
Ministère de la Transition énergétique	2	0%
Autre	8	1%
NR	20	2%
Total	1036	100%

Sur un plan qualitatif, le carnet de bord tenu par S. montre que l'activité de l'agente France services concerne parfois la résolution de difficultés liées aux configurations des plateformes numériques des administrations ; l'aide apportée relevant alors moins de la médiation numérique que de l'activation d'une assistance technique (encadré A-2).

Description demande/problème	<i>Mme S. vient faire une demande de duplicata de sa carte grise qui a été perdue. Sur son espace ANTS, c'est son nom de jeune fille qui apparaît, et sur sa carte grise c'est son nom d'épouse (elle est mariée depuis 30 ans). Impossible de faire la démarche car ça créé un bug technique.</i>
Intervention	<i>Nous avons essayé plusieurs "chemins", puis nous avons appelé la plateforme technique.</i>
Résolution	<i>Au début même notre interlocutrice ne comprenait pas. Au final nous avons réussi à finaliser la demande, en étant guidé par la femme de la plateforme. Ça a pris 1h, même moi qui commence à mieux "maitriser" le site de l'ANTS n'aurait pas pu y arriver.</i>

Encadré A-2 : résoudre un problème technique sur une plateforme en ligne. Journal de l'agente France services de Kermarron, avril 2023.

Au-delà de la résolution des problèmes techniques, l'agente de l'EFS intervient en soutien à la réalisation de démarches complexes (encadré A-3) ; complexité qui peut être liée au fait qu'une démarche implique différentes organisations, comme l'illustre cet accompagnement relatif à une procédure d'état civil (encadré A-4).

Description demande/problème	<i>Mr D. vient car il a fait une demande de renouvellement de permis et veut savoir où ça en est (c'est sa fille qui a fait la démarche sur le site de l'ANTS.)</i>
Intervention	<i>[Il n'y a] pas d'info spécifique sur son espace, nous appelons l'ANTS. On me dit que le motif de la demande n'est pas le bon, elle risque d'être rejetée, il faut en refaire une. Mr D. n'a jamais été prévenu de cette « erreur » de motif. Nous recommençons une nouvelle demande : au moment de mettre la e-photo, nous voyons que nous ne pouvons pas utiliser la signature numérique de celle utilisée pour la première demande. Je redonne un rendez-vous à Mr D. pour le [2 jours après]. Entre-temps, je contacte l'ANTS pour savoir s'il n'est pas possible qu'ils transfèrent la photo sur la nouvelle demande ? Mais on me répond que ce n'est pas possible car elle ne peut être utilisée qu'une seule fois, et ça a déjà été fait.</i>
Résolution	<i>[J'explique à] Mr D. [qu'il] doit aller refaire une photo, ce qui lui coûte une nouvelle fois 10 euros [...].</i>

Encadré A-3 : complexité administrative. Journal de l'agente France services de Kermarron, Janvier 2023.

Description demande/problème	<i>Mme D. va en mairie prendre un rdv pour renouveler sa carte d'identité. On la renvoie sur le site de l'ANTS pour la pré-demande, et sur le site internet de la mairie pour la prise de rdv. Il faut une adresse mail pour cette prise de rdv, ce que Mme D. n'a pas. L'agente d'accueil [de la mairie] la renvoie malgré tout sur le rdv en ligne.</i>
Intervention	<i>Après avoir fait la pré-demande sur le site de l'ANTS avec Mme D., nous essayons de prendre le rdv en ligne sur le site de la mairie : la 1ère date proposée est le [dans 8 mois], et il est impossible de valider ni date, ni horaire !</i>
Résolution	<i>Mme D. va devoir retourner en mairie avec la pré-demande pour essayer d'obtenir un rdv sans passer par le site internet de la mairie. [Suivi] Mme D. m'informe que la Mairie ne prend plus de rdv, Mme D. est censée revenir en juin pour espérer avoir un rdv en août. Mme D. va essayer de contacter d'autres mairies pour voir si les délais sont plus courts.</i>

Encadré A-4 : du soutien dans les procédures en ligne. Journal de l'agente France services de Kermarron, janvier 2023.

Description demande/problème	<i>Mr C. est orienté à l'EFS de Kermarron (téléphone) par la Caf, sur une demande d'aide au logement propriétaire [APL Accession]. Aucune info sur cette demande sur le site de la Caf. [Le] contact Caf me dit que les conseillers en rdv ne font pas les APL, il faut faire la demande en ligne. Mais Mr C. ne peut pas la faire en ligne car sa situation n'y est pas. Il veut juste savoir si cette aide existe, et si oui comment faire la demande. [Mr C.] n'arrive pas à avoir de réponse au 3230 [...]</i>
Intervention	<i>[Je passe] plusieurs appels téléphoniques [à la CAF] sans pouvoir obtenir une information de base sur un droit a priori existant. Je fais une demande via Administration+.</i>
Résolution	<i>Réponse via Administration+ le [6 jours plus tard] : le dossier va être envoyé. Dossier reçu par courrier le [14 jours plus tard].</i>

Encadré A-5 : une information introuvable. Journal de l'agente France services de Kermarron, janvier 2023.

Description demande/problème	<i>Mr M. veut obtenir son attestation de droit CSS 2023 [il en a besoin pour obtenir des remboursements de soins]. Il n'a pas de compte AMELI, il n'en veut pas. Après un 1er rdv à Kermarron, il est allé à la CPAM de Douarnenez. On lui a dit d'aller sur le site, avec un compte code pour la création d'un compte AMELI. Mr M. revient à Kermarron pour la création du compte.</i>
Intervention	<i>Nous créons le compte AMELI, mais l'attestation n'y est pas. Nous supprimons le compte AMELI pour que Mr M. continue à recevoir des courriers. Je fais un message à la CPAM via Administration+.</i>
Résolution	<i>Réponse d'administration+ : ils ont envoyé la demande à la CPAM de Douarnenez. Mr M. devra y retourner lundi matin. [Suivi] Mr M. a pu obtenir son attestation ce jeudi, après y être déjà retourné lundi.</i>

Encadré A-6 : échapper à la relation administrative « numérique ». Journal de l'agente France services de Kermarron, janvier 2023.

Description demande/problème	<i>Mr H. est orienté à la Maison Solidaire via [association insertion]. Il a fait une demande d'échange de permis étranger, qui n'aboutit pas. Après son arrivée en France en 2019, lorsqu'il s'est renseigné en préfecture sur les démarches à faire, un agent lui a dit qu'il devait attendre d'avoir son titre de séjour pour faire la demande. Il l'a obtenu en avril 2020, en pleine période covid. La demande a été repoussée. Lorsqu'il a pu faire la demande de permis, elle a été rejetée car on lui a dit qu'il avait dépassé le délai d'un an (on a un an après l'arrivée sur le territoire pour faire la demande). Il a fait plusieurs recours gracieux, tous rejetés. Le service instructeur se base sur sa date d'arrivée sur le territoire, non la date d'obtention du titre de séjour.</i>
Intervention	<i>[Je passe un] appel au numéro "partenaires" de l'ANTS. Mais pas moyen de débloquer la situation. La personne nous dit qu'il faut que Mr H. passe le permis français (code + conduite).</i>
Résolution	<i>Mr H. a rdv en avril avec le défenseur des droits, à suivre.</i>

Encadré A-7 : tenter de débloquer une situation administrative. Journal de l'agente France services de Kermarron, mars 2023.

Ces exemples renvoient à une forme d'assistance à l'utilisation des sites et à l'activation des procédures ; assistance qui s'inscrit dans le mandat des EFS. D'autres épisodes pointent aussi comment l'EFS est un interlocuteur pour les usager.ères qui font face aux limites de ces plateformes et de ces procédures, comme dans cet exemple où l'agente sollicite une information introuvable sur les site de la CAF (encadré A-5), ou cet autre exemple qui concerne un habitant souhaitant conserver une correspondance non numérique avec la CPAM (encadré A-6).

L'EFS figure enfin un espace auquel les habitant.es peuvent recourir pour faire face à des situations bloquées, et tenter de faire valoir la spécificité de leur situation dans le cadre de procédures administratives qui ne prévoient pas tous les cas de figure (encadré A-7).

Le recours à Kermarron et à son EFS peut également intervenir dans le cadre d'une relation déjà installée avec une administration, pour éclairer des décisions ou des informations, ou encore aider à résoudre des situations plus ou moins urgentes (encadré A-8).

Description demande/problème	Mme G. ne touche plus l'AAH et voudrait savoir pourquoi. Elle me dit qu'elle a fait la demande de renouvellement avec son assistante sociale.
Intervention	Sur son espace personnel, [je constate la] notification de suspension mais sans explication ni information. Renvoi au 3230. Mme G. n'a pas le code personnel, il faut faire la demande pour le recevoir par courrier. En parallèle, [je fais une] demande Administration+.
Résolution	Réponse via Administration+ le [7 jours plus tard] : dossier traité, Mme G. va toucher l'AAH de décembre et janvier prochainement. [Commentaire surligné de l'agente :] problèmes dans les délais de traitements des dossiers ?

Encadré A-8 : une suspension sans motif. Journal de l'agente France services de Kermarron, février 2023.

Le travail de l'EFS s'inscrit enfin dans un système partenarial local : orientations croisées, prise de contact simultané avec l'EFS et un autre acteur (encadré A-9). Cette dernière vignette illustre aussi comment les échanges avec l'EFS peuvent, pour une même personne et/ou un même problème, être répétés, et relèvent moins d'une intervention ponctuelle que d'un suivi d'un dossier.

Description demande/problème	Mme L. vient me voir sur orientation de [chantier insertion]. Elle a des problèmes avec la CAF : sa demande de RSA (en novembre) n'aboutit pas car la CAF lui réclame des trop-perçus. Elle conteste cette dette, qui pourrait être due à ce qu'elle a déclaré comme situation (artiste auteur), et la CAF pense qu'elle est affiliée à l'URSSAF. L'URSSAF ne la trouve pas. Elle a envoyé plusieurs courriers pour expliquer la situation, avec des justificatifs, rien n'avance. Elle passe d'hébergements en hébergements et ne peut pas faire de demande de logements comme elle n'a pas de revenus. [Elle est en situation de] précarité alimentaire.
Intervention	[Je fais une] demande Administration+.
Résolution	[Je reçois une] réponse le lendemain comme quoi la demande a été transmise au service compétent.
Description demande/problème	[10 jours après] Mme L. revient me voir : le département l'a contactée, ils ont annulé sa dette et la Caf réétudié ses droits. Elle a peut-être trouvé un logement mais le propriétaire demande un justificatif de droits CAF.
Intervention	Sur son espace, nous envoyons les docs justificatifs demandés, nous remplissons la demande d'allocations familiales, et appelons le 3230 pour qu'ils lui envoient une attestation de droits.
Résolution	Mme L. a reçu le versement du RSA pour février, le paiement rétroactif depuis sa demande est en attente de traitement.

Encadré A-9 : Du soutien pour contester un trop perçu. Journal de l'agente France services de Kermarron, février et mars 2023.

Une immersion à Kermarron (2023-2024) : l'aide déborde l'offre d'aide

À partir de mars 2023, et avec le soutien de la Région Bretagne, du Ti Lab et de son programme LabAccès (voir index des acteurs p.4), la MSK embauche une coordinatrice du projet de coopérative d'accès aux droits, en même temps que débute la recherche qualitative ExCD (Expériences Croisées de la Dématérialisation) piloté par le centre de recherche d'Askoria (pour un compte rendu de la coopération entre la MSK et le LabAccès, voir la première partie de ce rapport). La fiche de poste de cette coordinatrice, Aude Daillères (qui sera remplacée en novembre 2023 par Josic Pouëssel) comprend sa participation à l'action de recherche. Travaillant à et depuis la MSK, cette praticienne-chercheuse consigne un ensemble d'observations au fil de l'eau dans un journal de la recherche ExCD, dont nous présentons des extraits ci-contre.

Ces données permettent de compléter le récit des interactions aidantes qui surviennent à la MSK, en portant notamment attention aux manières dont les besoins ou les demande d'aide à l'accès aux droits se révèlent ou se déposent aussi en dehors des lieux dédiés à l'offre d'aide et d'accompagnement numérique ou administratif. Ce qui peut d'abord être lié au fait que ces espaces ou ces permanences ne sont pas toujours ouverts, ou les personnes qui ont la charge toujours ne sont pas toujours disponibles, comme l'illustre notamment la situation suivante (encadré B – 1) :

« Un homme [âge non renseigné] se présente à la Maison Solidaire pour voir France Service. Il souhaite compléter son dossier MDPH pour obtenir l'AAH. En effet, Monsieur a un cancer généralisé incurable. Aujourd'hui, il va un peu mieux, il dit avoir pris une sacrée dose de morphine pour pouvoir se déplacer. Il est d'abord allé au CDAS pour trouver de l'aide pour son dossier : ils l'ont renvoyé à l'espace France Service. [...]. S. [agente France service de Kermarron] n'est pas présente cette semaine, Monsieur prend un rdv pour la semaine suivante. La semaine suivante, j'ai échangé avec S. : Qui est censé aider Monsieur à compléter son dossier MDPH ? France Service ne compte pas la MDPH comme partenaire officiel. Le contact indiqué sur le dossier est le CDAS. Alors, pourquoi ont-ils renvoyé ce Monsieur vers France Service ? Nous supposons que la personne qui gère ces demandes doit être A., l'agente chargée de l'accès aux droits du CDAS, qui est actuellement en arrêt. Monsieur a finalement été pris en charge via [une association loi 1901] qui porte 2 dispositifs : le DAC - Dispositif d'Appui à la Coordination et le 3C - Centre de Coordination en Cancérologie. »
Extrait du journal de la recherche ExCD, mai 2023.

Encadré B-1 : participer à l'accueil local

Cette situation illustre aussi l'importance de l'accueil, dans un contexte où les personnes sont en quête d'un soutien sur un thème spécifique pour lequel les ressources disponibles ne sont pas toujours identifiées. La possibilité donnée de prendre rdv avec l'EFS constitue un premier niveau de réponse, qui fait suite au recueil du récit de la personne. La situation illustre également le jeu des orientations croisées, ici entre le CDAS et l'EFS, lui-même dépendant des disponibilités des personnes au sein des organisations.

V., habituée de la maison Kermarron [Mère de famille récemment arrivée en France, conjoint artisan indépendant en chèque CESU. V. demande régulièrement de l'aide à Kermarron pour les démarches en ligne] a reçu hier une demande de la CAF : renseigner le chiffre d'affaires de son conjoint sur toute l'année dernière. Aucune justification particulière n'est donnée [...]. D'après V., la demande est urgente : d'ailleurs, la CAF demande de renseigner ces informations le plus rapidement possible [...]. Nous nous connectons sur le compte CAF de V. pour retrouver la demande envoyée par courrier. [...]. Nous trouvons quelles sont les informations demandées exactement [...] V. repart en vitesse chez elle récupérer les documents demandés (elle habite juste à côté). Elle ne veut pas perdre de temps et répondre à la demande de la CAF le plus rapidement possible. Elle revient avec un porte vues de toutes les déclarations URSAFF de son conjoint, parfaitement rangées par ordre chronologique. Nous retrouvons toutes les informations et les complétons sur le site CAF. Mission accomplie.
Extrait du journal de la recherche ExCD, mai 2023.

Encadré B-2 : apporter une aide numérique d'urgence

Les salarié.es la MSK sont aussi amenés à répondre à des demandes d'aide que les habitant.es qualifient d'urgentes, en dehors de la présence ou de la disponibilité des agentes en charge de l'offre administrative et numérique, comme l'illustre la situation suivante (encadré B-2) :

Mais toutes les situations vécues comme urgentes n'appellent pas ou ne permettent pas une intervention concrète. Les personnes partagent au quotidien des situations qui les inquiètent ou les (pré)occupent, face auxquelles les interactions aidantes ne relèvent « que » de l'écoute, du conseil, de l'incitation à une « prise de recul » susceptible d'atténuer l'inquiétude ou l'angoisse liée à la relation avec une administration (encadré B-3).

Echange ce jour avec M., habituée de la maison solidaire [Travaille en chantier d'insertion - mère de deux enfants - conjoint salarié]. Elle a reçu une notification de la CAF concernant un indus, apparemment dû à une erreur de déclaration. M. dit avoir effectivement fait une erreur : "pourtant, ça fait deux ans que je déclare sans jamais me tromper!". Elle a déjà fait il y a quelque temps une demande de remise de dette avec S. [agente France service de Kermarron], mais elle a reçu une nouvelle notification qui lui indique que les indus augmentent et que sera retenu environ 130€ sur ses prestations.
Cette semaine, S. n'est pas là, or M. estime qu'il y'a urgence demande est estimée urgente. Elle est visiblement stressée, elle se dit "fatiguée" et "énervée d'être considérée comme une fraudeuse". J'essaye de la rassurer sur l'urgence : nous sommes vendredi 17h30, lundi est férié : la CAF ne traitera pas cette demande dans le weekend.
Je lui dis qu'il sera peut-être nécessaire de prendre rendez-vous avec la CAF. Cela la tracasse car elle n'est pas disponible sur les horaires de permanence CAF au CDAS de Douarnenez, car elle travaille. De plus, elle n'a pas de voiture pour aller à la CAF de Quimper. Elle me dit que si nécessaire, pendant sa semaine de vacances en juillet, elle prendra rendez-vous avec la CAF. Elle m'explique qu'entre ses deux enfants, son travail, et tous les à-côtés, elle n'est pas énormément disponible pour la CAF. Elle dit encore "S'il faut payer, elle paiera. Je ne veux plus être embêtée par la CAF !"
Extrait du journal de la recherche ExCD, mai 2023.

Encadré B-3 : soutenir les personnes dans les tracas administratifs

Le quotidien à la MSK donne fréquemment l'occasion d'échanges informels qui peuvent révéler des besoins que les personnes n'avaient pas initialement l'intention d'exprimer, et donnent l'occasion d'inviter à la prise de rendez-vous, ou de faciliter l'activation de l'offre d'aide et d'accompagnement (encadré B-4).

Echange informel aujourd'hui avec T. [homme résidant du quartier Kermarron, à la retraite], un ami de Y. [habitué de la maison solidaire]. T. n'a pas internet chez lui, ni ordinateur, ni smartphone, "par choix". En effet, il a déjà eu ces outils numériques, mais il explique être "devenu addict" (jeux d'argent, pornographie). Il dit qu'il ne veut plus "être tenté".
Nous discutons de mon invitation du 14 avril [atelier de la coopérative d'accès aux droits]. Il m'explique alors avoir des "problèmes de calcul de son APL" depuis son passage à la retraite il y a 2 ans environ. Suite à cet échange, il est décidé à prendre rdv avec S. [agente France service de Kermarron] pour faire le point sur sa situation.
Extrait du journal de la recherche ExCD, mars 2023.

Encadré B-4 : l'orientation au quotidien (interne)

Ces orientations qui surviennent à l'occasion des échanges informels au sein de la MSK ne portent pas que vers l'offre interne mais peuvent également concerner les partenaires, comme l'illustre la situation suivante (encadré B-5). Au-delà des pratiques d'orientation, ces interactions aidantes qui prennent appui sur une fréquentation du lieu peuvent donner lieu à des formes d'attention prolongée, dans lesquelles les contacts successifs sont l'occasion de prendre des nouvelles, et de soutenir, au-delà de l'orientation proprement dite, les personnes dans une démarche.

Echange informel avec une femme, O. (environ 30 ans), qui vient à la maison solidaire pour [participer à une activité externe]. Elle fait des remplacements dans [le secteur de l'aide à domicile], mais elle est en difficulté pour se déplacer (pas de véhicule).
Elle m'explique que suite à son actualisation, Pôle Emploi lui a notifié une suspension de ses indemnités chômage. Selon elle, « plusieurs trop perçus qu'elle n'a pas remboursés depuis longtemps » feraient bloquer le dossier. L'affaire est compliquée par le fait que son dossier Pôle emploi est ouvert dans une agence d'un autre département, et que son transfert vers l'agence de Douarnenez (où elle réside maintenant) n'est pas possible en raison de cette dette.
Elle m'explique qu'elle cherche à contacter Pôle Emploi. Elle a appelé et envoyé un email mais n'a pas encore "réussi à les avoir". Je l'incite à voir S. [Agente France service de Kermarron] pour avoir un contact plus direct avec Pôle Emploi. Elle accepte, et profite de sa présence à Kermarron pour fixer un rendez-vous pour le lendemain avec S.
[...]
S. a pris contact avec Pôle Emploi pour O. [...] . S. a aussi proposé à O. de prendre rendez-vous avec Mobil'Emploi. Elles ont appelé ensemble et obtenu un rdv rapidement.
[...]
J'échange avec O. au sujet du rdv à Mobil'Emploi. Elle me dit "ça m'a embrouillé". On lui aurait donné beaucoup d'informations sur les différentes solutions possibles pour financer son véhicule. Elle n'a pas retenu tout ce qui a été proposé. Elle en est sortie " sans plan d'action concret en tête".
Extrait du journal de la recherche ExCD, février 2023.

Encadré B-5 : l'orientation au quotidien (interne / externe)

Rencontre aujourd'hui avec Mr P. (homme, 56 ans) qui a été accompagné par S. [agente France service de Kermarron] pendant près de deux heures. Mr P. a découvert "par hasard" la Maison Solidaire, en sortant du CDAS qui, "n'a rien pu faire de plus pour lui". Mr P. sort d'une longue période très compliquée, au cours de laquelle "il est complètement parti en vrille". Il explique "avoir arrêté les conneries" depuis trois semaines, et réalisé sa situation financière "catastrophique". Il explique avoir un petit salaire, beaucoup de prélèvements, et une dette auprès de la CPAM. Il a entrepris des démarches mais il explique "je ne s'en sors pas... je n'en dors plus, je stresse". Il explique avoir frappé à plusieurs portes mais être renvoyé de guichet en guichet sans obtenir "des réponses qu'il comprend". Il déplore que "ils ne comprennent pas que je ne comprends rien", et explique que face à cette situation "je deviens agressif au téléphone". L'assistante sociale du CDAS lui aurait dit "on ne peut rien pour vous". S. [agente France service] s'est longuement entretenue avec Mr P.. Elle a appelé l'assistante sociale [du CDAS] durant l'entretien, ce qui nous a permis de faire connaissance pendant sa pause cigarette.

