Facilty bus : Un dispositif mobile pour un accès facilité aux droits et services

Médico-social

Date de publication : 23 février 2026

Généralités

Objectif :

Favoriser l'accès à l'information de manière simple, conviviale et proactive auprès des habitants des territoires ruraux, en allant directement à leur rencontre, afin de lutter contre l'éloignement des services, la fracture numérique et les inégalités d'accès aux droits.

Le projet consiste à organiser des tournées itinérantes à bord d'un bus, animé par une équipe composée de bénévoles, personnes concernées, aidants , de professionnels issus des structures et associations locales, ainsi que de membres engagés de la Communauté 360. Un animateur dédié coordonne ces actions de terrain. L'objectif est d'aller à la rencontre des habitants dans leurs lieux de vie — marchés, places publiques, espaces de rencontre — pour les informer de manière accessible et proactive sur les dispositifs existants en matière de santé, d'accompagnement social, de droits et de ressources disponibles sur le territoire.

Etapes de mise en oeuvre

Phase 1 : Retour d'expérience collaboratif sur l'intervention d'un témoin ayant réalisé un road trip intergénérationnel. point de départ des réflexions portées sur les problématiques « d'aller vers » et "d'accés aux informations sur les services et dispositifs de droit commun" sur le territoire de la Creuse. Le REX est à l'origine de l'idée d'adopter un bus itinérant pour répondre aux problèmes de ruralité et de manque de transports pour aller vers les populations, élus... pour informer et promouvoir l'accés aux droits des personnes en situation de handicap.
Phase 2 : Organisation d'ateliers en sous-groupes thématiques (mobilité, accès aux droits, engagement bénévole, identification des ressources humaines et matériel, recherche de moyens…) s'appuyant sur les méthodes de l'intelligence collective (mobilisation des acteurs du droit commun et du secteur spécialisé : associations de familles et d'usagers, militant, dispositifs territoriaux : DAC, PTSMS..., membres coeur de la C360, ESSMS...), animée par la responsable de la C360 de la Creuse.
Phase 3 : Lancement expérimental de la première tournée du bus avec un suivi qualitatif et quantitatif des interactions.
Phase 4 - Évaluation continue : Ajustements progressifs basés sur l'analyse des retours terrain, lors des ateliers de groupes.

Essaimage

Les principaux leviers

Levier 1 : absence de budget pérenne transformée en moteur collectif
Pas de financements dédiés pour les projets innovants des C360.
Mobilisation territoriale : soutien des partenaires, prêt d'un minibus, équipe majoritairement bénévole, financements ponctuels.

Les principaux freins

Frein 1 : Une charge de travail importante pour la coordination

La mise en place et l'animation du Facility Bus requièrent une forte mobilisation de la coordination : planification des tournées, animation des équipes, rédaction et restitution des bilans, suivi partenarial… Cette intensité peut se faire au détriment d'autres missions essentielles de la C360.

Enjeu associé : nécessité de compétences solides en ingénierie de projet (gestion du temps, méthode, organisation et répartition claire des rôles).

Point de vigilance : sans un renfort ou un appui externe, le risque d'essoufflement de la coordination est réel.

Passage d’une logique d’acteur isolé à une logique de coresponsabilité territoriale.
Question de pérennité : nécessité d’un modèle économique plus stable.

Levier 2 : un portage associatif fort
L’association porteuse apporte moyens financiers, logistiques et organisationnels.
Facilite l’adhésion des partenaires grâce à son réseau et sa légitimité.
Renforce la capacité d’action de la C360, tout en nécessitant une distinction claire des identités.

Levier 3 : une équipe bénévole hétérogène et complémentaire
Bénévoles aux profils variés : professionnels du médicosocial, personnes concernées, militants, familles.
Richesse des postures : technicité auprès des élus, spontanéité avec les habitants, pairaidance.
Atouts : adaptation des messages, intelligence collective, ancrage territorial fort.
Vigilances : besoin de formation et d’un pilotage attentif pour maintenir l’équilibre et sécuriser la démarche.

Frein 2 : L’incertitude du financement pérenne

L’expérimentation repose sur un montage fragile :

Équipe : essentiellement composée de bénévoles et de contributeurs bénévoles, avec un seul professionnel rémunéré pour l’animation.

Matériel : le minibus est prêté par un ESSMS.

Financement : appels à projets, crédits non reconductibles (CNR), Fonds d’intervention régional (FIR), financements ponctuels sans garantie de continuité.

Points de vigilance : cette dépendance à des financements aléatoires et à des contributions bénévoles fragilise la pérennisation et la scalabilité du projet.

Frein 3 : Difficulté à mesurer l’impact du projet

L’évaluation de l’impact réel du Facility Bus sur la population demeure complexe.

Les indicateurs disponibles (fréquentation, nombre d’interactions, profils rencontrés) ne reflètent pas toujours la profondeur de l’effet sur l’accès aux droits, la réduction des inégalités ou le changement de parcours des personnes.

Point de vigilance : sans outils partagés de suivi et d’évaluation, il est difficile de convaincre les financeurs et partenaires de la plus-value du dispositif.