[...]

S. a revu Mr P. [...] Elle l'a accompagné sur l'ouverture d'une mutuelle, la fermeture des contrats d'électricité inutiles et des abonnements téléphoniques inutiles. Elle travaille actuellement sur la demande de prime d'activité. [...] Mr P. a fait un emprunt pour régler sa dette.

Extrait du journal de la recherche ExCD, février 2023.

Encadré B-6 : Une aide dans la durée

Dans d'autres cas, c'est l'entrée par la porte administrative, en l'occurrence une demande d'aide à l'EFS, que les habitant.es rencontrent la MSK. Dans la situation suivante (encadré B-6), la complexité de la situation de Mr P. nécessitera de nombreuses démarches auprès de plusieurs administrations et entreprises, et donne lieu à différents rendez-vous avec S., l'agente France Services de la MSK, étalés sur plusieurs semaines.

Portraits d'habitant.es usager.ères de la MSK

En 2023 et 2024, nous avons réalisé des entretiens avec des personnes rencontrées à Kermarron. Ces personnes sont plus ou moins des habitué.es de la MSK, où l'ont fréquenté à l'occasion d'un accueil ou d'un accompagnement par l'EFS ou par la Conseillère Numérique (voir tableau 1). Ces entretiens permettent de compléter la présentation de la variété des interactions aidantes qui se déroulent à Kermarron, selon l'antériorité des rapports que ces personnes ont à la structure, et en restituant le sens que ces interactions aidantes prennent pour les personnes.

À travers la courte évocation des situations de Maurane et de Sidonie (pseudonymes), on perçoit la manière dont l'offre d'aide et d'accompagnement proposées à Kermarron s'articule avec les usages que ces femmes ont du

lieu « Maison Solidaire », et avec les liens sociaux qu'elles y tissent. La présentation des situations de Stéphane et d'Elisa (pseudonymes), qui sont tous deux des usager.es de l'EFS de Kermarron, permettra de saisir la manière dont le travail d'accueil et d'accompagnement peut consister dans la médiation des liens que ces personnes ont avec d'autres organisations : la rencontre avec S., agente France services, figure alors le point de départ d'une trajectoire qui se prolonge auprès d'autres services et institutions.

Maurane : Kermarron en soutien

Habitante du quartier Kermarron, Maurane (61 ans) connaît la Maison Solidaire depuis plus de 20 ans. Elle a activement participé aux activités de la structure, avant de s'en éloigner peu à peu. Elle dit y passer maintenant « plus de temps », depuis le décès récent de son conjoint. Maurane est notamment en lien avec S., l'agente France service de Kermarron :

« [Je la vois] pour mes papiers. Parce que y a des trucs, ça vole là-haut. Et puis internet, je vais sur internet mais pour les papiers, non, je suis pas dans le... Heureusement qu'elle est là, parce que dis donc. [question : Quels genres de papiers vous faites avec S. ?] Administratifs, des papiers de, des papiers, des papiers. Les papiers... Là je dois faire ma retraite, donc c'est elle qui va s'attaquer à ma retraite. »

Dans le cadre de ses échanges avec T., un salarié de la maison solidaire, Maurane s'est avisée qu'elle a la possibilité de partir en retraite plus tôt qu'elle ne le pensait : « On calcule, il m'a dit oh, oh, je devais être parti depuis 1 an, donc, et je savais pas que je pouvais partir, donc ... [...] Il me dit, tu peux partir au mois de novembre. Je fais attend, le mois de novembre, on est au mois d'octobre, je vais pas faire mon dossier en un mois de temps. Il faut au moins 6 mois, même un an de, le temps de tout trouver. » T. l'oriente alors vers Sophie, qui vient d'arriver en tant qu'agente France services à la maison solidaire.

Maurane travaille en usine, dans le cadre de missions d'intérim. Elle a commencé à travailler à 16 ans et a connu de nombreux contrats lors de sa longue carrière. Maurane explique avoir vécu une période difficile après le décès de son conjoint, au cours de laquelle elle a dû « en plus » s'approprier les charges administratives :

« C'était [lui] qui faisait tous les papiers, oui c'est, y avait un truc, c'était [lui] les papiers, moi le ménage la cuisine, et c'est tout. Quand [il] est parti... Il a fallu que je me mette. C'est pas moi qui faisais les comptes, c'est pas moi qui faisais les papiers, c'est pas moi... Je faisais rien, moi, dans l'administratif je faisais rien. »

Au-delà du travail en cours de constitution du dossier retraite, Maurane peut solliciter S. pour s'informer sur les aides financières possibles : « L'autre fois je suis venue pour demander, qu'est-ce que j'ai ... La prime pour l'essence. C'est elle qui l'a fait sur internet. » A l'occasion de ces échanges elle s'avise qu'elle est éligible à la prime pour l'emploi : « j'ai demandé aussi, la prime pour l'emploi aussi, parce que je l'avais pas fait. Depuis 3 ans que je travaille, 2 ans que je travaille en intérim, je l'avais pas fait. Et heureusement qu'elle [S.] m'a dit. » Maurane s'appuie aussi sur Kermarron pour ses échanges avec France Travail (actualisation) :

“Je suis trop bête pour aller sur internet. Enfin bête, non, j'ai toujours peur de faire une bêtise sur internet. [...] Moi je, je suis tellement stressée de faire une connerie que... C'est mieux. Même pour mon Pôle Emploi, je sais faire mais faut qu'on me voie avec, si je fais pas de bêtise. Parce que tu sais, tête en l'air moi aussi... Surtout sur internet, c'est, c'est un peu chiant. Pour Pôle Emploi, si tu fais une faute, une connerie, t'es, t'es radié, quoi. Je...Ils cherchent pas à comprendre, eux.”

Pour ces actualisations, elle se rend à Kermarron avec sa tablette numérique et ses documents (contrats, fiche de paie, etc.), et réalise elle-même la démarche, sous le regard de T. ou de S. : « Je fais moi-même, mais faut que, elle me dit oui c'est bon, tu peux enregistrer ».

Au cours de l'entretien, Maurane s'inquiète de la pérennité du poste de S., et de l'aide qu'elle lui apporte, qu'elle juge, par comparaison au travail des assistantes sociales, beaucoup plus inconditionnelle :

« Mais j'espère qu'elle va rester là, la petite dame, pour faire les papiers. [...] Les gens ils vont se dire, si elle s'en va, elle peut s'en aller, mais... [...] Je sais que j'ai envoyé une personne, parce que là elle est en retraite, elle savait pas comment se débrouiller, je dis vas à la Maison Solidaire. [...] Y a besoin. Parce que ça c'est un truc qu'est... Et puis aller voir les assistantes sociales, elles ont jamais le temps. Si, ou alors ils te disent ah non, c'est pas nous qui devons faire ça, ou ci, ou l'autre. Faut arrêter, on sait pas où... [...] Elles vont pas te dire je peux le faire. Ici, tu viens avec tes papiers et puis tu demandes un rendez-vous, ils vont le faire. [...] Ah oui, oui. J'ai dit à la dame vas voir au centre, ils vont t'aider. Comment je vais faire, qu'elle fait. Je dis soit c'est les assistantes sociales, mais les assistantes sociales tu vas être déçue, mais vas au centre, ils vont te, t'aiguiller »

Au-delà de l'aide administrative qu'elle y trouve, Maurane insiste sur les liens qu'elle entretient avec les salariés et les usagers de la maison solidaire :

« Je te dis, heureusement que le centre de Kermarron est ouvert, pour l'accueil même, pour les papiers et tout. Même pour, des fois le moral il est en berne, tu viens ici, ils te remontent le moral. [...] On vient boire un café, on discute et puis c'est bon, on est reparti comme en 14. »

Sidonie : à Kermarron, des proches sur qui compter

Sidonie a 64 ans elle réside dans le quartier de Kermarron depuis plus de dix ans. Elle découvre la MSK à travers sa participation à des ateliers cuisine, sur orientation de son assistante sociale. Elle devient progressivement une habituée du lieu avant de s'investir dans les instances dirigeantes de l'association :

« J'étais venue 2-3 fois comme ça pour les, les activités, c'est tout. Et voilà. Discuter, voir aussi. Voilà. Et puis, et je suis rentrée, bon là j'ai bu un café, qu'est-ce que c'est qu'y avait, du thé. Y avait, bon il est plus là maintenant ... c'était un jeune ... il m'a accueillie et tout. Il était en train de jouer au jeu, là, au Rapido. Non, comment ça s'appelle, le jeu, là, qui, Triomino, pardon, Triomino. Et il m'a dit, il m'a dit est-ce que tu veux, j'ai discuté un peu devant avec lui, il m'a dit est-ce que tu veux jouer à un jeu de société. J'y fais oui, oui mais moi je sais pas jouer à ça, je fais. Il m'a dit viens, viens je vais te montrer. Voilà. Et puis j'ai intégré, après, Kermarron, après je venais de temps en temps, et puis voilà. »

Sidonie est suivie par une assistante sociale du département, qu'elle rencontre au CDAS : « Ecoute, moi j'ai un accompagnement parce que je touche le RSA. Donc je suis accompagnée par, c'est pour ça que je suis accompagnée, par une assistante sociale. Voilà. » Sidonie est reconnue travailleuse handicapée, mais comme elle le précise : « je touche pas, j'ai pas le droit à l'AAH, parce que pour eux je suis reconnue à moins de 50 %. Mais comme on m'a dit, ça dépend ce que ton médecin il met aussi sur le papier quand il remplit. Si le médecin il met juste que t'as des problèmes de dos et des problèmes au bras, comment tu veux que... » Selon Sidonie, son investissement bénévole à la MSK est reconnu par l'assistante sociale et figure dans son contrat

d'engagement réciproque (établi dans le cadre du suivi RSA) : « Ils mettaient ça un peu en avant, en disant Sidonie vous êtes, vous faites plein de trucs. [...] Ils me disaient vous êtes réinsérée, vous faites des activités au centre [à la MSK], voilà ».

Dans le cadre de son bénévolat, elle peut avoir des échanges avec les salarié.es de la MSK qui lui permettent de s'informer sur ses droits : « la dernière fois, T. m'a parlé de l'ASPA [Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées]. [...] Moi je suis venue me renseigner un petit peu, mais bon. » Sidonie réalise ses actualisations CAF et la plupart de ses démarches administrative en autonomie, sur sa tablette ou son smartphone. Elle sait solliciter S. (agent France services) quand elle a des questions ou des problèmes spécifiques :

« [Je la vois] pour mes papiers. Parce que y a des trucs, ça vole là-haut. Et puis internet, je vais sur internet mais pour les papiers, non, je suis pas dans le... Heureusement qu'elle est là, parce que dis donc. [question : Quels genres de papiers vous faites avec S. ?] Administratifs, des papiers de, des papiers, des papiers. Les papiers... Là je dois faire ma retraite, donc c'est elle qui va s'attaquer à ma retraite. »

Sidonie tient à cette autonomie dans ses démarches, et que ses capacités soient reconnues. Elle explique comment, en discutant de l'ASPA avec son assistante sociale, elle s'est vu remettre un dossier avec la consigne d'essayer de le remplir seule :

« Elle [l'assistante sociale] m'a dit bon je vous donne le dossier. Par contre, qu'elle m'a dit, je vous le donne mais par contre vous vous démerdez toute seule, je peux pas le faire pour vous. J'ai regardé, oh là, attend ... Mon fils était là, non non, je suis restée calme. Il me dit oh là, c'est bizarre que t'es restée calme. Je vais pas m'énerver pour ça, fils, quand même. Elle me dit je vous donne le dossier, mais par contre c'est un peu compliqué à remplir le dossier. Par contre elle m'a dit comme ça, elle m'a dit par contre ce serait bien que vous le remplissiez, au moins ce que vous pouvez, le plus possible vous-même. En voulant dire que je suis incapable de remplir un dossier. Je l'ai regardée, j'avais envie de lui dire mais vous me prenez pour une babache, je suis pas incapable de remplir un dossier. Si vraiment y a des trucs compliqués que je comprends pas, oui, je viens voir Tugdual, je viens voir Sophie, je viens voir, voilà. Parce que t'as des trucs, des fois. C'est comme les trucs de la, de la MDPH, à remplir c'est compliqué. C'est compliqué. Voilà. Mais je sais remplir un dossier, j'ai envie de dire je sais remplir un dossier, quand même, non. »

Les liens tissés à Kermarron, dont Sidonie est une des bénévoles actives et en responsabilité, sont des ressources pour faire face aux exigences administratives. Pour elle, il s'agit moins de demander de l'aide que de s'appuyer sur des proches.

Stéphane : prendre le temps de regarder

Stéphane a 57 ans, et réside à Douarnenez, tout près de la MSK, où il n'avait jamais mis les pieds avant de se rendre à l'espace France services. Cette rencontre intervient à un moment où Stéphane, confronté à de graves problèmes de santé et à une situation financière critique, essaie de stabiliser sa situation.

« Je savais pas où j'en étais, en fait. Est-ce que j'ai, j'ai fait les papiers, avec l'AVC je me rappelais plus, est-ce que je me suis inscrit à Douarn, la CPAM, la sécu, la CAF, je sais pas quoi. Tout ça je connais pas, moi. [...] J'ai pensé à me mettre à jour, sur tout, la sécu, les machins. Je savais même pas si j'avais fait les papiers, si j'avais

changé d'adresse. Je recevais plus de courrier, ils envoyaient tout à [Bordeaux], enfin à mon ancienne adresse et tout. »

Un peu avant sa venue à l'EFS, Stéphane s'est rendu au CDAS, sans savoir exactement quelle aide il peut y trouver :

« je suis allé au CDAS, là, je sais pas quoi. Ils m'ont envoyé promener. [...] Ils ont dit on peut rien pour vous, et tout. J'ai dit quoi, ah non on peut rien pour vous. [question : Parce que tu leur avais demandé quoi ? Tu t'en souviens ?] Ah si, j'ai, un dossier pour invalidité, mais mon médecin veut pas le remplir. Et puis, pareil, des aides administratives, quoi. Y avait tellement de choses qu'ils m'ont envoyé chier. »

Stéphane prend connaissance de l'EFS par le biais d'internet :

« J'ai dû aller sur internet, je sais pas, ou faire une recherche sur l'administratif, aide administrative à Douarnenez, et puis ... Et je me suis aperçu que c'était [l'EFS] juste à côté de chez moi, je me dis là vache, trop bien. [...] Et puis je suis venu ici en février, parce que en plus j'ai essayé de faire ça tout seul. J'en pouvais plus. Je passais ma vie au téléphone, je dormais plus. J'ai appelé, j'ai appelé j'avais pas de réponse, et je restais une demie heure au téléphone, pour rien.»

Stéphane engage avec S. différentes démarches relatives aux aides sociales, au trésor public, à la santé, aux factures et abonnements. Elle fait également le lien avec les services sociaux du département.

« Elle [S.] m'a demandé d'emporter tous mes papiers. Mais alors, au début c'était les impôts, les machins, les comptes, machin. [...] Elle a regardé, téléphoné, machin et tout, parce que moi j'arrivais pas à les joindre. Toujours pareil. Et elle, quand elle joignait et elle disait c'est l'association machin, je sais pas quoi, solidarité ... Du coup ils raccrochent pas. [Et puis] elle a pris son temps pour expliquer, sans doute plus que moi. Oui. Oui. »

Elisa : trouver une issue, établir le contact

Elisa a 29 ans, et réside à Douarnenez. Elle a une vie très active, mais des revenus irréguliers. Elle est allocataire du RSA. En 2023, elle a vécu une « galère administrative » : la CAF lui réclamait 5 000 euros de trop perçu, qui l'a amené à rencontrer S. sur les conseils et avec l'aide d'une amie :

« C'est une copine qui m'a, [prénom de l'amie], qui bossait à l'époque à [dans le secteur de l'intervention sociale]. C'est elle qui m'a amenée ici. [question : Elle t'a amenée, elle est venue avec toi ici [à ma MSK] ?] Oui. En me disant que elle, [elle est] amenée à travailler avec une dame [S., agente France service] qui peut aider, enfin qui, peut débloquer des trucs. Enfin voilà, je sais plus, je sais plus ce qu'elle m'a dit. Mais en tout cas c'est [prénom de l'amie] qui m'a amenée ici »

La rencontre avec S. intervient après une période d'angoisse pour Elisa, qui n'arrive pas à contacter la CAF :

« Ils disaient que je leur devais 5000 euros, parce que en fait j'ai mis des mois, des mois et des mois, et des mois, à résoudre ce problème administratif. Je savais que je leur devais pas 5000 euros, mais sauf qu'il fallait que je le prouve. [...] Là, pendant, j'essayais d'appeler la CAF, je sais pas, je les ai appelés, toutes les semaines je les appelais. Et ça disait que toutes les lignes étaient occupées, qu'il fallait patienter. Au bout d'un moment ça raccrochait tout seul. Et tous les jours, enfin toutes les semaines, toutes les semaines. Parce que déjà, pour moi juste faire l'action de me dire je vais me mettre dans ce truc administratif, ça me coûte énormément. Enfin

c'est lié à, lié à ma phobie administrative et tout, à chaque fois je faisais des crises d'angoisse, en fait. [...] Donc du coup je le laissais trainer, trainer. Mais toutes les semaines j'appelais. Et puis, ça disait que il fallait renouveler l'appel. »

Elisa se tourne alors vers le CDAS. Elle se présente, sans rdv, à l'accueil :

« En fait j'avais déjà essayé de voir une assistante sociale, et, au CDAS, et la première fois ils ont, ils ont dit que on voyait pas une assistante sociale comme ça. [question : T'étais allée sur place ?] Oui. Et, du coup ça a été un combat, ça aussi. Parce que, voilà, à chaque fois qu'on se fait recalé une première fois, enfin en tout cas moi, à chaque fois que je me fais recalé une première fois, j'y retourne pas la semaine d'après, ça peut mettre des mois dans une année. »

La rencontre avec S. à Kermarron permet d'établir un contact avec les administrations concernées, sans qu'Elisa identifie clairement « ce qui s'est passé » :

« J'ai rencontré S., et puis elle a appelé, elle a fait un truc. Et puis 2 jours après on m'a appelée. [...] Elle, elle a bougé un truc dans le machin, dans la balance, elle a mis un truc et puis ça, suite à ça, ça a débloqué. Mais j'ai vu plein, j'ai vu plein de gens qu'étaient pas capables de m'aider. Mais Sophie, [oui]. [...] Déjà, je l'ai sentie vraie et pleine de compassion, et, et je sentais vraiment qu'elle, que c'était pas... Enfin ce que j'ai ressenti c'était que, elle voulait vraiment m'aider, et que j'étais pas un numéro parmi tant d'autres, quoi. »

La situation s'est peu à peu stabilisée, et Elisa n'est plus « sous la menace » du trop-perçu. Au moment de l'entretien, elle n'a pas revu S., ni prévu de le faire : « [prénom d'une assistante sociale] a pris la relève. »

Les situations de Stéphane et d'Elisa, dans laquelle la disponibilité et l'attention trouvée auprès de S. permet d'engager une aide globale (Stéphane) ou de débloquer la situation administrative (Elisa), ne sont certainement pas exclusives à la MSK ; des rencontres de ce type peuvent advenir dans d'autres lieux de la ville, auprès d'autres accueils et d'autres accueillant.es. Un élément doit toutefois être souligné : les modalités de prise de contacts par téléphone ou la nécessité de prendre rdv pour rencontrer une ASS ont tenu durablement Elisa à distance de l'aide. Et Stéphane non plus n'a pas pu/su passer la barrière (ou l'épreuve) de l'accueil lors de sa venue au CDAS. Les modalités d'accueil à la MSK (distribuées, non postées, voulues « hospitalières ») apparaissent, dans ces deux exemples, susceptibles de faciliter la rencontre avec des personnes qui ne savent pas exactement pour quoi elles viennent (ce qu'elles peuvent attendre ou espèrent obtenir) tout en sachant pourquoi elles sont là (trouver une issue à leurs « galères »).

CE QUI VIENT, CEUX QUI ARRIVENT (CE QUI ARRIVE À CEUX QUI VIENNENT)

Ces différents exposés ont montré que ce qui se joue dans l'enceinte plurielle de la MSK ne cadre pas toujours avec un modèle strictement linéaire, comprenant la formulation d'une demande d'aide exprimée par un.e habitant.e, suivie de la réalisation d'une aide par un.e bénévole ou un.e salarié.e de la MSK. Ce qui donne lieu à une interaction aidante au sein de la MSK peut aussi être l'expression d'un besoin ou d'un problème, pour lesquels les solutions possibles ou les voies de résolution accessibles ne sont pas forcément identifiées par l'habitant.e concerné.e. Nombre d'interactions aidantes s'initient dans le récit que fait un.e habitant.e de sa situation personnelle, compliquée, insatisfaisante, dangereuse, etc. Ces récits qui peuvent se donner sur le registre de l'anecdote, de la plainte, de l'énerverment ou de l'impuissance, etc. sont fréquemment au principe de l'activation d'une aide qui prendra d'abord la forme d'une clarification des données du problème et/ou de la recherche des solutions possibles. Ce travail excède la mise en correspondance d'une demande d'aide avec une offre d'aide : on voit qu'il peut conduire à la formulation de la première et à l'accessibilité de la seconde. Il constitue une part non négligeable de l'activité aidante de la MSK.

Rendre compte des contributions effectives de la MSK aux trajectoires d'accès aux droits des habitant.es nécessite alors de retenir comme point de départ de la modélisation des interactions aidantes l'énoncé des situations problèmes (ie. ce que les habitant.es expriment aux différents niveaux d'accueil de la MSK), afin de rendre compte de la variété des motifs des interactions (ie. les manières et les raisons de s'adresser à la MSK ou d'adresser son problème depuis l'intérieur de la MSK) comme de l'étendue des opérations conduites en son sein (ie. ce que les permanents et/ou les bénévoles de la MSK font avec et/ou pour les habitant.es).

Situations problèmes

Il nous semble possible de proposer, à partir des observations réalisées à la MSK, une typologie des situations problèmes qui sont au principe des différents types d'interactions aidantes que nous venons de présenter : des situations de besoin, des situations bloquées, des situations incertaines.

Les situations de besoin correspondent à des situations dans lesquelles les personnes ont identifié ce qu'elles souhaitent obtenir ou activer : des informations, une aide administrative ou numérique, une mise en lien avec un autre service, etc. Ces besoins repérés donnent lieu à des demandes d'aide explicites, ponctuelles ou répétées.

Les situations bloquées correspondent à des situations dans lesquelles les personnes ont une idée précise de ce qu'elles doivent ou veulent faire (réaliser un acte, contacter une personne, obtenir une information, etc.), mais pour des raisons plus ou moins identifiées, elles n'arrivent pas à avancer dans leur démarche. Elles se tournent vers un.e aidant.e pour tenter de débloquer la situation : comprendre ce qui se passe, contourner le bug, obtenir une réponse, etc.

Les situations incertaines sont des situations où les personnes n'ont pas d'idées précises sur la manière dont on pourrait agir sur leur problème, sur ce qu'il faudrait faire, ou sur ce

qu'il est possible d'obtenir. Elles se tournent vers des lieux (comme le CDAS, le CCAS ou la MSK) qu'elles identifient comme susceptibles d'être aidantes. C'est dans ces situations que les enjeux de l'accueil sont les plus forts, comme l'ont illustré les situations de Stéphane et d'Elisa.

Écoute, quête/enquête, interventions

Le premier type d'interactions aidantes identifié à la MSK renvoie aux activités d'écoute, au cours desquelles les bénévoles et salarié.es de Kermarron se mettent en situation d'entendre la personne, quelle que soit la manière dont celle-ci se présente ou présente sa demande, son problème, sa situation. Cette écoute n'est pas cantonnée à l'EFS ou aux permanences numériques mais se joue dans l'ensemble des espaces de Kermarron (dans la vie quotidienne, au cours des activités diverses qui s'y tiennent), et ne concerne pas que les nouveaux venus (ceux qui frappent à la porte de l'EFS ou de la CN) mais aussi les habitué.es du lieu, qui peuvent « toujours » avoir des choses à dire. C'est à partir de cette écoute que peuvent être établis des liens avec l'offre interne ou externe, formulés des propositions, des conseils, ou prodigué le « soutien moral » dont parlait Maurane. Cette écoute n'est pas, ne peut pas, être toujours et en toutes circonstances, active et attentionnée, et il ne s'agit pas d'en idéaliser la pratique au sein de la MSK. Mais une description de l'activité impose de l'identifier comme première interaction aidante, et de reconnaître, outre sa primauté, son essentialité dans des situations vécues comme complexes ou douloureuses, comme l'ont illustré les situations d'Elisa et de Stéphane.

Deux autres types d'interactions aidantes peuvent être identifiés, et présentés ensemble tant ils se croisent souvent, voire se confondent. Ces interactions qu'on propose d'appeler la quête et l'enquête comprennent pourtant une distinction essentielle. La première, la quête, renvoie à la recherche d'informations sur les droits, les prestations, les aides, les procédures, etc., que les bénévoles et les professionnel.les de la MSK peuvent mener, pour en savoir plus

ou pour savoir mieux “de quoi il retourne” (conditions d'éligibilité, exigences contenues dans une démarche, contacts à mobiliser, etc.). La seconde, l'enquête, se rapporte à la situation particulière d'une personne, situation que les bénévoles et salarié.es cherchent à qualifier : il s'agit de comprendre, à partir des éléments disponibles, dans quoi est prise la personne, ce ce qui éventuellement fait blocage, ce qui ne marche pas, quelles ont été les étapes antérieures réalisées par cette personne, etc. Il s'agit d'arriver à une compréhension partagée de

« [...] un.e salarié.e de la MSK contacte une organisation “pour en savoir plus” ou “pour mieux comprendre” et ce faisant, il ou elle participe à rétablir le lien ou réorienter la relation administrative »

la situation. On comprend que cette enquête peut impliquer de partir en quête d'information, avec laquelle elle a partie liée. On note aussi que l'enquête peut débiter dès la phase d'écoute, le récit des personnes se donnant le plus souvent dans l'échange, en appui sur les questions qui leur sont posées par les bénévoles et les salarié.es.

Enfin, un ensemble d'interactions aidantes peuvent être regroupées sous le terme d'interventions : il s'agit de situations où les bénévoles et les professionnel.les de la MSK agissent ou cherchent à agir sur la situation de la personne. Les interventions peuvent alors être de différents types : donner de l'information à la personne (ce qui peut revenir à restituer la quête et l'enquête), effectuer, de manière plus ou moins conjointe (plus ou moins “avec” la personne), des actes de procédure ou des actes administratifs (faire une démarche en ligne, remplir un dossier, etc.). Il peut également s'agir de réaliser avec ou pour la personne une prise de contact avec une organisation (par téléphone, courrier, mail ou via Administration + dans le cadre de l'EFS). On notera que dans bien des cas l'acte d'enquête constitue en soi une intervention : un.e salarié.e de la MSK contacte une organisation “pour en savoir plus” ou “pour mieux comprendre” et ce faisant, il ou elle participe à rétablir le lien ou réorienter la relation administrative. On notera également que les pratiques d'orientation, selon le degré d'engagement de “l'orienteur” au côté de “l'orienté” qu'elles comportent, apparaissent comme des actes informatifs (signaler quel est le service ou le.la professionnel.le concerné) ou des interventions visant la “mise en lien” d'un.e habitant.e avec une personne identifiée (par le biais de l'établissement d'un contact direct, à distance, ou en présence).

Trouver de l'aide ou des alliés.es ?

L'ensemble des données que nous avons présentées donnent à voir combien l'aide apportée à la MSK ne concerne pas que des personnes en dehors de leurs droits ou "invisibles" aux administrations. Dans une large mesure cette aide s'adresse à des personnes ayant des relations déjà établies avec des administrations et/ou des services publics, relations dans le cadre desquelles ces habitant.es rencontrent des difficultés (blocage, incertitude, absence de contact ou d'accès aux réponses "expertes" détenues par les administrations). Les contributions de la MSK aux trajectoires d'accès aux droits sociaux ne doivent pas (ou pas seulement) s'appréhender à travers une métaphore connexionniste, c'est-à-dire comme une mise en relation des habitant.es avec les administrations : les interactions aidantes s'inscrivent le plus souvent dans des relations administratives déjà « installées ».

Cette aide elle-même n'est pas cantonnée à l'offre formelle d'aide et d'accompagnement (EFS, Conseillère Numérique). La capacité de déployer l'écoute, la quête, l'enquête voire l'intervention administrative à d'autres endroits que l'EFS est une particularité du lieu (revendiquée comme telle par la MSK). Prises dans ce continuum entre la vie quotidienne de la MSK et l'offre dédiée, les interactions aidantes à la MSK ne sont pas que ponctuelles, mais peuvent s'inscrire dans la durée, sous forme de suivi (plus ou moins long), ou de soutien durable.

Pour les personnes qui en sont ou en deviennent les habituées, l'activation de l'aide à Kermarron ne nécessite pas toujours de formuler une demande d'aide : celle-ci survient dans le cours de la relation interpersonnelle entre un.e habitant.e et un.e salarié.e, comme on donnerait un avis, un conseil, un coup de main. Cette relation ne se forme pas que dans les moments d'incertitude, de blocage ou de besoin administratif mais aussi à travers la fréquentation du lieu, la participation à ses activités, voire dans l'investissement bénévole de ces habitant.es au sein de la MSK. Cette configuration permet aux personnes qui y accèdent de construire (ou maintenir) leur autonomie administrative en appui sur des ressources relationnelles, les salarié.es de la MSK, qui leur apparaissent moins comme des aidant.es que comme des alliés.es, c'est à dire des personnes avec lesquelles elles entretiennent une relation empreinte non pas seulement de confiance mais aussi de réciprocité, sur un plan plus horizontal que vertical. Cette proximité (certes relative) tend à rapprocher l'expérience vécue de l'engagement conjoint de l'habitant.e et du salarié.e dans la quête, l'enquête ou l'intervention administrative d'une forme de pair-aidance, dans laquelle les personnes se sentent moins assisté.es, en raison de leurs incapacités, que soutenues, pour ce qu'elles sont et ce qu'elles font au sein du collectif.

« Cette configuration permet aux personnes qui y accèdent de construire (ou maintenir) leur autonomie administrative en appui sur des ressources relationnelles, les salariées de la MSK, qui leur apparaissent moins comme des aidant.es que comme des alliés.es [...] »

Partie 3 - la Coopérative

saison 1 (2023-2024)

Dans les pages précédentes, nous avons retracé la genèse du projet de Coopérative d'Accès aux droits jusqu'en 2022 (partie 1), et nous nous apprêtons à en présenter les réalisations en 2023 et 2024. Pour les auteur.ices de ces lignes, à ce stade, l'exercice change : si les premiers mouvements du projet ont été restitués en appui sur une analyse documentaire et des entretiens avec les personnes qui ont vécu cette période, le récit qui s'ouvre maintenant nous implique personnellement, pour avoir été parmi les acteurs concernés, qui ont contribué directement au projet à partir de 2023. De plus, ce texte s'adresse aussi à d'autres parties prenantes du projet - les habitant.es bénévoles et les organisations partenaires de la MSK et du LabAccès, auprès de qui nous assumons la responsabilité d'écrire une part de l'histoire collective ; laquelle doit surtout servir à consolider, nous l'espérons, ce qui reste à venir en commun.

La démarche d'écriture comporte alors une triple exigence : d'abord faire l'effort de l'exhaustivité, sans toutefois perdre le lecteur dans de trop nombreux détails ; ensuite livrer un compte-rendu honnête du projet et de ses réalisations, capable de repérer nos réussites collectives sans céder à la tentation d'euphémiser ou de passer sous silence ce qui « n'a pas marché », ou les endroits particulièrement « irritants » du point de vue de la coopération, ou décevants du point de vue des « promesses » contenues dans le

projet ; enfin, il nous faut assumer l'exigence de la réflexivité sur ces deux années de vie du projet, sans que nos analyses et points de vue se donnent nécessairement comme des points finaux ou des horizons indépassables sur « ce qu'il y aurait à dire » de la coopérative d'accès aux droits en 2023 et 2024. Notre écrit se veut une contribution à la vie du projet, susceptible d'être augmenté et critiqué.

À l'issue de la première partie de ce document, consacré à la genèse du projet, nous avons laissé le.la lecteur.ice en 2022, au moment où la coopérative d'accès aux droits, initiée et portée, par la Maison Solidaire de Kermarron (MSK) connaît une existence « officielle », et bénéficie du soutien de la stratégie de lutte contre la pauvreté. La MSK vient de se doter d'un Espace France services (EFS) qui, avec le portage du poste de Conseillère Numérique, complète son offre d'aide et d'accompagnement à destination des habitant.es. Partie prenante de l'accès aux droits sur son territoire, la MSK développe différents partenariats sur ce thème avec les autres acteurs locaux : elle a notamment participé avec le CDAS et la MJC-centre social de Douarnenez à l'organisation de deux journées de formation inter-institutionnelles sur le thème « accès aux droits et inclusion numérique » qui se tiendront en janvier et février 2023.

Le projet de coopérative d'accès aux droits vise précisément à « intensifier » de telles coopérations, tout en les articulant avec la

participation et la représentation des habitant.es-usager.ères des services publics et des administrations. Sur ce plan, nous relations dans la première partie de ce document combien les tentatives de fédérer un « groupe-projet » composé d'habitant.es n'avaient pas été probantes. La rencontre avec le Ti Lab, et le soutien qu'il lui apporte dans le cadre de son programme LabAccès permet à la MSK d'embaucher une coordinatrice du projet, et d'accueillir une équipe de recherche travaillant sur le thème des trajectoires d'accès aux droits sociaux, la recherche ExCD (voir index des acteur.rices et parties prenantes). La MSK espère alors que ces moyens complémentaires viendront accélérer la mise en œuvre du projet et faciliter sa dimension participative.

Nous ouvrons ce compte rendu de la saison 1 de la Coopérative en mars 2023, date de l'arrivée d'Aude Daillère, qui est à la fois la première coordinatrice de la Coopérative et assistante de la recherche ExCD. Dans un premier temps nous proposons le récit chronologique des réalisations de la coopérative (ce qui a été fait) de mars 2023 à décembre 2024, date à laquelle se tient la réunion de bilan de la campagne d'accès aux droits - qui a été, on le verra, l'action structurante de la saison 1 du projet. Décembre 2024 est aussi la période au cours de laquelle le second coordinateur de la coopérative, Josic Pouëssel, qui a succédé à Aude Daillère en novembre 2023, annonce laisser à son tour « sa place » à Rémi Garreau, actuel coordinateur

de la coopérative²⁰. Dans un second temps nous présenterons nos retours d'expériences sur les manières dont s'est construit la participation au projet, et notamment celles des habitant.es.

UNE VUE D'ENSEMBLE

La présentation de cette saison 1 du projet de coopérative peut s'articuler selon deux phases distinctes :

- Une phase initiale, ouverte par l'embauche de la première coordinatrice du projet, Aude Daillère, en mars 2023, et qui s'achève par la tenue d'une journée partenariale territoriale en septembre 2023 et l'inauguration de la coopérative en octobre 2023.
- Et une seconde phase, ouverte par l'arrivée du second coordinateur du projet, Josic Pouëssel, en novembre 2023 et qui permettra d'une part l'installation régulière de groupes de travail mêlant habitant.es et professionnel.les autour de la conception et la préparation d'une campagne « d'aller vers » programmée en octobre 2024.

Première phase (de mars à novembre 2023): installation de la coordination et poursuite des tentatives d'installer un "groupe-projet"

L'arrivée d'Aude Daillère en mars 2023 au poste nouvellement créé de « coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits » permet d'avoir du temps salarié dédié spécifiquement au développement de ce projet. Dans les premiers temps, Aude multiplie les rencontres partenariales, accompagnée de Tugdual, coordinateur-facilitateur de la Maison Solidaire de Kermarron, de François Sorin, chercheur au CereiSo, ou encore de Béatrice Derouin ou de Sophie Laurent, respectivement Conseillère Numérique et conseillère France services à Kermarron (voir encadré 3).

Mars 2023 - Prise de poste de la coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits ; lancement de la recherche ExCD
22/03/2023 Rencontre avec la CPAM
Mars 2023 Visite aux Restos du Coeur de Douarnenez
14/03/2023 Atelier "Les démarches administratives : Pour mes droits je veux"
05/04/2023 Rencontre nouvelle directrice du CDAS
14/04/2023 Café-discussion "Les galères administratives, les démarches en ligne, nos droits, on en parle"
20/04/2023 Immersion Aude et Sophie dans les locaux de la CPAM
02/06/2023 Rencontre Vincent Yhuel - rencontre CAFLAB 29 et Coopérative d'accès aux droits
08/06/2023 Rencontre Mission Locale
09/06/2023 Rencontre CAF
20/06/2023 COPIL France Service
23/06/2023 Atelier d'écriture
23/06/2023 Présentation du TiLab, de LabAccès et ExCD à l'Assemblée Communautaire
27/06/2023 Préparation (Juliette MJC, Katell CDAS, Aude KMS) des suites de la formation "Inclusion numérique et accès aux droits".
13/07/2023 Rencontre Défenseur des droits
20/07/2023 Atelier d'écriture - rencontre sur la "carte sensible", Pouldreuzic
26/07/2023 Atelier d'écriture - "Les congés quand on est au RSA"
02/08/2023 Atelier d'écriture - rédaction collective d'une lettre d'interpellation du département
01/09/2023 Visite au CDAS
26/09/2023 Rencontre sur les enjeux de l'AAD et du numérique dans nos pratiques professionnelles
23/11/2023 Inauguration officielle de la coopérative d'accès aux droits

Encadré 3 : chronologie de la saison 1 - phase 1

20 Cette centration sur la figure du.de la coordinateur.trice de la coopérative dans le séquençage des périodes du projet n'est pas qu'un moyen commode pour tenir le compte de ses évolutions : elle est aussi (ou d'abord) une conséquence de la manière dont la démarche coopérative s'incarne dans cette fonction, et de la manière dont la dynamique participative tient en grande partie aux relations interpersonnelles que ce.cette coordinateur.trice noue avec les habitant.es mobilisées dans et autour du projet. Nous y reviendrons.

Entre mars et septembre 2023, la coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits, rencontre ainsi les Restos du Coeur de Douarnenez, France services à Audierne et Quimperlé, des personnes de Douarnenez Communauté, la CPAM (une rencontre le 22 mars et une immersion le 20 avril), la Mission Locale (le 8 juin), la défenseure des droits (le 13 juillet), mais, surtout, elle a de très nombreux échanges et temps de travail avec la MJC, le CDAS (notamment le 5 avril et le 30 juin). Enfin, elle rencontre la CAF (2 juin), pour échanger sur nouveau projet porté par la CAF du Finistère, le Caflab (nous y reviendrons). Aude participe aussi, au nom de la coopérative d'accès aux droits et de Kermarron, aux réunions de « veille sociale » organisées par le CCAS de Douarnenez, ce qui lui permet de rencontrer de nombreuses structures, associatives ou institutionnelles, du territoire, et faire connaître et/ou questionner le projet de coopérative d'accès aux droits. Ces rencontres s'inscrivent dans la continuité du travail d'intéressement au projet des institutions et des acteurs des solidarités à l'échelle locale : les liens de travail et de coopération existants avec la Maison Solidaire de Kermarron (MSK) se réarticulent dans le cadre coopératif proposé.

Cette dynamique permet l'organisation le 26 septembre 2023 d'une journée inter-institutionnelle autour de la coopérative, réunissant

« [...] l'intérêt d'initier une action concrète pour fédérer à la fois des habitant.es et des professionnel.les »



Visuel de couverture des podcasts "Vers l'accès aux droits"

différents professionnel.les et bénévoles des organisations locales. Cette journée de travail partenarial sur le thème de l'accès aux droits, qui se tient dans les locaux de la MJC, s'appuie sur le réseau constitué lors des journées de formation coportées par le CDAS et le CCAS sur les thèmes de « l'accès aux droits et l'inclusion numérique » qui ont eu lieu en janvier et février 2023 sur le territoire de Douarnenez. À cette occasion, s'étaient notamment exprimés une envie et un besoin d'interconnaissance. Cette nouvelle journée inter-institutionnelle donne l'occasion d'approfondir cette dynamique, de présenter les travaux du Ti Lab, du LabAccès et les objectifs de la recherche ExCD, qui accompagnent dorénavant la coopérative. La journée permet surtout de remettre au travail, et en commun, les intentions de la coopérative d'accès aux droits. À l'issue de cette journée, différents chantiers sont initiés, dont notamment la construction et l'expérimentation d'un outil de communication interprofessionnel à l'échelle locale, et rendez-vous est pris pour l'inauguration officielle de la coopérative en novembre 2023.

En parallèle de ce travail partenarial, les personnes en charge de la coopérative s'emploient à faire avancer le volet participatif du projet, avec l'objectif de permettre à des habitant.es de prendre place dans la dynamique. Différents leviers de concernement sont alors activés. D'abord, des ateliers collectifs sont organisés, avec l'objectif d'inviter des habitant.es à se rencontrer et à s'exprimer sur le thème de l'accès aux droits (14 mars 2023) puis des galères administratives (14 avril 2023). Ces ateliers permettent de thématiser les difficultés liées à la relation administrative, aux démarches en ligne, à l'accès à l'offre d'aide et d'accompagnement (voir également la partie 2 de ce rapport). Mais ces ateliers ont pour limite de porter sur des objets hétérogènes (du trésor public à la CAF, des questions de santé à l'action sociale, etc.) qui limitent la possibilité de construire une dynamique collective avec les participant.es (nous y reviendrons). Aude trouve alors l'occasion de s'affilier avec un groupe d'habitant.es plus homogène dans les problématiques rencontrées, et déjà constitué : elle porte le thème de l'accès aux droits dans un atelier d'écriture à destination de

personnes bénéficiaires du RSA (les 23 juin, 20 juillet et 2 août 2023). Cependant l'arrêt brutal de cet atelier à l'été 2023 met un terme à cette dynamique. En lien avec les personnes concernées, Aude organise alors un atelier d'interpellation du conseil départemental, qui finançait cette action collective à destination des bénéficiaires du RSA : il s'agit de produire ensemble un courrier exprimant l'attachement de ces personnes à cet atelier d'écriture, et les bénéfices qu'elles y trouvent. Ce courrier ne sera pas suivi d'effet, mais figure toutefois une forme d'action collective émanant des habitant.es.

En complément de ces actions formelles et collectives, la rencontre de la coopérative avec les habitant.es passe par l'immersion de la coordinatrice au sein de la MSK. Aude, qui est également membre de l'équipe de la recherche ExCD, multiplie les rencontres individuelles avec les usager.es de l'Espace France services (EFS) et de la Conseillère Numérique (CN), dont elle rend compte (de manière anonymisée) dans le journal de recherche qu'elle partage avec François Sorin. Dès 2023, l'équipe recherche participe à l'animation des temps collectifs proposés par la coopérative (les ateliers présentés ci-dessus) et réalise une série d'entretiens biographiques

(13 entretiens entre 2023 et 2024) avec des habitant.es, portant sur leurs trajectoires d'accès aux droits. (voir sur ces points la partie 2 de ce rapport : Kermarron sur les chemins des droits, et notamment le tableau 2 page 33).

Dans le cadre de la recherche ExCD s'initie une autre action, qui donnera elle aussi l'occasion de rencontres avec les habitant.es et les aidant.es du territoire : le projet radiophonique porté par le journaliste Guillaume Mézières qui aboutira à la diffusion en février 2025 de neuf épisodes d'une série de podcast intitulée « Vers l'accès aux droits ». Initialement pensé comme un moyen supplémentaire pour documenter le projet de coopérative et la recherche ExCD, le projet radiophonique deviendra aussi un support pour l'animation du projet (la partie suivante de ce rapport - partie 4 - présente en détail la série de podcast, l'histoire de sa réalisation et les différents épisodes qui la compose). L'ensemble des observations et des rencontres réalisées au premier semestre 2023 convainquent les porteurs de la coopérative de l'intérêt d'initier une action concrète pour fédérer à la fois des habitant.es et des professionnel.les autour du projet. La MSK profite alors de l'appel à projet lancé par le commissaire à la lutte

contre la pauvreté pour solliciter de nouveau son soutien, et proposer la mise en place d'une campagne d'accès aux droits en « aller vers ». Laquelle deviendra en 2024, comme nous le verrons, l'action la plus visible et structurante de la coopérative d'accès aux droits.

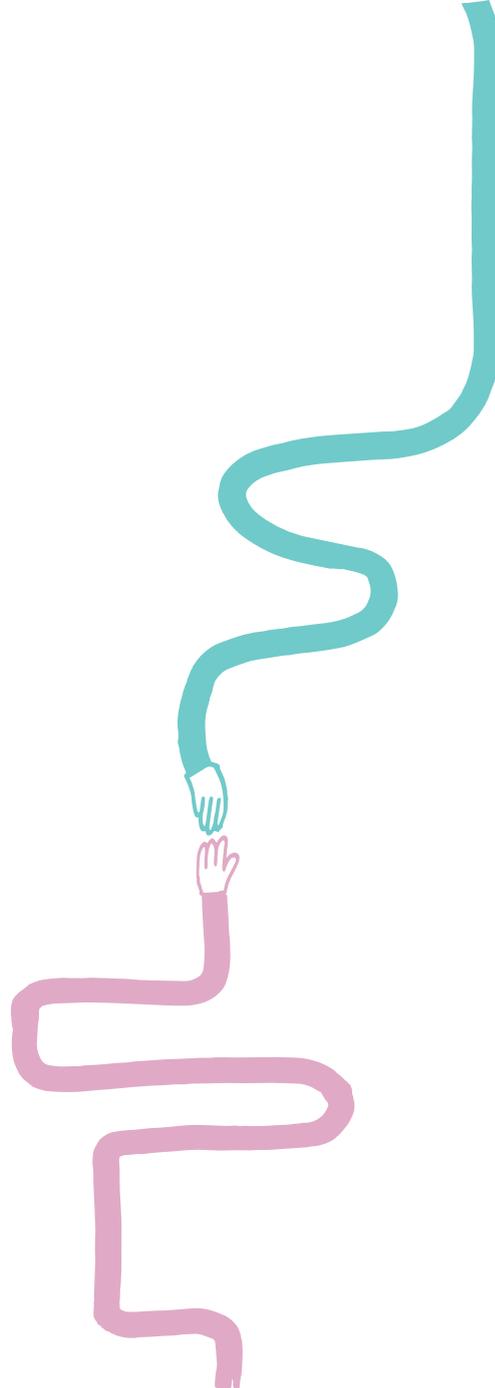
L'inauguration officielle de la coopérative d'accès aux droits a lieu le 23 novembre 2023 en présence notamment de Régine Roué, élue à la Région Bretagne, déléguée à la lutte contre la misère et la précarité ; Jocelyne Poitevin, Maire de Douarnenez et vice-présidente au département, chargée de l'action sociale, ainsi que de Laurent Alaton, Commissaire à la Lutte contre la Pauvreté en Bretagne. Lors de cette rencontre, de nombreux professionnel.les du territoire et des habitant.es sont mobilisé.es. Ils seront notamment invités à réfléchir ensemble aux objectifs et modalités de mise en œuvre de la campagne d'accès aux droits en 2024. L'épisode pilote de la série radiophonique « vers l'accès aux droits » est diffusé. Le nouveau salarié chargé d'animer la coopérative, Josic Pouëssel, est présenté. Il remplace Aude Daillère, qui quitte son poste en septembre 2023 pour des raisons personnelles

Seconde phase (à partir de novembre 2023): consolidation de la dynamique coopérative autour du Caflab et de la campagne d'accès aux droits

Après l'inauguration de la coopérative, le groupe d'habitant.es et de professionnel.les engagé.es dans l'espace coopératif se stabilise, et les rencontres se font régulières et de plus en plus suivies (voir encadré 4).

Ce groupe d'habitant.es et d'aidant.es rassemblé.es au sein de la coopérative d'accès aux droits, est notamment engagé dans la conception et la préparation d'une campagne "d'aller vers" qui se déroulera en octobre 2024 (on verra par la suite comment s'est réalisé cet engagement des habitant.es). Cette action, qui est la réponse à un appel à projet porté par la Maison Solidaire en juin

24/11/2023 Inauguration de la coopérative d'accès aux droits
 28/11/2023 Arrivée de Josic Pouëssel au poste de coordinateur de la coopérative, en remplacement d'Aude Daillère
 29-30/11/2023 Participation au "Journées intergalactiques de l'aller-vers" au Tilab
 06/12/2023 Rencontre de la nouvelle directrice du CDAS, Gladys Le Bot
 12/12/2023 [Premier atelier CAFLAB]
 18/12/2023 Présentation des outils de communication à destination du réseau, CDAS, et présentation de la recherche ExCD
 Janvier 2024 Rencontres avec la MJC, et l'atelier d'insertion des Plomarc'h, ULAMIR
 31/01/2024 Journée de mobilisation de la Fédération des Centres Sociaux, Brest
 02/02/2024 Rencontre du CLIC
 05,06,07/02/2024 Première résidence de l'équipe design du TiLab à Douarnenez
 13/02/2024 Rencontre des directions des structures partenaires de la coopérative d'accès aux droits
 13/02/2024 Échange sur l'accompagnement design et radio de la coopérative
 Février 2024 Entretiens de recherche avec de nombreuses salariées du CDAS
 20/02/2024 [Atelier CAFLAB #2] ; lancement du "groupe du mardi"
 21,22/02/2024 Participation aux "Rencontres de l'aller-vers" au TiLab
 12/03/2024 [Réunion du mardi] Atelier de mise en place de la campagne
 19,20/03/2024 Rencontre équipe TiLab et LabAccès
 26/03/2024 [Réunion du mardi] Atelier : Postures, habitants et professionnels
 02/04/2024 Atelier sur l'accueil France Service à Kermarron
 02/04/2024 Temps de travail sur la charte
 03/04/2024 Atelier PORTREA
 09,10/04/2024 Deuxième résidence de l'équipe design à Kermarron, sur l'accueil et la préparation de la campagne
 09/04/2024 [Réunion du mardi][Atelier CAFLAB#3] Travail sur l'enquête CAF et les liens CAF-Design-Coop "Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement"
 10/04/2024 Atelier Lutte contre le démarchage #1
 15/04/2024 Atelier Lutte contre le démarchage #2
 23/04/2024 [Atelier CAFLAB #4] Le Montant Net Social
 30/04/2024 [Réunion du mardi] Liens avec Kermarron
 07/05/2024 [Réunion du mardi] Retro Planning partagé
 14/05/2024 [Réunion du mardi] Les lieux de la campagne
 21/05/2024 [Réunion du mardi] Quelles animations pour quels lieux
 28/05/2024 [Réunion du mardi] Animations : quelles fausses bonnes idées ?
 Semaine du 28/05/2024 Déambulation sur les lieux de la campagne
 30/05/2024 Participation à la formation de la FCSF "Journées départementales de l'aller-vers"
 04/04/2024 [Réunion du mardi] Quel aller-vers voulons-nous faire ?
 07/06/2024 AG de la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne - présentation de la coopérative d'accès aux droits
 11/06/2024 [Réunion du mardi] Présentation et discussion des "termes de la recherche"
 14/06/2024 Rencontre d'ATD Quart-Monde à Brest
 18/06/2024 Inauguration du CAFLAB du Finistère
 19/06/2024 Comité de pilotage de la coopérative d'accès aux droits
 19-20/06/2024 Présentation de la coopérative au Salon des Expérimentations et Innovations Solidaires, Askoria, Rennes
 24/06/2024 [Réunion du mardi] "Quelle phrase de vision pour la campagne"
 25/06/2024 Journée Portrea
 03/07/2024 Réunion des professionnel·les du terrain pour la campagne
 08/07/2024 Atelier accueil France Service à Kermarron
 09/07/2024 [Réunion du mardi] Une évaluation qui a du sens pour nous
 12/07/2024 Comité de pilotage de la campagne d'accès aux droits
 Juillet 2024 Accueil de Juliette Chartier, "bricoleuse sonore" en résidence à Kermarron dans le cadre des ateliers Médicis
 16/07/2024 [Réunion du mardi] Atelier sur la charte graphique et les animations
 19 et 22/07/2024 Ateliers d'écriture et ateliers radio
 22/07/2024 Atelier accueil France Service à Kermarron
 23/07/2024 [Réunion du mardi] Suite de l'atelier charte graphique, présentation atelier théâtre
 26/07/2024 Atelier radio avec la coopérative d'accès aux droits
 30/07/2024 [Réunion du mardi] Atelier théâtre avec Victor Dragos - la rencontre dans l'espace public
 13/08/2024 Atelier d'écriture pour la radio
 20/08/2024 Rencontre campagne - Secours populaire
 23/08/2024 Rencontre campagne - Restos du coeur
 27/08/2024 Visite du Centre Social de Rosporden, dispositif mobile permanent
 28/08/2024 Répétition Radio Kermarron
 30/08/2024 RADIO KERMARRON
 03/09/2024 [Réunion du mardi] Prendre note et évaluer la campagne
 06/09/2024 Rencontre campagne - CLCV
 10/09/2024 Rencontre campagne - Association Dahut
 12/09/2024 Rencontre campagne - CAF, Quimper
 16/09/2024 Rencontre campagne - CCAS
 17/09/2024 Rencontre campagne - Mission Locale et MJC
 17/09/2024 [Réunion du mardi] Finalisation évaluation avec TiLab et groupe du mardi
 DU 7 AU 31 OCTOBRE 2024 : CAMPAGNE D'ACCES AUX DROITS
 25-26/11/2024 Rencontre du collectif Si on s'alliait (SOSA) à Rennes
 26/11/2024 Réunion de gouvernance coopérative d'accès aux droits - TiLab
 29/11/2024 Temps collectif de restitution de la campagne
 10/12/2024 [Réunion du mardi] Bilan année et suites 1/2
 17/12/2024 [Réunion du mardi] Bilan année et suites 2/2
 01/01/2025 Recrutement de Rémi Garreau, en contrat d'alternance DEJEPS, en tant que coordinateur de la coopérative d'accès aux droits



2023, a reçu le soutien de la Stratégie de la lutte contre la pauvreté. Elle devient un axe fondamental du projet de coopérative d'accès aux droits, en tant qu'objet concret sur lequel expérimenter les modes de coopérations habitant.es-aidant.es et usager.es-institutions.

La campagne en aller vers vise à créer pour tous et toutes un objectif commun, visible, partagé. Elle s'inspire d'autres démarches, telles que les Territoires Zéro Non Recours, les démarches d'ATD Quart-Monde, ou le Forum Accès aux Droits de Brest, mais développe une méthodologie propre, en cherchant à co-construire cette action avec les personnes concernées, en utilisant un équipement mobile, sur une durée « minimum » d'un mois. C'est cette co-construction et cette durée qui singularisent véritablement la campagne d'accès aux droits de la coopérative.

Cette campagne et sa préparation, dont nous rendrons compte plus précisément dans un second volume des cahiers de la coopérative, permettent pendant cette période de questionner de manière très concrète les présupposés sur l'accès aux droits, sur le non-recours, mais aussi sur l'engagement, la mobilisation des bénévoles ou des personnes concernées par ces thématiques. Elles permettent également de se confronter ensemble aux problématiques de la dématérialisation de la relation administrative, de la fracture numérique, de l'accompagnement des personnes les plus éloignées des administrations, etc. (les différents épisodes du podcast « vers l'accès aux droits » rendent compte de l'exploration par le groupe de la coopérative de ces différents thèmes ; voir partie 4 de ce rapport).

Dès le mois de février, une très grande partie de l'énergie de la coopérative est donc tournée vers la mise en place opérationnelle de la campagne d'accès aux droits.

Initialement prévue pour avril 2024, les contraintes des agendas professionnels du réseau ont amené à repousser cette action à l'automne 2024. La campagne bat son plein pendant les quatre semaines d'octobre 2024 : habitant.es bénévoles et professionnel.les de différentes structures partenaires (France Travail Douarnenez, DZ Habitat, CPAM, CAF, An Dreuzell, MJC, Mission Locale, MSK - EFS, Dz Communauté, Secours Populaire, CCAS, CDAS, ULAMIR du Goyen...) réalisent plus de 300 contacts sur le territoire, diffusent de l'information, opèrent des orientations, détectent des situations de non recours et/ou apportent une aide concrète aux habitant.es rencontré.es dans différents quartiers de la ville. Une réunion de bilan collectif, impliquant habitant.es bénévoles et professionnel.les du territoire a lieu le 29 novembre 2024 à la MSK.

Cependant, le bilan de la coopérative en 2024 ne se résume pas à la campagne d'accès aux droits. D'une part, le coordinateur de la coopérative met en place une série de rencontres, de découvertes, artistiques et/ou associatives. À l'été 2024 sont mis en place un atelier théâtre pour se préparer à la rencontre dans l'espace public, et un atelier radio qui donne lieu à l'enregistrement public d'une émission, "Radio Kermarron"²¹. D'autre part, en parallèle s'initie un cycle de rencontres avec d'autres collectifs d'habitant.es mobilisés sur la question de l'accès aux droits : avec le collectif rennais 'Si on s'alliait' ; avec le groupe ATD Quart-Monde de Brest.

Sur le plan partenarial, l'année 2024 est également marquée par

la continuation des rencontres locales, que ce soit pour de l'interconnaissance (avec la MJC, le CLIC, l'ULAMIR, le CDAS entre novembre et début février 2024) ou pour des temps de travail sur des outils de coopération ou la campagne. Des rencontres sont aussi organisées avec des structures en dehors de Douarnenez, que ce soit via le réseau de la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels, via celui du TiLab ou d'Askoria, sur les thèmes de « l'accès aux droits ou de « l'aller vers ». La coopérative est également l'interlocutrice du Hub Bretagne pour un numérique inclusif dans le cadre du déploiement à Douarnenez de la démarche PorTRreA (Portrait Territorialisé de la Relation e-administrative)²². C'est pendant cette période que la Coopérative, portée par la dynamique enclenchée par Tugdual, Aude et les personnes impliquées dans les phases précédentes du projet, se voit à la fois soutenue et insérée dans des réseaux régionaux.

De plus, les rencontres initiées avant l'été 2023 avec la CAF du Finistère donnent lieu à un partenariat soutenu avec le Caflab 29 : une rencontre-atelier sur le thème de l'inclusion numérique est organisée le 12 décembre 2024, par Vincent Yhuel, référent innovation, et Josic Pouëssel. Cet atelier vise explicitement les personnes bénéficiaires du RSA et questionne l'accès aux droits CAF de personnes en situation précaire, en lien avec leur pratique numérique. Pierre Mazet et François Sorin, chercheurs au LabAccès et Sophie-Emeline Jouanny, écrivaine publique à la CAF du Finistère, sont également présent.es, ainsi que Sophie Laurent, conseillère France

21 Émission que l'on peut retrouver sur le site de la Maison Solidaire de Kermarron, <https://kermarron-maison-solidaire.fr/blog/2024/09/10/radio-kermarron/>

22 La démarche PorTRreA, issue des travaux du LabAccès et portée par le Hub Bretagne pour un numérique inclusif, vise à cartographier l'offre locale d'aide et d'accompagnement e-administratif, et à la mettre en regard des besoins estimés sur le territoire. Après une rencontre initiale en avril 2023, la MSK accueille en juin 2024 la journée collaborative organisée par le Hub.

services à la Maison Solidaire. Cette initiative, inscrite dans une dynamique nationale portée par la CNAF, constitue le premier acte d'un partenariat qui se consolidera tout au long de l'année 2024, et donnera lieu à une convention pour la saison 2 de la coopérative (comme nous l'expliquons dans la partie 5 de ce rapport).

Enfin, la recherche ExCD, à laquelle participe maintenant Josic Pouëssel, se poursuit en 2024, par l'écriture collaborative d'un petit lexique de l'accès aux droits (présenté au début de ce rapport) et la finalisation du podcast "Vers l'accès aux droits". Tout en poursuivant les entretiens biographiques avec des habitants (x13), les chercheurs ont réalisé des entretiens avec des professionnel.les des principales institutions « aidantes » du territoire : CDAS, CCAS, mission locale, EFS... (voir tableau 4). Ces entretiens visaient à documenter les fonctionnements internes des institutions du territoire de Douarnenez (mandats, périmètre, aide disponibles et modalités d'accès aux aides), à interroger la professionnalité des agent.es (raisons d'agir et manières de faire) et à documenter les enjeux de l'accès aux droits à Douarnenez à partir de leurs expériences professionnelles.

Organisation	Nombre de professionnel.les rencontré.es	Période de réalisation des entretiens
Maison Solidaire de Kermarron	4	Mars - septembre 2023
Centre départemental d'action sociale (CDAS) de Douarnenez	10	Janvier - mars 2024
Autres services du conseil départemental du Finistère (x2)	2	Avril 2024
Centre communal d'action sociale (CCAS) de Douarnenez	4	Avril - mai 2024
Centres sociaux de Douarnenez (ULAMIR et MJC)	2	Mars et juin 2024
Caisse d'allocations familiales du Finistère (CAF 29)	1	Mai 2024
Mission locale	2	Juin 2024
Nombre d'organisations concernées = 9	Nombre d'entretiens réalisés = 25	

Tableau 4 : campagne d'entretiens auprès des professionnel.les de Douarnenez réalisée dans le cadre de la recherche ExCD

Annoncé par Benoît Vallauri, alors directeur du Ti Lab, lors de sa venue à l'assemblée communautaire de la MSK en juin 2023, l'accompagnement de la coopérative par le design débute en février 2024, en soutien à la campagne d'accès aux droits. Cet accompagnement est mis en œuvre par une équipe composée de Sabine Zadrozynski, Clémence Jaron et Elise Ferrard. Il consiste dans la co-conception, avec le groupe d'habitant.es et des professionnel.les impliqué.es, des moyens de la rencontre dans l'espace public et des outils de dialogue et de médiation qui seront employés lors de la campagne. L'accompagnement porte également sur la conception des supports de communication, qui

devront rendre la campagne « visible et lisible ». L'équipe design participe enfin à l'effort de documentation de la campagne (à laquelle le second volume des cahiers de la coopérative d'accès aux droits est consacré). Ce soutien par le design complète le dispositif d'accompagnement de la coopérative, laquelle nourrit, et se nourrit en retour, de la recherche sur l'accès aux droits et le non-recours dans un contexte de dématérialisation.

L'ACCÈS AUX DROITS "EN COMMUN" ?

CONSTRUIRE, SOUTENIR, MAINTENIR LA PARTICIPATION

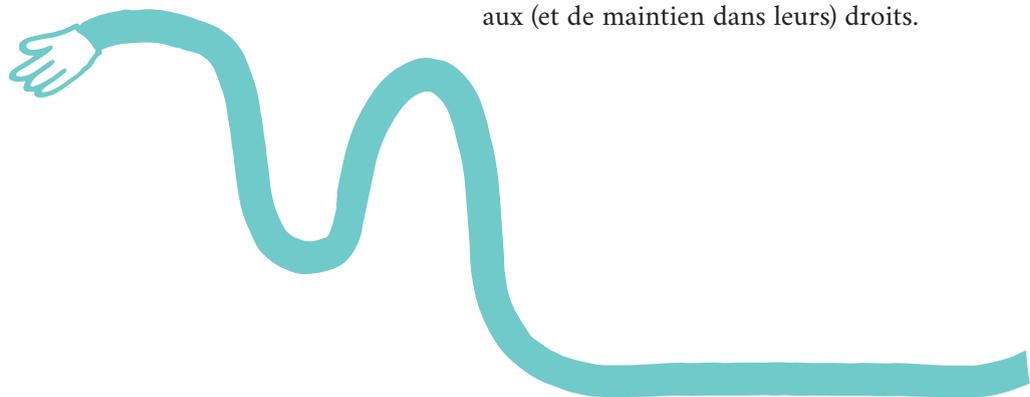
La préparation et la réalisation de la campagne aura donc été, au cours de cette saison 1, un important vecteur de réalisation du projet de coopérative d'accès aux droits, permettant d'une part la constitution et l'implication d'un groupe d'habitant.es, et d'autre part l'implication à leurs côtés, des professionnel.les des organisations locales et des administrations sociales. On note ainsi la participation à la préparation et/ou la mise en œuvre de la campagne d'agents de France Travail, de la CPAM, de la CAF, mais aussi de la mission Locale, de Douarnenez Habitat, du Secours Populaire, de la MJC, du service An Dreuzell (Fondation Massé Trévidy), du CCAS de Douarnenez, de Douarnenez Communauté, d'une agente du CDAS. La participation de ces professionnel.les auprès des habitant.es bénévoles a pour ces derniers été très appréciée, comme facteur de reconnaissance et gage d'efficacité de leur action « d'aller vers ».

Cette participation croisée apparaît comme la véritable plus-value méthodologique d'une campagne qui a, par ailleurs, réalisé de nombreux contacts au sein de la population de Douarnenez, et permis de diffuser l'information sur les droits et l'aide disponible, de réaliser des orientations, et de repérer des situations concrètes de non-recours. Ces dernières concernaient essentiellement des droits ou des démarches relatives aux administrations sociales (CAF, CPAM, CARSAT...). Ce qui interroge de nouveau sur la manière dont l'implication des acteurs sociaux locaux (comme le CCAS, mais aussi les Centres Sociaux) dans ce type d'action vient compenser (ou agir sur) l'éloignement de ces administrations. On note aussi une moindre

implication des agent.es du CDAS dans cette campagne, qui n'ont pas tou.tes reçu.es l'autorisation d'y participer. La direction du CDAS était toutefois présente lors de la réunion des partenaires de la coopérative en février 2025, et a confirmé son intérêt pour le projet et pour la coopération autour de l'accès aux droits. Mais la dynamique portée par la MSK via le projet de coopérative, telle qu'elle s'est affirmée en 2023 et 2024, interroge certaines de ses relations partenariales. Un exemple est la manière dont le CDAS a sollicité, au premier semestre 2023, la MSK pour participer à des réunions visant à définir « qui fait quoi » en matière d'accès aux droits, suite à l'installation de son EFS et à la création du poste de coordinateur.trice de la coopérative. On peut également donner un exemple de ces enjeux partenariaux à travers l'épisode de la fermeture des accueils sans rendez-vous de l'antenne douarneniste de la CPAM, et ce alors que la CPAM a activement participé à la campagne en « aller vers », et malgré le courrier motivant l'intérêt d'un tel

accueil pour les conditions locales de l'accès aux droits liés à la santé que lui a fait parvenir la MSK au nom de la coopérative, en appui sur ses observations liées au projet et à la recherche ExCD.

Autre vecteur de réalisation du projet de coopérative lors de cette saison 1 : le partenariat avec la CAF pour la mise en place des ateliers Caflab figure cette instance commune à une institution (ici la CAF) et à ses usager.ères que le projet initial de coopérative d'accès aux droits visait, notamment, à créer. Une telle instance permet de dépasser « l'embarras » que les porteurs du projet ont pu avoir à parler « des droits » en général, auprès de personnes sans vécu « administratif » commun, ni perspectives concrètes de transformation des conditions de la relation administrative. La continuité de ces ateliers CAF dans la saison 2 du projet (voir partie suivante) permettra d'interroger dans quelle mesure une telle instance pourra être vectrice de changement ou d'amélioration concrète pour les usager.ères et leurs conditions d'accès aux (et de maintien dans leurs) droits.



Dans les pages qui suivent nous souhaitons livrer le récit détaillé de la dynamique de cette saison 1 au regard de la participation des personnes concernées, et de la construction du groupe d'habitant.es. Donné du point de vue des pratiques de facilitation et de mobilisation des bénévoles, ce récit constitue un retour d'expérience contenant des indications potentiellement transférables sur les enjeux de la coopération avec les habitant.es sur les thèmes de l'accès aux droits.

Prémises : À la recherche d'un groupe-projet

Avant d'aborder la question de la participation lors de cette saison 1, autorisons nous d'abord un regard en arrière. La Coopérative d'Accès aux droits de Douarnenez, on l'a vu, est à l'origine issue du souhait des usager.es, des bénévoles et des salarié.es de la MSK de travailler les questions d'accès aux droits. Néanmoins cette idée, qui mûrit et est proposée, puis approuvée en assemblée communautaire en 2020 (voir partie 1 de ce rapport), ne semble pas véritablement portée dès ses débuts par un collectif d'habitant.es, ou même par un « groupe-projet », au sens où la Maison Solidaire de Kermarron (MSK) l'entend : un groupe de personnes concernées qui s'empare d'une idée, d'une envie, pour les faire mûrir, et aboutir à un véritable projet, qui est alors soutenu, porté par la MSK, une fois que les réflexions avancées et les propositions du groupe-projet ont été validées (ou retoquées) en Assemblée Communautaire, véritable instance de décision de la structure.

Pendant un temps, les enjeux de l'accès aux droits semblent surtout portés par Tugdual Le Nabec et Marc Monneraye. Ce dernier, qui a été salarié à la Maison Solidaire, de 1988 à 1995, d'abord comme animateur puis comme responsable financé par la CAF, est par la suite devenu conseiller technique à la CAF toujours, avant d'être élu puis de travailler pour la CFDT. Il est par ailleurs membre du MDSL, le Mouvement pour le Développement Social Local. C'est à l'occasion de réunions entre Loriane Guillou (stagiaire à la MSK en charge du projet de Coopérative d'Accès aux droits, voir partie 1), Tugdual et lui que se réfléchissent, notamment en 2021, les premières tentatives d'initier un groupe-projet sur le

thème de l'accès aux droits. C'est aussi à leur initiative que la MSK sollicite le soutien du Commissaire à la Stratégie régionale de lutte contre la pauvreté, ou celui d'autres structures : les archives de la MSK et du projet de coopérative font ainsi état de prise de contacts plus ou moins prolongées avec la mission parcours de santé de la CPAM, avec le Territoire Zéro Chômeurs à Bastia, avec des centres de santé communautaires...

Ces réflexions partagées entre les trois personnes susnommées les conduisent à organiser une première rencontre avec des habitants et habitantes le 30 janvier 2021 sur le thème de l'accès aux droits (notons qu'une seule des membres de ce proto-groupe de 2021 sera encore là régulièrement en 2023 et 2024).

« rééquilibrer l'accès aux droits par un rapport de force collectif et la mise en place d'espaces de compréhension et d'élaboration »

Lors de cette rencontre, les habitant.es présentes sont confrontés à des questionnements qui reviendront plusieurs fois dans les années qui suivent, parfois même selon une formulation identique : c'est quoi pour vous l'accès aux droits ? ; Qu'est-ce qui est compliqué dans les relations aux administrations ? ; Si vous aviez une baguette magique, que souhaiteriez-vous changer ? ; etc.

Les premières pistes d'actions qui

découlent de ces contacts et de cette rencontre sont de travailler avec les institutions pour mesurer de manière collective le non-recours, d'investir le temps des permanences 'Coup de pouce' (voir partie 1 et 2) pour travailler collectivement et thématiquement le projet de Coopérative, de se créer une culture commune sur ces sujets afin de faire évoluer et mûrir le projet. Ces prémices, en 2021, montrent l'envie locale, à Kermarron, de s'emparer de ses problématiques, mais avec déjà l'angle du développement social local. Le plan semble clair : nourrir un diagnostic, le partager en contactant d'autres structures locales, travailler en réseau avec elles et d'autres espaces en construction, mais aussi, et c'est notable, « rééquilibrer l'accès aux droits par un rapport de force collectif et la mise en place d'espaces de compréhension et d'élaboration ». Il faudrait aussi avoir des interlocuteur.trices privilégié.es dans les institutions pour continuer à réfléchir et créer cette Coopérative d'accès aux droits, et donner à celle-ci un objet concret, des pistes d'actions tangibles.

Ce que l'on note surtout, au regard de ce que l'on sait de l'action de la coopérative à partir de 2023, c'est à quel point les questions et les pistes d'action semblent revenir, parfois telles quelles, depuis les prémices du projet. Une redondance qui a pu nourrir, au sein de la MSK comme chez ses partenaires, un sentiment de redite, ou donner l'impression que le projet n'avance pas. Or le projet lentement mûrit, et sa progression n'est pas linéaire. La mobilisation des personnes concernées, comme celle des professionnel.les, dépend de la disponibilité de chacun.e, des circonstances, des choix politiques (l'arrêt d'un financement, le « recentrage » d'une institution

sur certaines de ses priorités, etc.), et, pour le pire et le meilleur, des rencontres, des personnes, des humains en place et en face (dans les collectivités comme dans les associations locales). Face à cette tâche, toujours recommencée, d'avancer avec les habitant.es, chaque coordinateur ou coordinatrice de la coopérative semble développer ses propres méthodes, ou tentatives, pour mobiliser les personnes dans ce projet.

Comment mobiliser sur l'hétérogénéité des galères ?

Retour à la saison 1 du projet. Dans un premier temps, Aude Daillère, coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits, organise des cafés-débats, des rencontres ad-hoc avec les habitant.es sur le thème général de l'accès aux droits (14 mars, voir image 4), puis sur celui des « galères administratives » (14 avril, voir image 5).

Pour le premier atelier, des invitations sont faites depuis la MSK via différents canaux : les navettes des Restos du Coeur, l'atelier d'écriture du CDAS, les permanences de la Conseillère numérique (CN) et de l'Espace France services (EFS). L'atelier se tient en présence des habitué.es de la Maison Solidaire, mais aussi de certains des anciens bénévoles des permanences « Coup de Pouce ». Lors du second atelier, plusieurs personnes semblent être venues grâce à la communication qui a été faite dans de nombreux endroits du territoire (aux Restos du Coeur, à Dz Habitat, à la MJC, au service insertion, au CCAS et à l'épicerie sociale, dans la structure d'insertion Action Services, et dans des structures plus liées à la culture, comme l'association Rhizomes ou la librairie l'Angle Rouge). Lors de

The flyer features the logo of 'kermarron maison solidaire' in the top left, with a yellow circle containing a black arrow pointing up and to the right. To the right of the logo, the text 'Contact : 02-98-92-31-82' is displayed. The main title 'LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES' is written in large, bold, black capital letters on a yellow, torn-edge banner. Below this, a handwritten-style quote reads '« Pour mes droits, je veux ... »'. A yellow arrow points from the quote down to another yellow banner that says 'mardi 14 mars à 17H A la Maison Solidaire Kermarron'. Underneath, the text 'Face aux problèmes individuels. construisons des solutions collectives !' is written in bold. At the bottom, there is an illustration of four people sitting around a table, with various icons and text around them: 'ÊTRE ENTENDU', 'NOS VÉCUS', 'ÉCHANGES', and 'ENTRAIDE'.

Image 4 : flyer de l'atelier du 14 mars 2023



Image 5 : Flyer de l'atelier du 14 avril 2023

ces ateliers, Guillaume Mézières, journaliste indépendant, est présent : il enregistre les discussions en vue du podcast qui sera présenté l'année suivante. Plusieurs animations favorisant l'échange sont proposées, et notamment un « porteur de paroles » qui vise à faire émerger et recueillir des verbatims, ainsi qu'un recueil des « fleurs et cailloux » sur l'accès aux droits et sur le numérique. Ces rencontres, les 14 mars et 14 avril, sont des prétextes au recueil de témoignage, des bases pour des contacts plus poussés par la suite, que ce soit pour la recherche, ou pour l'engagement dans la démarche coopérative. Énormément de ces témoignages tournent autour des frustrations, des insatisfactions, de la relation administrative, et notamment vis à vis du numérique.

La question qui se pose est alors la suivante : comment problématiser ces sujets, dépasser la seule plainte, comment aller plus loin ensemble dans la conscientisation pour être véritablement en position d'usager.es-expert.es et, surtout,

comment passer de cette étape à la construction collective de solutions ? Ou, pour le dire dans les termes de la Maison Solidaire de Kermarron, « Comment faire des problèmes individuels des solutions collectives ? »

« Comment faire des problèmes individuels des solutions collectives ? »

Or, les témoignages recueillis ne se donnent pas depuis les mêmes étapes de la vie, ne concernent pas les mêmes démarches et institutions, etc... Les termes même « d'accès aux droits », semble-t-il, ne parlent pas, ou peu, en tout cas moins que les exemples concrets issus des interactions avec le trésor public, la CAF ou la CPAM, et qui contiennent chacun des expériences bien différentes. Ce qui gêne, à l'issue de chaque atelier, la projection dans l'action collective.

En définitive, ces rencontres ne permettent pas d'initier un véritable « groupe-projet », qui s'empare de cette question de l'accès aux droits.

Aude cherche alors à s'inspirer de la dynamique d'autres groupes-projets de Kermarron, et notamment celui sur l'alimentation, afin de trouver sa place comme coordinatrice du projet et des réponses pour la mobilisation des personnes concernées. Elle s'inspire des manières de faire de Myriam Benhamida, coordinatrice-facilitatrice de la MSK, ou plus globalement d'un état d'esprit, d'une « façon de faire à la Maison Solidaire » sur les questions d'animation, de partenariats, de vie du groupe, etc. Aude se glisse alors dans les temps de distribution alimentaire aux Restos du Coeur, creusant le lien qui avait été fait, quelques années plus tôt, dans les prémices de la coopérative d'accès aux droits, sur le droit à une alimentation digne et de qualité, et les questions de mobilité²³. Elle en tire le constat qu'il faudrait imaginer des temps de cuisine en commun avec les bénéficiaires de l'aide alimentaire à Douarnenez. Cela rejoint les réflexions, naissantes à l'époque, sur le lancement des « Marchés à l'assiette » à la Maison Solidaire de Kermarron.

23 Cela questionne plus largement les liens établis entre les différents projets de la MSK et la coopérative d'accès aux droits, ou plutôt la relative autonomie de la coopérative par rapport aux autres projets de la MSK ; d'autant que le projet proposait à l'origine une acception large des droits en question - non réductibles aux droits sociaux, dans une vision globale des personnes et leurs besoins en lien avec la santé, l'alimentation, la culture, etc.

Une dynamique collective, qui s'interrompt brutalement

Les porteurs de la coopérative cherchent alors à mettre en place, ou trouver, des groupes plus homogènes du point de vue de la situation administrative et de l'accès aux droits. Aude s'affilie à l'atelier d'écriture à destination des personnes au RSA, proposé par le département et animé par Michel Suzzarini. Ce rapprochement permet d'être en lien avec des personnes qui peuvent parler aisément de leur histoire, de leurs galères, à partir de ce qu'elles ont en commun : le RSA et l'écriture. Les échanges dans ce cadre amènent des pistes de réflexion pour la coopérative naissante : les contraintes de déplacements, l'adéquation entre les demandes de l'administration et les choix de vie, etc.

Si ce rapprochement avec l'atelier d'écriture nourrit la recherche ExCD, la mobilisation collective sur ces questions d'accès aux droits n'y semble pas non plus d'emblée évidente. Elle s'ébauche néanmoins, selon trois axes : d'abord, il faut s'atteler, comme le note François Sorin à ce moment, à la formulation de « problématiques réalistes, atteignables, à portée, susceptibles d'améliorer la vie des membres des groupes et aussi de celles et ceux qui n'en font pas partie. » Ensuite, il faut aussi recueillir la voix des travailleurs et travailleuses des administrations concernées par les témoignages des personnes au RSA (la CAF, le CDAS, etc.), et créer les conditions de cette réciprocité promise dans le projet de coopérative d'accès aux droits. Enfin, il faudra s'inspirer de dynamiques similaires de mobilisation des personnes concernées (comme le collectif Les Caf'Ards, à Paris, le collectif Changer de cap, le Pacte du Pouvoir de vivre ou l'atelier d'écriture d'ATD Quart-Monde à Brest...) et envisager des échanges ou des rencontres.

Mais cette dynamique naissante à l'été 2023 s'interrompt, quand le département décide « brutalement » de ne plus financer l'atelier de Michel Suzzarini à destination des personnes au RSA (la décision semble concerner aussi d'autres actions collectives financées par le CD29). Cette décision est difficile à accepter pour les membres de l'atelier d'écriture. Aude accueille un temps de réunion des personnes au RSA, qui produisent alors un courrier collectif « d'interpellation » du département. Mais l'atelier d'écriture, malgré des tentatives à la Maison Solidaire via Aude pour le faire renaître, le prolonger sous d'autres formes, ne continuera pas. Le groupe de personnes qui y participaient n'aura pas l'occasion de continuer ses échanges. Seules deux participantes douarnenistes, très peinées de l'abandon de cet atelier,

« Néanmoins, c'est la dynamique naissante autour des ateliers Caflab qui lance véritablement cette nouvelle phase dans la mobilisation des habitant·es »

reviendront à la coopérative d'accès aux droits, mais pas les autres. La dynamique lancée par Aude autour de ce groupe d'écrivains s'estompe avec la fin de cet atelier. Une nouvelle dynamique prend le pas.

Aude quitte son poste en octobre 2023 et est remplacée par Josic Pouëssel en novembre. Cela marque une nouvelle phase pour la coopérative, désormais particulièrement tournée vers la mise en place d'une action très concrète à l'échelle du territoire, la campagne d'accès aux droits. Néanmoins, c'est la dynamique naissante autour des ateliers Caflab qui lance véritablement cette nouvelle phase dans la mobilisation des habitant.es.

Mise en place d'un Caflab - premières pistes de réflexion, premiers réflexes d'animation

Plusieurs rencontres ont eu lieu en 2023 entre Aude Daillère, coordinatrice de la coopérative et Vincent Yhuel, chargé d'innovation et porteur du Caflab 29. Ce projet vise la mise en œuvre de démarches participatives, axées sur l'expertise d'usage, auprès des allocataires de la CAF. Un premier atelier a lieu en décembre 2023 et un second en avril 2024 : les participant.es à ces ateliers fondent le noyau du groupe d'habitant.es engagé.es par la suite sur la campagne, dont la préparation s'accélère à partir de février 2024.

Ces ateliers, co-animés par Vincent Yhuel et Josic Pouëssel, portent déjà en eux beaucoup d'éléments que l'on retrouvera par la suite : l'utilisation d'outils d'éducation populaire (comme les cartes du Dixit, pour un « photo-langage » pour faciliter la prise de parole de toutes), une attention portée à une animation ludique, rythmée, et à un accueil de qualité, avec cafés et croissants, qui permettent de mettre tout le monde dans des conditions propices au lâcher-prise et à la discussion. Un tableau numérique, financé par la CAF, est utilisé à la place des habituels paperboards, montrant si besoin que des usages numériques justifiés peuvent être facilitants au quotidien. Les prises de notes s'y font directement, ce qui permet l'approbation de tous et toutes et donc la conscientisation de tous et toutes au fil de la discussion. Une attention particulière est portée au « jargon », aussi bien sur le site de la CAF dont l'on discute la navigation, que dans les termes utilisés par les professionnel.les présent.es. Les termes sont souvent reformulés ou questionnés.

Suite à cet atelier, plusieurs pistes de travail avec le Caflab sont évoquées,

dont : la mise en place d'un atelier pratique de navigation sur caf.fr pour mieux comprendre l'usage du site ; la réflexion sur la mise en place d'un atelier de « compréhension des écrits » basé sur la méthode FALC, « facile à lire et à comprendre » et enfin, surtout, construire une « communauté d'allocataires », un « living-lab » à Kermarron, en lien avec la coopérative d'accès aux droits, pour tester des procédés et des méthodes de faire, avant un éventuel passage à l'échelle nationale. L'installation de ce living Lab, ou de cette communauté d'allocataires nécessite de bâtir un cadre de réciprocité entre les besoins, les attentes de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), et ce qui émerge directement du terrain. C'est là un attendu essentiel. En effet, au-delà de ce qui intéresse ou questionne les salarié.es de la CAF, d'autres soucis fondamentaux sont évoqués par les personnes concernées. Pour elles, ce qui « pose problème » c'est surtout le manque de clarté dans les informations demandées par la CAF, dans les procédures, dans les modes de calcul, et en particulier en ce qui concerne les trop-perçus. Elles expriment une demande de « prise en compte de la globalité de la situation » des personnes allocataires de la CAF. Les témoignages mettent aussi en lumière le fait que les allocataires, dans leur grande majorité, préfèrent en cas de problème « aller sur place », à Quimper ou à Douarnenez sur les horaires dédiés, plutôt que de tenter d'entrer en contact avec la CAF par internet ou au téléphone. Et ce, non pas du fait de la complexité de la démarche, mais plutôt en raison d'un besoin clairement exprimé d'être assuré d'avoir été entendu, d'obtenir une « confirmation » par un.e professionnel.le, et surtout de ne

pas avoir de trop-perçu à rembourser par la suite du fait d'une erreur d'appréciation.

Ces éléments confirment l'importance portée aux questions d'accueil, et notamment d'accueil humain, dans les services publics comme dans une structure comme Kermarron. Ces pistes seront poursuivies tout au long de l'année et constitueront un des éléments de base de la réflexion autour des questions de non-recours. Cela remet notamment au cœur des trajectoires d'accès aux droits la figure et le rôle de l'agent d'accueil. L'envie de « mettre en recherche » les personnes concernées autour de l'accueil est évoquée publiquement à cette occasion, tout comme celle de documenter la relation à l'institution depuis la situation des usager.es, en partant de leurs questionnements, de leurs incompréhensions, de leurs craintes mais aussi de leurs réussites, de leurs manières de faire face, des solutions qu'ils et elles peuvent trouver dans leur relation aux administrations.

Parmi les habitant.es invité.es à ces deux ateliers CAF, plusieurs fréquentent depuis longtemps et régulièrement la Maison Solidaire de Kermarron. Josic, après avoir cherché sans succès à contacter toutes les personnes référencées par Loriane, la stagiaire, puis Aude, la première salariée, dans les préfigurations de la coopérative, s'est résolu à abandonner l'idée d'un groupe-projet préexistant, et s'est tourné vers des personnes déjà bien repérées à la MSK et bénéficiaires du RSA, dont le contact a été donné par Tugdual. D'autres personnes ont vu l'atelier Caflab leur être proposé par Sophie Laurent, conseillère France services à la Maison Solidaire, qui les a rencontré.es et aidé.es dans

le cadre des permanences. Au fil de l'année, le « recrutement » des habitant.es concerne moins le public connu de la Maison Solidaire : se sont progressivement les personnes rencontrées via l'Espace France Services, et heureuses du contact

noué avec Sophie, qui vont constituer le gros des nouvelles arrivées dans la coopérative d'accès aux droits en 2024.

La campagne comme horizon et prétexte à la mobilisation

Le mardi 13 février 2024 a lieu une rencontre avec les directions des structures partenaires de la coopérative d'accès aux droits. C'est ce qui lance véritablement le travail sur l'année. Sont présent.es la CPAM, le CDAS, France Travail, la CAF et la MJC. Laurence Le Bars, du CCAS, est excusée.

Plusieurs idées fortes sont travaillées à cette occasion. Des partenaires proposent d'impliquer les associations caritatives du territoire, mais aussi, et c'est relativement nouveau, les aidant.es, les « pratiquants du terrain » (bailleurs, commerçant.es, voisin.es...) comme des habitant.es impliqué.es, dans une logique de « pair-aidance ». L'envie est partagée de mettre en valeur cette notion, cette valeur forte « d'expérimentation », avec toutefois cette attention, déjà évoquée, à ne pas faire une action sans suite, de disparaître après ce qui pourrait être alors perçu comme un simple élément de communication, nourrissant ainsi le sentiment d'abandon.

À cette occasion, la campagne d'accès aux droits en aller vers, initialement prévue en avril, est finalement fixée en octobre du fait des contraintes de chaque structure. La dynamique, largement portée par les habitant.es, se cale sur l'agenda et les contraintes des professionnel.les. Lors de cette réunion, la CAF 29 se déclare prête à mettre du temps agent pour cette action, aussi bien en présentiel que dans les bureaux, en « back-office »

pour permettre le suivi des éventuels nouveaux dossiers.

Les habitant.es venu.es lors des derniers ateliers Caflab sont contacté.es à l'occasion du 20 février pour évoquer ce qui a été discuté dans le groupe des directions la semaine précédente concernant le lancement officiel de la dynamique de la campagne d'accès aux droits. De nouvelles personnes rencontrées via l'EFS ou, puisque c'est très lié à la personne-même, « via Sophie », sont présentes. Parmi la dizaine d'habitant.es à cet atelier, deux co-présidentes de la Maison Solidaire, ainsi que deux personnes ayant participé aux ateliers d'écritures proposés par Michel Suzzarini les années précédentes. C'est à cette date que le groupe décide, au vu de l'échéance de la campagne en octobre, de se réunir toutes les deux semaines.

Lors de cette première réunion avec les habitant.es, le 20 février, Tugdual Le Nabec revient sur l'ambition de la réponse à l'appel à projet de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, et plus spécifiquement sur l'aspect « aller vers » de celui-ci. La notion d'aller vers est questionnée avec le groupe, réaffirmant une posture clairement affichée auprès des professionnel.les du réseau : c'est bien dans ces rencontres du mardi, que professionnel.les et bénévoles définiront ensemble la campagne d'accès aux droits qui leur semble nécessaire, et désirable. Le premier échange sur des formes d'aller vers,

et des modalités d'actions similaires ou parallèles, permet de faire réagir le groupe.

Voulu depuis longtemps, plusieurs fois repoussé, c'est bien cet objectif de groupe-projet de personnes concernées, qui, impliqué dans la construction de la campagne, ferait la nouveauté, la spécificité, la force de cette coopérative d'accès aux droits rendue enfin tangible. Ces personnes, présentes en décembre et venues ou revenues le 20 février, constituent un nouvel embryon de groupe-projet. C'est le lancement du « groupe du mardi ». Des éléments clés de l'organisation resteront sensiblement les mêmes tout au long de l'année : rappel de la réunion par sms individuel les jours précédents, réunion dans la grande salle de Kermarron, de 9h30 ou, plus souvent, 10h à midi, des tables en carré, projection de l'ordre du jour et transparence sur l'actualité et les enjeux du moment, le café, souvent des croissants... Cette « routine » et sa visibilisation (« le mardi matin, dans la grande salle, c'est la coopérative d'accès aux droits »), cette disponibilité des locaux permettent sans aucun doute la « fidélisation » d'un groupe.

Pendant ce temps, la recherche menée par François Sorin assisté par Josic Pouëssel permet une meilleure appréhension du territoire et de ses acteurs, mais également une familiarisation avec les personnes interrogées dans le cadre de leur

trajectoire d'accès aux droits. Les entretiens menés avec les habitant.es, d'une heure et demie habituellement, souvent dans les locaux de la Maison Solidaire de Kermarron, ont permis de créer un rapport semble-t-il de confiance, de sympathie, entre les personnes interrogées et les chercheurs. Ce lien était nourri et nourrissait aussi la dynamique naissante du « groupe-porteur » de la coopérative d'accès aux droits grâce, peut-être, au fait que les personnes s'y sentaient écoutées, entendues, dignes d'intérêt, valorisées dans leur parcours. Cette porte d'entrée via l'entretien long sociologique a peut-être permis de créer une impulsion bénéfique pour la suite du projet.

Néanmoins, ce groupe d'habitant.es s'amenuise quelque peu les séances suivantes. Les personnes plus jeunes, les jeunes parents, sont moins présent.es. Ce format pourrait être considéré comme scolaire, et même s'il vise un but pratique et qu'une attention est portée à la place de tous et toutes, ce sont des personnes « en demande de réflexions » qui s'emparent de cette dynamique. Les premiers temps, tout particulièrement, peuvent sembler compliqués : il s'agit de comprendre qui est qui, qui fait quoi, ce qu'est la recherche, ce qu'est le design, et ce que peuvent vouloir dire les termes évoqués. Les temps du mardi deviennent des espaces de « traduction », de passage entre différents mondes, de la recherche en science sociale, de l'animation territoriale, de la mobilisation des personnes concernées... Un gros travail, notamment visible dans l'atelier du 9 avril, « Ce qui se conçoit

bien s'énonce clairement », mais répété à de nombreuses reprises tout au long de l'année et de l'avancement du projet, a été de reformuler des idées, des intentions, de dessiner des schémas, de (re)questionner des choses déjà évoquées. La différence entre la coopérative et la campagne n'a pas été tout de suite évidente, de même qu'entre les Caflabs et les mardis de la coopérative. Périodiquement, il faut revenir sur ce qu'est le Ti Lab, Le LabAccès, le métier d'un chercheur (le 11 juin notamment).

Comme évoqué plus haut, plusieurs personnes viennent par l'entremise de la rencontre avec Sophie. Elles arrivent dans la coopérative avec une histoire, un vécu, souvent des blessures dans leur relation aux administrations, parfois s'expriment des sentiments d'injustice, d'abandon, de solitude dans d'autres étapes de leurs vies. Aussi le mardi matin et l'accueil dans le groupe peut être une épreuve pour elles, comme un défi pour le groupe. Comment faire place à la blessure, la douleur dans l'accueil ? Tout au long de l'année, des personnes sont venues avec une envie forte de s'énerver, d'en découdre. D'être écoutées. Le rôle du coordinateur de la coopérative, pendant cette période, a été en partie de mesurer dans ce cadre le juste niveau entre l'accueil de la plainte, de la douleur, entre l'écoute et la « gestion de groupe ». Le groupe, avec l'appui parfois des professionnel.les présentes, a beaucoup été dans l'écoute, la bienveillance. Outre le rapport à l'administration et aux institutions,

des vécus de violences intrafamiliales, de racisme, d'homophobie dans d'autres sphères ont aussi trouvé la place pour être évoqués et discutés. Le groupe du mardi, figure un espace d'éducation populaire, mais aussi d'une certaine manière un espace d'attention individuelle au vécu des participant.es. La distribution de la parole ou le rappel des règles - tacites - du groupe ont été souvent le fait du coordinateur du projet, parfois aidé par le groupe ou une professionnelle très à l'aise dans cette dynamique et enthousiaste dans ce projet.

Du côté de la mobilisation des professionnel.les, la dynamique à partir de l'inauguration officielle de la coopérative est la même que pour les habitant.es : c'est la Campagne d'Accès aux droits qui devient, plus qu'un objectif, un prétexte pour faire ensemble. Les temps de rencontres entre partenaires, d'interconnaissance, les projets collectifs ayant été mis à mal depuis quelque temps sur le territoire, la coopérative apporte, dans un certain sens, un espace nouveau de travail commun en faveur d'un meilleur accès aux droits sur le territoire.

La coopération entre habitant.es et professionnel.les

L'atelier « Postures : habitant.es et professionnel.les » le 26 mars est le premier, depuis l'inauguration

de la coopérative, où l'on retrouve dans un même temps les deux composantes de la Coopérative. Cet

atelier s'est concentré sur un aspect, qui semblait fondamental pour toute la suite du projet : travailler sur la

confiance, la posture entre habitant.es et pros. Le postulat de cet atelier était le suivant : « c'est de la qualité de la collaboration tout au long de l'année que viendra la réussite de cette campagne ». Le cadre de la collaboration est rappelé, c'est le groupe d'habitant.es qui est porteur, et moteur de la démarche, et l'on suit, accompagne ses envies. Parmi les questions qui sont posées : qu'est-ce qu'on peut "bien créer" ensemble ? Comment peut-on trouver du plaisir à créer cette campagne ?

Ainsi l'animation de cet atelier assume un côté idéaliste et force l'aspect "joie et plaisir pendant la préparation de la campagne" pour contrecarrer « l'approche par les problèmes ». C'est une réponse à

une crainte déjà évoquée depuis plusieurs temps : comment mobiliser sur ce qui ne va pas ? Comment dépasser la seule évocation des problèmes et mobilisation par la colère ? Sans que cela ne soit une grande nouveauté pour autant, l'accent est volontairement mis sur la joie et la confiance, sur l'envie, dans la préparation de la campagne. Par ailleurs, le choix est assumé de penser que, plus que tout, c'est l'ambiance et l'enthousiasme tout au long de l'année qui permettront "le succès" de cette campagne. Ce faisant, on assume que la véritable expérimentation, le véritable intérêt de cette campagne préparée par la coopérative se situe dans le faire-avec, le faire-ensemble au-delà des différences de statut, et non pas

seulement dans l'aller vers qui aura lieu en octobre.

Pour préparer cet atelier du 26 mars, un petit document issu de l'ONG québécoise Communagir (voir image 6) sert de référence et restera longtemps accroché dans le bureau du coordinateur de la coopérative. D'autres ressources issues de l'éducation populaire, et notamment le guide Utilo²⁵, seront utilisées tout au long de l'année pour préparer les rencontres et favoriser l'encapacitation des personnes concernées. La préparation de la campagne d'accès aux droits, dans sa composante de mobilisation des personnes, est clairement une dynamique de développement du pouvoir d'agir des habitant.es que l'on peut retrouver, ou espérer, dans les usages et valeurs d'un centre social.

« [...] la véritable expérimentation, le véritable intérêt de cette campagne préparée par la Coopérative se situe dans le faire-avec, le faire-ensemble au-delà des différences de statut »

DES PRATIQUES DÉTERMINANTES	
Communication	Adopter un langage, à l'écrit et à l'oral, accessible et clair (sans jargon) pour favoriser une compréhension commune. Recourir aux images pour vulgariser les idées et les concepts.
Méthode de travail	Choisir des lieux de rencontre accessibles, adapter le rythme des rencontres, alléger les ordres du jour, imprimer et poster des documents, etc. Tenir compte des idées, des opinions, des savoirs exprimés par les personnes en dehors des rencontres formelles.
Méthode d'animation	Privilégier une animation dynamique et diversifiée (ex. travail en ateliers ou en petits groupes, activités brise-glace, outils ludiques).
Participation	Rembourser les dépenses de participation engagées par les personnes ou avancer les fonds nécessaires (ex. : frais de transport, de stationnement, de gardiennage).
Expression du vécu	Créer des espaces ou des moments pour des interactions informelles de façon à exprimer ses émotions et à mieux se connaître. Prendre le temps de laisser s'exprimer le vécu et revenir sur les tensions ou les malaises.
Préparation	Tenir une rencontre avant et après une rencontre en groupe élargi pour que les personnes puissent se préparer, s'approprier les contenus, revenir sur des malaises ou des inconforts. Préparer collectivement les prises de parole.
Suivi	Faire un suivi avec les personnes absentes afin de maintenir la mobilisation. Documenter la démarche AVEC autrement que par des comptes rendus de réunions, par exemple.

Image 6: Vademecum de la participation, Communagir

25 Le guide de la communauté UTILO présente une sélection des pratiques collaboratives et coopératives mobilisées dans le monde de l'innovation publique : <https://www.utilo.org/outils/>

La séance du 9 avril, déjà évoquée, permet une rencontre dans un même temps de l'équipe design mobilisée via le Ti Lab (Sabine Zadrozynski, Elise Ferrard, Clémence Jaron), du « groupe du mardi » désormais constitué, de Vincent Yhuel du Caflab, de François Sorin et de Josic Pouëssel. Cette rencontre, intitulée « Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement », vise une clarification des termes utilisés, et des rôles de chacune à chacun dans l'animation, ou le soutien à la coopérative. C'est avec joie d'abord, puis un peu d'appréhension, que l'on voit le nombre « d'observateurs », de personnes intéressées par ce qui se passe à la coopérative, augmenter. Le risque étant, comme évoqué dans les premières rencontres avec la CAF ou dans les échanges avec le Ti Lab, « d'avoir la sensation d'être des souris de laboratoire » ou, pour le coordinateur, « qu'il y ait plus de personnes observantes que d'habitant.es. » Néanmoins, cette équipe « autour de la table », qui

reviendra tout au long du processus deviendra au fil de l'année, après des temps d'interconnaissance, « d'apprivoisement réciproque », un premier réseau de soutien, des ressources qui aideront le groupe et la coopérative dans les défis des mois suivants. Des ateliers sont réfléchis, puis menés en commun, par Josic Pouëssel et Sabine Zadrozynski, ou avec François Sorin, ou Vincent Yhuel. Une fois le contact pris et que l'on apprend à bien se connaître et se comprendre, cela permet une co-animation des ateliers, une prise de recul et une analyse partagée des enseignements de chaque étape. Pour les habitant.es réuni.es le mardi, cela représente aussi sans aucun doute un premier rideau de professionnel.les « tiers », un peu complice, que l'on comprend. L'un étant éducateur de formation, il n'est déjà plus « un chercheur éloigné du terrain », l'autre étant anciennement directeur de centre social, il est le premier travailleur de la CAF que l'on voit autrement. La présence de l'équipe

design du Ti Lab sur le terrain, l'apport en image et en action que cela représente, l'inventivité dans les ateliers et les moyens déployés donnent aussi un gage de sérieux à la démarche. Pour le coordinateur, ce sont aussi des temps favorables à l'observation curieuse et amusée, plus en recul, de ce qui se joue avec et dans le groupe. Le design, la recherche, l'innovation, l'expérimentation, parce que désormais on les associe à des personnes que l'on sait humainement appréciables, sont des concepts que l'on regarde désormais différemment. Cette confiance naissante au-delà des a-priori, ce changement des représentations, qui a lieu dans un premier temps avec ces intervenant.es dans la co-animation du groupe, sera aussi vécu, plus tard dans l'année, avec des professionnel.les au sein même des institutions.



“Mobiliser” les personnes concernées ?

Cet atelier du 9 avril possède un sous-titre, directement emprunté à une expression d'un des membres de la coopérative : la « délégation du souci permanent ». Dans notre cas, cette expression a été utilisée surtout sur un aspect bien précis : le partage, tout au long de l'année et de manière très transparente, à tout le groupe, des enjeux, des besoins, des étapes de la préparation de la campagne. Aussi, des difficultés parfois rencontrées. Si l'on considère le développement du pouvoir d'agir (ou l'encapacitation), comme le fait « d'avoir du contrôle sur ce qui est important pour soi » ou de « replacer les personnes en tant qu'acteur.ices », le partage des « ficelles » du projet, de sa mécanique interne fait aussi partie des questionnements quant à la mobilisation des personnes

concernées. Que faut-il partager, que faut-il épargner de la « tambouille interne » d'un tel projet pour ne pas noyer tout le monde dans trop d'informations ? Le « souci permanent » de la coopérative d'accès aux droits, quand bien même d'autres personnes interviennent, participent aux réunions de gouvernance de la coopérative, c'est très principalement le rôle du coordinateur, de la coordinatrice de la coopérative d'accès aux droits. La personne expressément payée pour cette mission. Si personne ne se mobilise pour l'accès aux droits, dans un autre cadre où ça ne serait qu'une mission secondaire pour un.e salarié.e, ce ne serait pas un drame. « Si ça ne se fait pas, c'est que le projet n'est pas assez mûr, ou que les conditions ne sont pas réunies » dirait-on, comme

ça a pu être le cas dans les premières étapes de la coopérative, ou pour d'autres structures présentes dans « le réseau de coopération » mais qui n'ont pas de salarié.e référent.e, “investi.e” sur cette mission. Or là, la coopérative est incarnée. Ce projet est associé à une personne, « chargée d'une mission », qui doit dans une certaine mesure en répondre. Ce projet tient son originalité, sa force, sa raison d'être par ce réseau d'habitant.es enfin mobilisé.es. Par ce « groupe », enfin trouvé. C'est cela qui intéresse la CAF dans l'optique du Caflab, c'est cela qui nous met en résonance avec Si on s'alliait, avec ATD Quart-Monde ou d'autres acteurs. Comment réussir à mobiliser sur le long-terme ? C'est cela la question. Nous savons la fragilité, l'imprévisibilité de la mobilisation,

de l'engagement, surtout avec des publics précarisés, qui peuvent jongler parfois entre plusieurs démarches, des familles à gérer, parfois des soucis de santé. Dans ce cadre, avoir une personne référente, investie par sa mission, « inquiète » de maintenir une mobilisation, semble être un des moyens ici nécessaires - ou juste favorable ? - au développement de la participation des habitant.es. Nous ne sommes décidément pas ici dans un groupe-projet au sens attendu, traditionnel qu'il peut avoir à Kermarron. C'est la réponse à des appels à projet et le fait qu'un poste soit créé, c'est le fait qu'une envie, qu'une intuition préexiste à la présence d'un groupe-porteur, qui semble permettre ici le déploiement d'énergie nécessaire à la survenue d'un collectif.

Nous reviendrons plus en détail

dans Les cahiers de la coopérative d'accès aux droits, volume 2, sur la construction de cette campagne d'accès aux droits de mars à octobre 2024, et la mobilisation des habitant.es et professionnel.les de Douarnenez à cet effet. Nous dirons ici que la mobilisation des habitants et habitantes, en particulier, aura été fluctuante au cours de l'année. Le groupe, néanmoins, est constitué, et reste le même dans ses grandes largeurs. Entre février et octobre, des personnes viennent, beaucoup par l'intermédiaire de France services, quelquefois par celui de la Conseillère Numérique, mais aussi grâce à la médiatisation de la Coopérative d'Accès aux droits (dans la presse locale), qui s'accroît à mesure que la campagne se rapproche. Les personnes viennent au compte-goutte et il n'y a pas d'arrivée collective, que l'on aurait

pu espérer (des bénévoles mobilisé.es par d'autres structures présentes dans la coopérative par exemple, ou des personnes rencontrées au guichet d'administrations, que l'on aurait redirigé vers la coopérative.) En somme, la mobilisation des habitant.es ne se fait que du côté de la Maison Solidaire de Kermarron et de son offre de services (EFS et Conseillère Numérique). En 2024, la dimension partenariale de la Coopérative d'Accès aux droits se fait uniquement sur l'investissement, la mise à disposition des professionnel.les des différentes structures dans les réunions et les temps qui leur sont dédiés (ce qui n'est pas rien). Ce « souci permanent » de mobiliser les personnes concernées dans la coopérative, n'est pas « partagé » par les autres organisations parties prenantes de la coopérative.

Aller vers et se nourrir de rencontres

Pendant cette période, « le groupe du mardi », les habitant.es ou les « bénévoles » de la Coopérative sort de ses locaux et va à la rencontre de nouveaux acteurs sur d'autres territoires. Elle visite ATD Quart-Monde à Brest le 14 juin, le centre social de Rosporden, qui possède un dispositif mobile permanent, le 27 août, et le collectif « Si on s'alliait » à Rennes les 25 et 26 novembre. Trois membres de la coopérative participent également aux « Journées interdépartementales de l'aller-vers » le 30 mai au Centre Social Ti an Oll de Plourin-les-Morlaix.

De leur côté, Josic Pouëssel et Tugdual Le Nabec, eux, participent aux « Rencontres de l'aller-vers » au Ti Lab (le 12 mars) avant de présenter la coopérative à l'Assemblée Générale de la Fédération des centres sociaux de Bretagne le 7 juin ou l'inauguration du Caflab du Finistère le 18 juin. Ils

présentent aussi la coopérative lors du Salon des Expérimentations et Innovations Solidaires à Askoria, à Rennes, les 19 et 20 juin.

Ces visites, ces rencontres en dehors de Douarnenez permettent de s'extraire des questions d'animation et de partenariat locales, pour aller creuser des thématiques (dématérialisation, non-recours, aller vers, mobilisation des personnes concernées, développement du pouvoir d'agir), avec d'autres personnes, collectifs, structures qui travaillent, et sont travaillées par ces sujets. Ces rencontres étaient parfois pensées, espérées, depuis des années : il semblait évident qu'il faille à un moment que la Coopérative d'Accès aux droits de Douarnenez s'entretienne avec ATD Quart-Monde, partie-prenante du Pacte de Pouvoir de Vivre, à Brest. De même, « Si on s'alliait » était en contact avec la

Maison Solidaire depuis longtemps.

Ces rencontres et ces présentations, qui nécessitent une réflexion sur le thème « comment se présente-t-on, et quel récit veut-on faire de nous », nourrissent l'expérience de la coopérative. Un groupe se forme, agit, puis est en mesure, racontant ce qu'il a fait, d'inspirer d'autres groupes, de développer peu à peu un regard plus critique sur son action, d'avancer avec une certaine logique vers de nouveaux projets. De même que l'arrivée de chaque nouvelle personne dans les réunions du mardi amène le groupe à développer une aisance à se raconter, ces rencontres obligent dans un certain sens à savoir parler de la coopérative, à problématiser ces échanges. L'expérimentation se nourrit, les pensées évoluent. Cela permet, surtout, de percevoir les dynamiques à l'œuvre, les réflexions en cours dans d'autres structures,

d'autres réseaux. La coopérative d'accès aux droits parle, parle d'elle, fait parler, parle aux autres. Ce faisant, elle ouvre des portes. Ces temps en dehors, où la coopérative « va vers d'autres structures », permettent des échanges plus poussés par la suite, la venue de la CAF de la Vienne en janvier 2025, la préparation d'une formation à Kermarron avec Si on s'alliait sur la mobilisation des personnes concernées dans le cadre des formations de la Fédération des Centres Sociaux de Bretagne par exemple. Une forte attention, évidemment, est portée à ne pas « parler plus qu'on ne fait » et se perdre en représentation, dans une survalorisation indue, au détriment du travail de terrain. C'est pourquoi l'échange avec le groupe, le re-questionnement permanent sur le sens de l'action, et surtout l'accompagnement critique par des tiers apparaissent toujours particulièrement nécessaires pour la suite de la coopérative.

Cette coopérative d'accès aux droits s'embarque aussi, pendant l'été, sur des projets qui relèvent davantage de l'artistique. Face à la crainte d'un essoufflement de la dynamique de mobilisation des habitant.es pendant la période estivale, des ateliers plus créatifs sont mis en place. Un atelier théâtre est organisé avec Victor Dragos, metteur en scène de théâtre-forum, le 30 juillet, pour préparer les interactions lors de la campagne d'accès aux droits, en jouant les situations, les interpellations, les conflits que le groupe pensait pouvoir rencontrer lors des permanences en aller vers. Cet atelier a été fondamental dans la question de la posture que prendront les habitant.es, les « bénévoles » *in situ* pendant la campagne. La coopérative d'accès aux droits accueille aussi Juliette Chartier, « bricoleuse sonore », pour une résidence de travail dans le cadre des ateliers Médicis. Elle imagine, en lien avec

la Maison Solidaire, des ateliers d'écriture, de montage sonore, de création de *jingles*... qui aboutissent à la réalisation d'une émission radio en direct, Radio Kermarron, le 30 août, en plein centre de Douarnenez. Enfin, l'équipe design propose au groupe de dessiner, puis d'affiner les goûts, pour construire ensemble la charte graphique de la coopérative, et de la campagne d'accès aux droits. Ces éléments, repris dans toute la communication par la suite, contribuent sans aucun doute à l'accueil favorable que celle-ci rencontre.

Ces ateliers permettent d'aller vers de nouveaux domaines, d'y être amenées par des personnes motivées,

« [...] c'est cette question inquiète, toujours la même : au fond, qu'est-ce que tout cela va changer ? Et à quel(s) niveau(x) ? »

volontaires, très à l'écoute du projet, du groupe et sensibles à ce qui s'y joue. Le groupe de bénévoles joue ensemble, partage ses peurs, requestionne le sens de l'action, dessine comment il rêve ses interactions, écrit des textes en lien avec l'accès aux droits, parle de la campagne de manière tangible. Quelques membres du groupe prennent la parole en public, partagent leurs textes, s'exposent sur l'espace public. Le regard, dit l'un d'entre eux, que l'on porte sur lui change, s'améliore. Le groupe, grâce à ces ateliers, semble plus en mesure d'oser aller dans l'espace public.

De même, puisque la coopérative est désormais, par exemple, très en lien avec la CAF ou la DITP, il peut

sembler intéressant, pour le maintien d'une sorte d'équilibre, et un rôle d'interstice, de traduction, qu'elle et que la Maison Solidaire se nourrissent aussi, se renforcent en même temps du contact renouvelé avec des personnes et des groupes qui assument davantage un rapport de « confrontation, » à l'égard de certaines administrations, de certaines politiques. Qui sont dans une solidarité avec les personnes concernées. Outre ATD Quart-Monde et Si on s'alliait, il y avait aussi, depuis un certain temps, l'envie d'aller voir du côté des Caf'ards, ou du côté du collectif Changer de cap. La Fédération des Centres Sociaux, sollicitée évidemment sur les questions d'accès aux droits, réfléchit et aide à la réflexion, sur sa place dans cette société en train de muter des centres sociaux et de leurs projets. Que dire, que faire changer au niveau local, mais aussi quel discours porter, quelle affirmation défendre sur d'autres échelles. Par quel moyen ? Le pari optimiste est que la documentation, la valorisation de l'expérience de la coopérative d'accès aux droits, mais aussi le regard partagé de la recherche, du design, des partenaires sur cette action, sur ce qui l'a rendu possible et ses limites, peuvent contribuer à un changement de regard sur de nombreux sujets, sur la considération, l'écoute des personnes qui ne recourent pas à leur droits, sur l'accueil que l'on souhaite trouver dans des administrations, sur les impacts d'un mauvais accueil, d'une fermeture de bureau, d'un choix politique du tout-numérique, etc. La question qui est sans doute le plus revenue dans les échanges, dans les présentations de la coopérative, puis du Caflab, puis lors de la présentation de la « nouvelle » recherche soutenue par la DITP (Direction interministérielle à la transformation publique, voir partie 5 de ce rapport), c'est cette question inquiète, toujours la même : au fond, qu'est-ce que tout cela va changer ? Et à quel(s) niveau(x) ?

CONCLUSION DE LA TROISIÈME PARTIE : L'EXPÉRIENCE VÉCUE DES HABITANT.ES DANS LA COOPÉRATIVE

À l'heure où s'achève notre compte rendu de cette première saison de la coopérative, un temps fort s'organise à la Maison Solidaire, le 11 avril prochain (2025) : une table ronde à laquelle participeront des habitant.es bénévoles et des soutiens institutionnels de la coopérative (Stratégie Pauvreté, Ti Lab, CAF 29, CereiSo) permettra d'interroger les promesses et les épreuves de l'accès aux droit « en commun » à l'échelle d'un territoire. Il s'agira aussi d'interroger dans quelle mesure (ou à quelles conditions) les démarches participatives peuvent-elles contribuer à la transformation des politiques publiques. Une réunion partenariale a déjà eu lieu en février 2025, au cours de laquelle les organisations parties prenantes de la coopérative ont dit leur besoin de poursuivre le bilan et de mener l'évaluation du projet commun. Nous espérons que ce premier volume des cahiers de la coopérative d'accès aux droits, ainsi que le second volume consacré à la campagne d'accès aux droits, y contribueront.

D'ici là, nous concluons cette partie par l'évocation d'un atelier qui s'est tenu le mardi 11 mars 2025, avec les habitant.es bénévoles. Cet atelier animé par Josic Pouëssel et François Sorin portait sur l'expérience de l'engagement des habitant.es au sein de la coopérative (voir image 7). Nous livrons sur la page ci-après la synthèse de cet atelier qui a concerné sept habitant.es bénévoles de la Coopérative ; une manière de leur laisser le dernier mot.

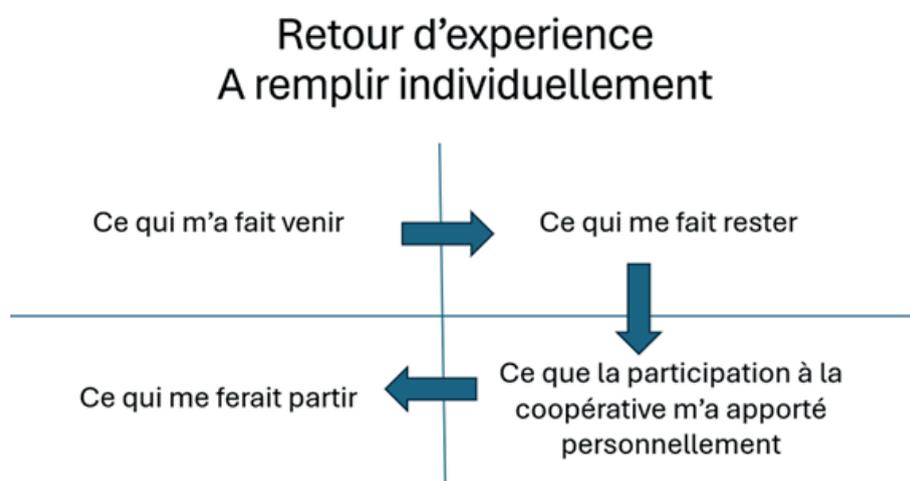


Image 7 : Support d'animation à l'atelier du 11 mars 2025

Les bénévoles de la coopérative d'accès aux droits : se rassembler pour agir concrètement en faveur des habitant.es

Un groupe formé autour de Kermarron : les bénévoles ont intégré la coopérative après des rencontres qui ont, le plus souvent, eu lieu à Kermarron : à l'Espace France Services, auprès de la conseillère numérique, dans les autres activités de la maison solidaire.

Utile aux autres : le sens de l'engagement des bénévoles dans la coopérative est d'abord celui d'être utile aux autres, aux personnes qui ont besoin d'information ou d'aide pour accéder à leurs droits ou réaliser des démarches concrètes. Certains bénévoles ont eux-mêmes été aidés dans leurs parcours, la coopérative permet d'aider en retour.

Utile pour soi : l'engagement apporte aussi des bénéfices personnels : accéder à de l'information utile sur les démarches ; rompre avec l'isolement ; gagner en estime de soi en assurance, dans les relations sociales ou dans les rapports avec les administrations.

Se réunir entre bénévoles et avec les professionnel.les : la convivialité et le respect mutuel sont des attentes fortes des bénévoles. Dans le cadre de la coopérative, les moments peuvent être partagés avec des professionnel.les, ce qui est apprécié et attendu. Cette coprésence permet de mieux comprendre le fonctionnement des organisations locales et les réalités de ceux qui y travaillent. Pour certains bénévoles, la rencontre avec des professionnel.les a permis de débloquer leurs situations administratives.

Agir concrètement : les bénévoles sont attachés à l'idée d'agir concrètement en faveur de l'accès aux droits des habitant.es, et redoutent de s'en tenir à des réunions sur le sujet, tout en appréciant d'avoir l'occasion de réfléchir ensemble à des sujets complexes.

Se prémunir de la récupération : les bénévoles sont aussi vigilant.es au risque de récupération de leur engagement par les organisations ou par l'université. L'idée est de rester dans la réciprocité (donnant – donnant).

Élargir l'accès aux droits : à l'avenir, certains bénévoles pensent qu'il faudrait ouvrir l'action de la coopérative à d'autres droits que les droits sociaux : l'accès aux soins, à la santé, l'accès à la culture...

Partie 4 - Le Podcast “vers l'accès aux droits”

« Vers l'accès aux droits » est une série de podcasts réalisés à la Maison Solidaire de Kermarron, à Douarnenez, en 2023 et 2024 avec un groupe d'habitant.es réuni dans une coopérative d'accès aux droits.

De la constitution de ce groupe au lancement d'une campagne d'accès aux droits en itinérance dans tous les quartiers de Douarnenez, la série explore un panorama de l'accès aux droits, de ses obstacles et des aides précieuses qui permettent de les franchir. On y rencontre des habitant.es qu'on écoute, des professionnel.les hors de leurs bureaux, une conseillère France services, un chercheur en sciences sociales qui s'intéresse aux savoirs ancrés dans l'expérience, beaucoup d'entraide, de la solidarité.

Une série réalisée par Guillaume Mézières.

Production : Askoria ; avec le soutien de la Région Bretagne et du Ti Lab.

Musique : Téléo Mével

Illustrations : Clémence Jaron

La série est disponible sur la plateforme des Audioblogs d'Arte radio à l'adresse suivante : <https://audioblog.arteradio.com/blog/242032/vers-l-acces-aux-droits>

Le podcast « Vers l'accès aux droits » est né du désir de documenter « autrement » une expérimentation locale, de restituer de manière sensible la participation des habitant.es du territoire, en faisant « entendre leurs voix » à différentes étapes du projet. En cours de route, évidemment, d'autres pistes se sont ouvertes et le podcast a débordé ces premières (bonnes) intentions.

Les neuf épisodes de la série traitent, chacun à sa manière, de l'accès aux droits, du point de vue des usagers et usagères des services publics et des administrations, depuis la petite ville du Finistère qu'est Douarnenez. L'expérience des galères, de l'entraide, des pratiques d'accueil et d'accompagnement sont au cœur de cet objet sonore dont le projet de coopérative d'accès aux droits constitue le fil rouge.

LA GENÈSE DU PODCAST « VERS L'ACCÈS AUX DROITS »

En 2023, la Maison Solidaire de Kermarron s'associe au Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique de Bretagne et à son programme de recherche action LabAccès, pour expérimenter la mise en œuvre d'une coopérative d'accès aux droits à Douarnenez. La coopérative a d'abord œuvré à faciliter la mobilisation des habitant.es intéressé.es par le projet, qui forment aujourd'hui un groupe de personnes concernées (ou le groupe des bénévoles de la coopérative). Avec des représentants des organisations locales, ce groupe définit et réalise les actions de la coopérative : cette dynamique s'est notamment incarnée dans la conception et la mise en œuvre d'une campagne d'accès aux droits, en itinérance sur la ville de Douarnenez, réalisée par le groupe d'habitant.es et de professionnel.les des organisations locales et des administrations sociales, pendant les quatre semaines du mois d'octobre 2024.

Le centre de recherche d'Askoria - qui réalise l'accompagnement scientifique du projet de coopérative et une recherche sur les trajectoires d'accès aux droits à Douarnenez, la recherche EXCD - propose dès le mois de mars 2023 de s'associer avec un journaliste scientifique, Guillaume Mézières²⁶, pour réaliser un travail radiophonique sur et autour de la coopérative d'accès aux droits de Douarnenez.

Restituer l'action de manière sensible

La première intention est de documenter de manière sonore le travail en train de se faire, et notamment les différentes étapes de mobilisation des habitant.es et des professionnel.les. Il s'agit de garder des traces des réunions et des ateliers qui sont organisées, pour mieux restituer la démarche coopérative. Nous espérons aussi donner à entendre la voix de celles et ceux qui participent au projet, leurs motifs et leurs aspirations, de manière plus directe que ne le font habituellement nos comptes rendus et nos rapports.

Sans arrêter définitivement ni la forme ni la ligne éditoriale de ce

projet radiophonique, la maison solidaire et l'équipe de recherche conviennent avec Guillaume Mézières que les captations audios qui seront réalisées pourront être montées sous forme d'épisodes, et proposées à l'écoute tout au long de l'expérimentation, afin de soutenir sa dynamique et sa réflexivité. Notre journaliste scientifique accepte l'idée d'embarquer dans l'expérimentation, et de participer à l'émergence progressive de notre « objet sonore ».

Dans les premiers temps Guillaume Mézières s'immerge dans le projet, et participe en observateur à différentes réunions et ateliers de

la coopérative d'accès aux droits. Rapidement, il installe ses micros et réalise des enregistrements des temps collectifs, puis des entretiens avec des habitant.es, avec des professionnel.les, avec l'équipe de recherche. Il s'installe dans les différents espaces de la maison solidaire de Kermarron pour réaliser, avec l'accord des personnes, la captation du travail effectué au sein de l'espace France services ou avec la Conseillère Numérique.

Déplier le thème de l'accès aux droits

Des réunions dédiées au projet radio s'organisent autour de la matière sonore qui se constitue peu à peu. Le podcast prend forme : outre le fait de restituer l'action de la coopérative, il apparaît pertinent de thématiser dans les épisodes à venir les différentes dimensions de l'accès aux droits : la diversité des droits, les différents motifs du non-recours, la variété de l'aide et des aidants qu'on peut solliciter sur le territoire de Douarnenez... Car dans les temps qui réunissent les habitant.es ou les professionnel.les du territoire, ces notions de droits, de recours ou d'aide sont largement questionnées

par les personnes appelées à coopérer. Il s'agit d'abord de s'accorder sur les définitions possibles de ces notions, et d'en éprouver la complexité. Mais il s'agit également d'établir les liens entre la variété des expériences personnelles et l'action publique telle qu'elle se donne sur le territoire de Douarnenez, dans des dispositifs, des pratiques professionnelles, des politiques d'accueil et d'accompagnement, etc.

Alors peu à peu se décide que, dans ce podcast, il ne s'agira pas seulement de dire « ce qu'on fait » mais aussi de donner à entendre « de

quoi on parle ». En concertation avec les porteurs du projet, Guillaume propose une liste de thèmes qui ont émergé au cours de son immersion dans le projet de coopérative, et qui formeront un premier fil rouge de la série de podcast : les galères administratives, le numérique « obligatoire », les relations aux aidant.es professionnel.les ou bénévoles...

Le travail radiophonique se poursuit : aux enregistrements des temps forts de la coopérative d'accès aux droits et aux entretiens avec les habitant.es et les professionnel.les qui y participent

26 Guillaume Mézières est journaliste scientifique et documentariste radio. Il a cofondé l'émission de médiation scientifique « le Labo des savoirs » et réalisé différents projets radiophoniques en collaboration avec des chercheur.euses, comme la radio-fiction « autobiographie d'un poulpe » inspirée du livre de Vinciane Despret : <https://radio.emf.fr/radio-fiction-autobiographie-dun-poulpeepisode-du-17-04-1939/>

s'ajoutent des « pas de côté » radiophoniques réalisés à la CAF à Quimper ou auprès d'un collectif d'aide aux personnes migrantes. Un premier épisode sur le thème des maisons France services est diffusé lors de l'inauguration officielle de la coopérative d'accès aux droits en novembre 2023. Cet épisode matérialise la double ambition du podcast : faire état des conditions

d'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez tout en donnant à entendre les questionnements et les pistes d'actions qui émergent au sein de la coopérative.

Du début à la fin, en passant par le chemin

Finally, the series of podcasts titled « Vers l'accès aux droits » consists of nine episodes, recorded between 2023 and 2024. It begins with an episode about the constitution of the cooperative of access to rights, and ends with an episode recorded at the moment of the launch of the « campaign of access to rights » itinerant that these inhabitants have conceived and realized. Between these two poles, seven episodes each take a different entry on

access to rights, without claiming exhaustiveness, to give an idea of the current state of this theme, its stakes, its urgencies.

More than the restitution of the action, the podcast « Vers l'accès aux droits » takes account of different movements of exploration and appropriation that the people gathered around the project of cooperative have had to realize. It is also this collective journey that the podcast sets out to share.

PRÉSENTATION DES ÉPISODES



EP1 - Une coopérative d'accès aux droits

Une coopérative d'accès aux droits. À l'automne 2023, la Maison Solidaire de Kermarron a invité des habitant.es et des professionnel.les de Douarnenez à former une coopérative d'accès aux droits : se rencontrer, échanger puis à se mettre en mouvement pour aller vers celles et ceux qui ne recourent pas à leurs droits ou bien peinent à y accéder.

EP2 - Les exigences du numérique

Depuis plusieurs décennies, les services de l'État se sont dématérialisés. D'abord une proposition parallèle au papier et au guichet, le numérique est aujourd'hui devenu la voie privilégiée, et parfois voie unique, d'accès aux services publics. C'est un changement conséquent dans les modalités de relation aux administrations et les conséquences de cette « démat' » ne font pas l'unanimité.



EP3 – Excédé-es

Des pannes, des retards, des répondeurs et des robots, l'impossibilité de joindre un être humain et d'expliquer un cas complexe, une démarche simple bloquée par la perte d'un mot de passe, l'injonction à se munir d'un smartphone et d'une connexion Internet... La dématérialisation crée des sentiments contrastés...



EP4 - France services

Sur rendez-vous ou pendant les permanences, il est possible de trouver dans les espaces France services de l'aide et des conseils pour ses démarches administratives. À Douarnenez, c'est à Kermarron que l'espace France services est installé.

EP5 - À Kermarron

La Maison Solidaire de Kermarron n'est pas une administration, c'est une maison de quartier, dirigée par une assemblée communautaire, les publics et les activités y sont nombreuses, plurielles. Aucun vigile ne surveille l'entrée, on n'y prend pas un ticket pour attendre son tour... Mais on y vient aussi résoudre ses problèmes administratifs.



EP6 - Les aidant.es

Sur la route difficile de l'accès aux droits, il est parfois possible de compter sur des coups de pouce, de l'aide pour scanner un document ou comprendre un courrier. Ces personnes aidantes peuvent être des proches ou des institutions, des associations, des professionnel.les. Sans elles et eux, l'accès aux droits deviendrait pour beaucoup un chemin sans issue.

EP7 - Aux frontières du droit

Pour celles et ceux d'entre nous qui n'ont pas la chance d'avoir des papiers français, l'accès aux droits devient un véritable labyrinthe et une angoisse permanente. Leurs expériences de la dématérialisation, leurs histoires compliquées disent avec clarté les souffrances administratives. Elles racontent aussi comment des associations, des collectifs permettent de tenir bon et d'avancer vers l'accès à ses droits.



EP8 - Rendez-vous à la CAF

La plus citée, celle qui focalise l'attention et les griefs, c'est la Caisse d'Allocations Familiales, qui ouvre l'accès aux APL, au RSA, à l'aide au logement... Dans un contexte de dématérialisation et de paupérisation, la relation entre la CAF et ses allocataires est difficile, elle l'est également pour les personnes qui y travaillent.

EP9 - Aller vers

Au terme d'une année avec la Coopérative d'accès aux droits, le groupe se lance à travers Douarnenez pour un mois de campagne, à la rencontre des personnes en situation de galère administrative, vers celles et ceux qui ne recourent pas à leurs droits. Ce n'est pas la fin de l'aventure mais l'aboutissement de plusieurs mois de préparation. Un groupe de simples usager.es est devenu, à sa manière, un groupe expert et aidant, assurément.



Partie 5 - To be continued : la coopérative saison 2 (2025-2026)

C'est dès le mois de septembre 2024, au moment critique de préparation de la campagne d'accès aux droits, que la MSK, le centre de recherche d'Askoria et le Ti Lab commencent à réfléchir aux suites à donner au projet de coopérative, ou plus exactement, à réfléchir aux moyens de maintenir ses moyens. Et en premier lieu, le poste de coordinateur.trice, dont on a montré combien il est essentiel à la mobilisation et au maintien du collectif habitant.es. Ainsi va la vie des projets : l'action n'est pas achevée, ni évaluée, qu'il faut engager les démarches qui autoriseront sa poursuite.

C'est donc à cette période que s'engagent différentes concertations qui mèneront à une nouvelle étape dans la définition du projet. D'une part, différentes envies de poursuite et d'approfondissement du projet s'expriment. Et d'autre part la formule et les principes exposés dès l'introduction de ce dossier (introduction : une coopérative d'accès aux droits) sont déclinés en quatre axes qui permettent de distribuer les intentions et les actions au sein du projet. Dans cette partie, nous présenterons ces pistes d'actions et ces axes de travail avant d'exposer l'architecture (ou l'écosystème) sur laquelle repose

le projet de coopérative d'accès aux droits pour 2025 et 2026 : la poursuite du soutien du Ti Lab et du programme LabAccès pour le poste de coordinateur et la mise en œuvre de l'accompagnement scientifique du projet ; l'établissement d'un partenariat entre la CAF du Finistère et la Maison Solidaire de Kermarron pour un soutien au poste de coordinateur et la mise en œuvre d'un Living Lab dédié à l'accès aux droits sociaux... À quoi s'ajoute la mise en œuvre d'une nouvelle action de recherche, la recherche RESPIRAE, à laquelle la MSK et la coopérative sont associées.

DES PISTES D'ACTION POUR LA SAISON 2

La coopérative d'accès aux droits vise à agir en faveur de l'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez, en s'appuyant sur les savoirs expérientiels des habitant.es et des aidant.es de proximité. La coopérative est portée par la Maison Solidaire de Kermarron (MSK). Elle réunit différents partenaires institutionnels qui sont tous, à différents niveaux, concernés par l'accès aux droits, et s'appuie sur un groupe d'habitant.es - bénévoles. La coopérative d'accès aux droits mène des actions dont la finalité est d'agir sur les situations d'accès aux droits des habitant.es du territoire, et sur les conditions d'accès aux droits à Douarnenez. La coopérative repose sur trois principes d'action (qui sont dépliés dans l'introduction de ce dossier) : articuler réponses aux situations individuelles et actions sur les conditions collectives de l'accès aux droits ; défendre une responsabilité partagée et une approche territoriale de l'accès aux droits ; placer les personnes concernées au centre du projet.

En 2023 et 2024, la coopérative d'accès aux droits a mené différentes actions, dont un campagne d'accès aux droits en « aller vers » sur la ville de Douarnenez (la partie 3 de ce rapport rend compte de l'ensemble de l'activité de la coopérative lors de cette saison 1). Pour 2025 et 2026, différentes envies et idées sont exprimées : certaines s'inscrivent en continuité de ce qui a été expérimenté (ou initié) en 2023-2024, d'autres ont émergés dans le cadre des réflexions collectives :

- Reproduire des actions ponctuelles « d'aller vers » plusieurs fois dans l'année, associant professionnels et bénévoles, sur un temps plus court, en ciblant des zones géographiques (quartiers de Dournanez, zone d'influence, territoires ruraux...), des thématiques (accès aux soins, retraite, nouveaux droits...) ou des publics (jeunes, personnes du monde maritime...)
- Mettre en place des permanences d'entraide numérique et administrative à la Maison Solidaire de Kermarron, où des professionnel.les viendraient former et accompagner les habitant.es-bénévoles aidant.es.
- Initier des formations collectives Professionnel.les-Bénévoles et en proposer à destination de la population.
- Aller découvrir d'autres initiatives d'aller vers ou de lutte contre le non-recours avec des collectifs de personnes concernées mobilisées afin de nourrir l'autonomie, la participation et l'émancipation du groupe-habitant.e.
- Travailler la question de l'Accueil dans les services publics sur le territoire.
- Réfléchir aux formations et outils nécessaires pour que le groupe puisse être en mesure, à terme, de participer à la formation de professionnel.les de l'action sociale sur les questions d'accueil et d'aller-vers
 - En lien avec le NevezLab (Lab de la CAF), organiser des ateliers de mobilisation et d'échanges réciproque des habitant.es sur des thématiques de travail de la CNAF
 - Faire un travail de collecte et mise en valeur des paroles des habitant.es sur les thématiques d'accès aux droits, et de mobilisation collective sur les problématiques mises en avant
 - Mise en place de journées inter-institutionnelles, de « forums des aidant.es » sur les thématiques repérées et qui émergent du territoire
 - Organisation de temps conviviaux à destinations des professionnel.les du territoire, en vue de travailler à une logique d'accueil partagée
 - Engager le collectif dans la diffusion des productions et l'animation de moments de restitution et d'échange pour le partage et la transmission des pratiques
 - Aborder la question de l'accès aux droits avec les personnes concernées sous différentes formes : ateliers d'écriture, ateliers radio, théâtre forum...
 - Impliquer les bénévoles dans un objet de recherche (à déterminer dans l'année) et produire un « fanzine de recherche » co-produit, reflétant le travail produit au cours et grâce à cette recherche.
- Au-delà des l'accès aux droits sociaux, élargir la question de l'accès aux droits aux enjeux de l'accès à la culture et à ceux de l'accès aux soins.

L'ensemble de ces « envies » sont des pistes de travail qui vont s'affiner et se préciser avec le groupe d'habitantes et l'ensemble des organisations parties prenantes de la Coopérative.

LES QUATRE AXES DU PROJET DE COOPÉRATIVE

La saison 1 a permis de formaliser quatre axes du projet de coopérative, qui sont autant d'ambitions partagées et de principes méthodologiques :

Axe 1 - la Coopérative comme une interface entre les habitant.es-usager.es et les institutions :

Un principe de la coopérative est de traiter les sujets d'accès aux droits dans un cadre partagé entre habitant.es-usager.ères des services publics et professionnel.les des institutions présentes sur le territoire. Les uns et les autres sont porteurs d'une expertise d'usage (ie. issue de l'expérience vécue), que la coopérative entend traduire en savoirs expérientiels (ie. une expérience convertie en savoirs pragmatiques) via des instances de réflexivité partagée. La coopérative se positionne comme une interface entre des habitant.es-usager.es « ressources » pour les institutions désireuses d'adapter leurs dispositifs aux besoins et aux attentes des usager.es, et des professionnel.les « ressources » pour les habitant.es en recherche d'informateurs et d'interlocuteurs pour améliorer les conditions d'accès aux droits à l'échelle du territoire.

Axe 2 - intensifier les coopérations territoriales :

Au principe de la Coopérative se trouve la volonté de créer et d'animer une dynamique commune aux acteurs institutionnels du territoire sur les thèmes de l'accueil, de l'aller vers, de l'accessibilité de l'offre d'aide et d'accompagnement, tout en garantissant la place de leurs ressortissants dans

Axe 3 – engager les coopérateurs dans la valorisation des expériences :

La Coopérative documente et évalue ses actions de manière à faire émerger des enseignements transférables. Son ambition est d'impliquer les habitant.es et professionnel.les locaux dans la valorisation de ces actions et de les accompagner dans la conception et la réalisation d'intervention, de formation, etc. à destination des acteurs sociaux ou dans le cadre de réseaux de coopération.

Axe 4 – se mettre en recherche :

Une autre ambition de la Coopérative est d'engager les habitant.es et professionnel.les qui le souhaitent dans des démarches de recherche participatives, dans le cadre desquelles ils et elles pourront participer à la formulation des problématiques, au recueil de données et à l'analyse des résultats.

TROIS PARTENARIATS STRUCTURANTS POUR LA SAISON 2

En 2025 et 2026, le projet de coopérative va se poursuivre en appui sur trois partenariats : avec le Ti Lab, dans le cadre de son programme LabAccès ; avec la CAF 29, dans le cadre d'un living Lab ; avec CereiSo, le centre de recherche d'Askoria et le laboratoire CREAD de l'Université Rennes 2 dans le cadre de la recherche RESPIRAE.

Le Ti Lab et le programme LabAccès

Le Ti Lab est le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, co-porté par la Région Bretagne et par l'État (SGAR). Le Ti Lab pilote depuis 2017 le programme LabAccès, au sein duquel sont réalisées des expérimentations et des recherches sur le thème de « l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation e-administrative ». En 2023 et 2024, le Ti Lab a contribué à

l'expérimentation d'une Coopérative d'accès aux droits à Douarnenez, notamment à travers le soutien au poste de coordinateur du projet. Ce soutien est motivé par le fait que le projet de Coopérative d'accès aux droits croise les trois premiers axes du programme de recherche-action du LabAccès²⁷. En effet, le projet porté par la Maison Solidaire de Kermarron permet de :

- Rendre compte des trajectoires d'accès aux droits sociaux et des évolutions de la relation administrative (Axe 1) en mobilisant les savoirs expérientiels d'habitant.es usager.es des services publics ;
- D'observer les dispositifs et les pratiques d'accueil et d'aide et d'accompagnement (axe 2) à l'échelle d'un territoire, et d'appréhender les enjeux de coordination et d'accessibilité de cette offre publique ;
- D'interroger l'évolution des professionnalités des aidant.es, professionnel.les et bénévoles (axe 3), et les reconfigurations des frontières entre ces différents segments de l'offre publique territorialisée.

Les actions concrètes menées au sein de la coopérative, et notamment les actions « d'aller vers » en coopération habitant.es-professionnel.les, s'inscrivent en outre dans le volet 2 de la feuille de route du labaccès en 2025 dédié aux dispositifs et aux pratiques « d'aller vers » en Bretagne.

Le Ti Lab maintient son soutien à la saison 2 de la coopérative, sous la forme :

- D'une participation du financement du poste de coordination dédié à l'animation et à la facilitation de la coopérative d'accès aux droits ;
- D'une participation au financement de l'accompagnement scientifique du projet, réalisé par François Sorin (chargé de recherche au CereiSo et chercheur associé au laboratoire CREAD - université Rennes 2) ;
- De la mise à disposition de compétences design pour l'accompagnement de certaines actions de la coopérative. Ces besoins en design seront précisés au cours de la saison 2, dans le cadre des instances de coordination.

27 Les quatre axes - 1) parcours d'accès aux droits et mutations de la relation administrative ; 2) dispositifs et pratiques d'aide e-administrative ; 3) évolutions des professions et des professionnalités ; 4) processus pluriels de dématérialisation - sont présentés sur le site internet du programme : <https://www.labaccès.fr/?ProgrammeLabAccès>

Le *living lab* de la CAF 29

Comme cela est relaté dans la partie 4 de ce rapport, la CAF 29 et la MSK ont coopéré au cours de la saison 1, à travers la mise en place d'ateliers dédiés aux problématiques des usager.es de la CAF, co-animés par Vincent Yhuel, responsable du CafLab. Pour la saison 2, cette coopération s'étend à un partenariat pour la mise en place d'un living Lab « accès aux droits ». Un living lab se présente comme une « communauté permanente » au sein de laquelle est sollicitée l'expertise d'usage des ressortissants de la CAF, à des fins

d'amélioration du service rendu aux usager.es de l'institution. Inscrits dans la gamme des démarches « *design thinking* » de la CAF, les *living lab* constituent une modalité participative complémentaire, qui entend notamment remédier aux difficultés de mobilisation des usagers sur des formes ponctuelles. Les *living lab* entendent s'appuyer sur des collectifs ou des communautés déjà constitués (ou qui seront soutenus dans leur constitution), et s'associer à long terme avec ces groupes stabilisés. Ces groupes fonctionnent

et se réunissent selon leurs propres objectifs, et pourront être sollicités périodiquement pour s'associer à des chantiers ou à des projets portés par l'institution via le CNAF Lab.

La CAF 29 soutient financièrement le poste de coordinateur de la coopérative d'accès aux droits pour cette saison 2. En réciprocité, le CafLab organise périodiquement des ateliers basés sur l'expertise d'usage auxquels sont associés les habitant.es engagés dans la coopérative.

La recherche RESPIRAE : un dispositif d'écoute territorialisé des « rapports aux services publics »

En 2024, la Délégation Interministérielle à la Transformation Publique (DITP) publie un appel à manifestation d'intérêt (AMI) sollicitant des projets de recherche qualitative visant à « enrichir la connaissance des usager.es les plus vulnérables et éloigné.es des services publics » via « l'implantation de l'écoute des usager.es ». En réponse à cet AMI, le laboratoire CREAD (université Rennes 2) et le centre de recherche d'Askoria (CereiSo) proposent un recherche RESPIRAE : Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement.

Cette recherche, lauréate de l'AMI, s'inscrit dans la continuité de la recherche ExCD, mené dans et autour du projet de coopérative d'accès aux droits. La recherche RESPIRAE porte sur les trajectoires d'accès aux droits sociaux, et sur les relations aux services publics, aux administrations et à l'offre locale d'aide et d'accompagnement. Il s'agit de mieux comprendre comment se constituent et évoluent

ces relations, et d'interroger spécifiquement les rapports d'éloignement ; « l'éloignement » désignant ici des situations dans lesquelles des personnes se tiennent ou sont tenues à distance des services, des guichets ou de l'offre d'aide et d'accompagnement. La recherche articule l'attention portée aux conditions d'accès aux droits (distance, motilité, exigences de la relation, etc.) et aux représentations et aux conduites vis-à-vis de l'offre : évitement, non recours, défiance, etc.

La recherche est programmée sur 18 mois (de janvier 2025 à juin 2026), et se déploie sur les territoires de Douarnenez Communauté et de la communauté de communes d'Audierne Cap Sizun. Les membres de l'équipe de recherche travaillent sur l'instrumentation de l'action publique, les questions d'accès et de non-recours aux droits sociaux, les dispositifs et les pratiques d'accueil et de médiation : François Sorin, Mickael le Mentec (coordinateurs), Josic Pouëssel, Pierre Mazet, Marianne Trainoir, Eugénie Terrier.

Pratiquement, la recherche consiste dans le déploiement d'un dispositif d'observation territorialisé visant à identifier et qualifier les situations et les facteurs d'éloignement aux services publics. Ce dispositif s'appuie sur deux catégories de personnes que sont d'une part les habitant.es du territoire, usager.es du service public, et d'autre part les acteur.ices du service public, agents des administrations et des organisations locales. Territorialisé, le dispositif entend prendre en compte les spécificités locales en matière d'accès aux services publics (implantation, organisation). La démarche repose sur l'articulation de quatre actions :

- La réalisation de suivis ethno-biographiques » (entretiens répétés, observations) auprès d'un panel d'habitant.es (au moins 10) recruté.es dans les territoires de la recherche ;
- Le déploiement d'un dispositif de recueil de données (les « ateliers ») dans différents lieux du territoire, de manière autonome ou en appui sur des événements existants ;
- La programmation de deux journées collectives (les « forums ») pour recueillir l'expérience des « aidant.es » (professionnel.les et bénévoles locaux) ;
- Des activités expressives à destination de groupes d'habitant.es concerné.es (projet radio, atelier d'écriture...)

La recherche s'appuie en outre sur l'immersion de Josic Pouëssel, qui fut l'un des coordinateurs de la saison 1, dans l'écosystème de la coopérative d'accès aux droits. Josic est depuis mars 2025 salarié de l'université Rennes 2, et ingénieur d'étude de la recherche RESPIRAE. Dans le cadre d'une convention de l'université Rennes 2 avec la MSK, il travaille depuis Douarnenez et la Maison Solidaire.

UN "ÉCOSYSTÈME" POUR LA COOPÉRATIVE D'ACCÈS AUX DROITS

Ces partenariats croisés permettent à la MSK de maintenir un poste de coordinateur de la coopérative, en la personne de Rémi Garraud, qui occupe cette fonction dans le cadre d'une formation en alternance au Diplôme d'état de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DEJEPS - Spécialité « Animation socio-éducative et culturelle » ; Mention « Développement de projets, territoires et réseaux »), tout en conservant un lien étroit avec la dynamique de recherche à laquelle participe Josic Pouëssel et François Sorin.

Comme le montre le schéma ci contre), les différentes envies et axes de développement de la coopérative d'accès aux droits pourront prendre appui sur ces partenariats croisés avec le Ti Lab, la CAF 20 et le consortium de recherche formé par CereiSo (Askoria) et le Cread (Université Rennes 2).

L'histoire continue de s'écrire, à suivre...

Ce rapport a été rédigé depuis Douarnenez, Lorient et Rennes, en appui sur une documentation rassemblée tout au long du projet par Aude Daillière, Josic Pouëssel, Tugdual le Nabec, François Sorin, Vincent Yhuel, Sabine Zadrozynski.

Ce point final a été posé le 1er avril 2025 (ce n'est pas une blague).



« La coopérative d'accès aux droits 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 des aidant.es de proximité. »

Saison 2 (2025-2026)

Structuration et projections

Version 27/11/2024

Légende

Envies, ambitions (novembre 2024)

Réalisations saison 1

Partenariat CAFLab 29

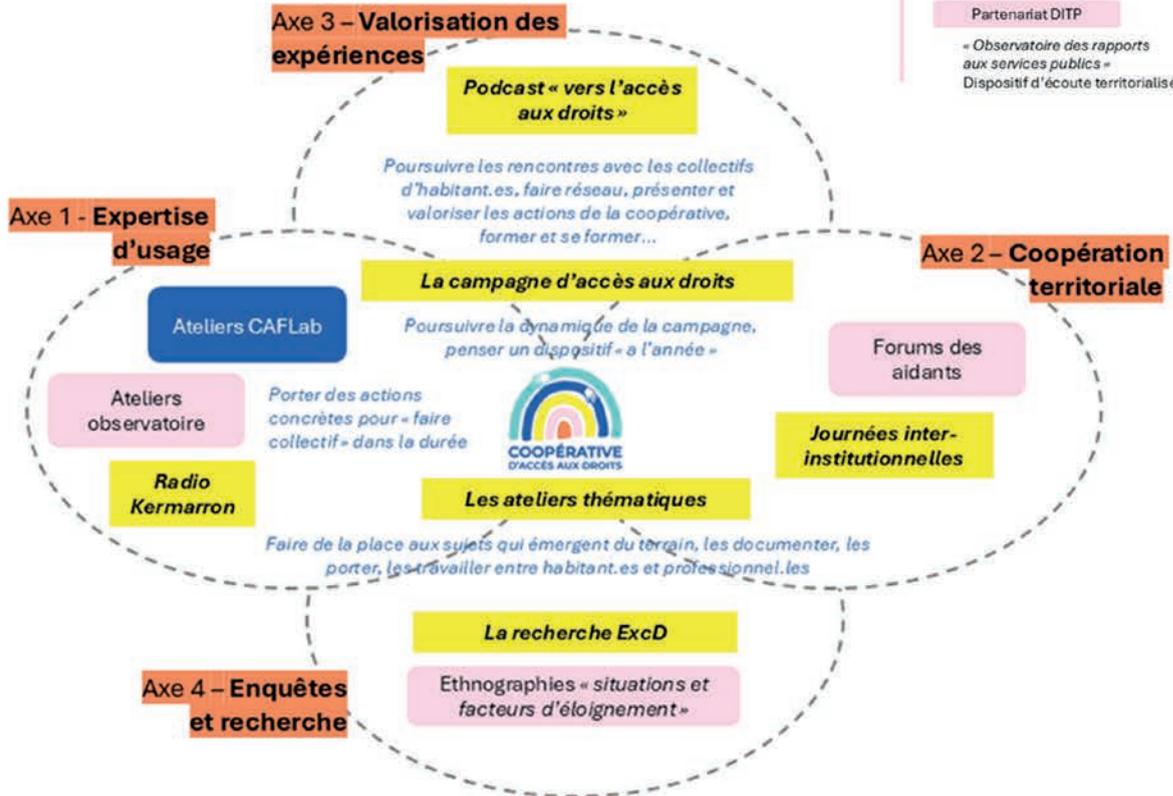
Démarche « living lab »

Partenariat DITP

« Observatoire des rapports

aux services publics »

Dispositif d'écoute territorialisé



Instances

- **Les rdv du mardi matin** : personnes concernées (habitant.es, professionnel.les, bénévoles, alliés, etc.)
- **Coordination** (hebdo) et **coordination élargie** (mensuelle) : Maison solidaire de Kermarron (MSK), équipe recherche, Ti Lab
- **Instance de coordination locale** (biannuelle) : MSK, collectivités locales, administrations, associations, etc. parties prenantes du projet.
- **Comité de suivi et de pilotage** (biannuel) : MSK, Ti Lab, CereiSo (Askoria), Rennes 2, Ti Lab, Région Bretagne, SGAR.
- **Comité de suivi du dispositif d'écoute** (annuel) : DITP, SGAR, Ti Lab, Rennes 2, CereiSo.
- **Comité de suivi du projet « living Lab » Caf** (annuel) : MSK, CAF29, CAFLab
- **Séminaire équipe recherche** : P. Mazet, M. le Mentec (Coord.) François Sorin (Coord.), M. Trainoir, IGE



TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	2
Le sommaire dont vous êtes le héros	3
Index des auteur.ices et parties prenantes	4
Introduction: la Coopérative d'accès aux droits	5
De quoi est faite la Coopérative ?	5
Principes et hypothèses d'action	6
Le formule de la Coopérative	7
Structure du document	8
Petit lexique de l'accès aux droits à l'usage des coopérant.es	9
Les droits sociaux	9
L'accès aux droits	9
Le non-recours aux droits	10
La dématérialisation de la relation administrative	11
Les demande d'aide e-administrative	12
L'aide à l'accès aux droits	12
Les trajectoires d'accès aux droits	13
Les acteur.ices de l'accès aux droits	13
Références	14
Partie 1 - La genèse du projet de Coopérative	15
La médiation numérique comme point de vue sur les difficultés e-administratives	15
La Maison Solidaire partie prenante de l'action sociale	17
Des permanences 'Coup de Pouce' à la labellisation France services	18
Heurs et malheurs de l'aide administrative bénévole	18
Un Espace France services qui se veut différent	19
La formalisation du projet de Coopérative (et l'irruption de la COVID)	20
La réponse à l'appel à projet de la stratégie pauvreté (Avant-projet)	21
Validation du projet et formulation des objectifs opérationnels	22
Premier pas, 2020-2022 (le préquel)	22
La Coopérative tente de se structurer, en appui sur les apports d'un stage en M2	22
Les réalisations 202-2022 : un approfondissement des dynamiques partenariales	24
La rencontre avec le Ti Lab et le programme LabAccès	25
Conclusion de la première partie : les partis-pris d'une partie prenante	26
Partie 2 - La Maison Solidaire sur les chemins des droits	29
Un lieu ressource pour la relation administrative	30
L'accueil à la Maison Solidaire : un activité distribuée	32
Un recueil de données multi-situé	33
L'aide, telle qu'elle se donne	34
Les permanences 'Coup de Pouce' : comment l'aide s'installe	34
Carnet de bord de l'Espace France services : les usages d'une aide "équipée"	38
Une immersion à Kermarron (2023-2024) : l'aide déborde l'offre d'aide	42
Portraits d'habitant.es usager.ères de la MSK	45
Ce qui vient, ceux qui arrivent (ce qui arrive à ceux qui viennent)	51
Situations problèmes	51
Écoute, quête/enquête, interventions	52
Trouver de l'aide ou des alliés ?	53
Partie 3 - la Coopérative saison 1 (2023-2024)	54
Une vue d'ensemble	55
Première phase (de mars à novembre 2023) : installation de la coordination et poursuite des tentatives d'installer un "groupe-projet"	55
Seconde phase (à partir de novembre 2023) : consolidation de la dynamique	

Coopérative autour du Caflab et de la Campagne d'Accès aux droits	57
L'accès aux droits "en commun" ? Construire, soutenir, maintenir la participation	61
Prémisses : À la recherche d'un groupe-projet	62
Comment mobiliser l'hétérogénéité des galères ?	63
Une dynamique collective, qui s'interrompt brutalement	65
Mise en place d'un Caflab - premières pistes de réflexion, premiers réflexes d'animation	66
La campagne comme horizon et prétexte à la mobilisation	67
La coopération entre habitant.es et professionnel.les	68
"Mobiliser" les personnes concernées ?	70
Aller vers et se nourrir de rencontres	71
Conclusion de la troisième partie : l'expérience vécue des habitant.es dans la coopérative	73
Partie 4 - Le podcast "Vers l'accès aux droits"	75
La genèse du podcast "Vers l'accès aux droits"	75
Restituer l'action de manière sensible	76
Déplier le thème de l'accès aux droits	76
Du début à la fin, en passant par le chemin.....	77
Présentation des épisodes.....	77
Partie 5 - To be continued : la coopérative saison 2 (2025-2026)	79
Des pistes d'action pour la saison 2	79
Les quatre axes du projet de coopérative	81
Trois partenariats structurants pour la saison 2	82
Le Ti Lab et le programme LabAccès	82
Le <i>living lab</i> de la CAF 29	83
La recherche RESPIRAE : un dispositif d'écoute territorialisé des "rapports aux services publics"	84
Un "écosystème" pour la coopérative d'accès aux droits	84