Témoignages

> *La réussite de ce projet repose sur le fait qu'il n'y ait pas de hiérarchisation entre les acteurs impliqués et que nous avions comme intérêt commun de renforcer l'inter connaissance.*
>
> **Membre cœur ayant participé à la mise à disposition d'un bus pour le projet, Directeur d'un établissement médico-social**

> *C'est vraiment quelque chose qui a redonné du sens à ma vie, donc j'aime beaucoup l'ambiance. C'est un projet utile pour les creusois. Je n'aime pas du tout la hiérarchie et ce qui est bien c'est qu'il n'y en n' a pas. On se tutoie mais on se respecte et j'aime beaucoup le travail qu'on fait et les liens qu'on peut créer au sein de l'équipe ou avec les habitants (...) On s'adapte aux lieux où on se rend, aux personnes qu'on rencontre et à leurs demandes. Un jour de pluie on n'a pas pu s'installer sur le marché donc on a fait le tour des mairies et on a pu apporter des informations à des élus qu'ils ignoraient. C'est ça l'intérêt du projet !*
>
> **Personne en situation de handicap et bénévole participant aux tournées du facility bus**

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

ovelut@alefpa.fr

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 janvier 2023

Durée du projet : 4 mois

Communauté 360 de la Creuse 23300

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Oui

Loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, qui rappelle l'importance de l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap.
Décret du 8 juillet 2021 instaurant les Communautés 360.

Déclenchement
Cette bonne pratique a été impulsée grâce à la mission d'animation territoriale de la C360. Cela a permis de rassembler les constats partagés des membres cœurs et partenaires de la C360 de la Creuse sur les problématiques spécifiques au territoire : o Manque d'accès à l'information sur les dispositifs du droit communs existants. o Difficultés de transport et d'accessibilité aux services (territoire rural). o Isolement social, notamment en raison de la fracture numérique. o Repérage / accès « aux Invisibles », certains publics non identifiés par les dispositifs institutionnels (du droit commun et/ou médico-social). A ces constats, s'est ajouté une forte volonté des acteurs de la C360 de pouvoir construire un projet commun répondant à plusieurs objectifs : • Faciliter l'accès aux services sociaux, sanitaires et d'appui ressources grâce à un dispositif mobile adapté aux réalités territoriales. • Créer une dynamique territoriale et renforcer les liens inter-acteurs (C360, associations, ESSMS, soins, collectivités, financeurs, citoyens). • Expérimenter une approche d'intelligence collective inspirée des méthodes de facilitation participative (World Café, design thinking social).

Les ressources

Temps

L'animation des groupes thématiques et la mobilisation des acteurs et financeurs pour la recherche de crédits (réponses aux appels à projet, recherche de matériel, montage budgétaire pour financer les ressources humaines à mobiliser…) mobilise beaucoup de temps. Lors de l'élaboration et du lancement du projet, la responsale de la C360 y a octroyé au moins la moitié de son temps de travail.

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

L'animation des tournées du Facility Bus repose sur l'intervention conjointe d'un professionnel et de bénévoles. Le professionnel est actuellement rémunéré au moyen de crédits non reconductibles, ce qui pose la question de la pérennité de ce poste. La mobilisation des bénévoles constitue, quant à elle, un levier incontournable pour la mise en œuvre effective du projet. Bien qu'ils n'aient pas de rémunération, leur engagement actif est indispensable à la réussite de l'action.

A considérer

Des compétences en interne

La démarche projet et l'animation territoriale sont des compétences socles qui doivent être portées par le pilote du projet (la responsable de la C360).

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

L'implication des bénévoles issus de plusieurs acteurs du territoires demande de maîtriser ou d'accompagner à la maîtrise de la communication (échanges avec la population, cohérence des réponses, techniques d'entretien…)

A considérer

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

8/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Non applicable

Sur les professionnels : Impacts positifs

Le projet contribue à renforcer le maillage territorial en créant des liens durables avec les acteurs de première ligne (élus, agents communaux, professionnels de santé, responsables associatifs). Ces partenaires deviennent des relais d'information et d'orientation au sein de leurs communautés, améliorant la coordination locale et la capacité collective à promouvoir l'inclusion et réduire les inégalités territoriales.

Sur les usagers : Impacts positifs

Des équipements, du matériel

Le principal support matériel du projet est le bus, mis gracieusement à disposition par des associations locales, membres engagés de la communauté 360 de la Creuse. Cette mise à disposition a constitué un facteur facilitant déterminant. En effet, dans l'hypothèse où une location ou un achat aurait été nécessaire, le coût engendré aurait représenté une charge financière conséquente, susceptible de compromettre la faisabilité du projet.

Peu

Des financements (internes et externes)

Le projet s'appuie actuellement sur des contributions ponctuelles, qu'elles soient matérielles ou financières. Toutefois, la pérennisation de cette action nécessite l'allocation de crédits dédiés, notamment afin de sécuriser, à minima, la rémunération du professionnel en charge de l'animation du Facility Bus. Coût estimé 35000€.

A considérer

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [x] Tutelles
- [x] Autres : Association, Membres cœur de la C360, Bénévoles

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Les politiques soutenues dans le cadre ce projet sont orientées sur" la démarche d'aller vers" et de responsabilité populationnelle issues des orientations du cahier des charges national des C360.

Renforce l’accès à l’information pour les habitants éloignés des services publics, notamment en zones rurales.
Va à la rencontre des populations (marchés, mairies, commerces, ESSMS) pour offrir un espace d’échanges et de réponses personnalisées.
Facilite l’accès aux droits, à la santé, à la prévention et à l’accompagnement social.
Améliore la connaissance du droit commun pour les usagers d’ESSMS et soutient leur inclusion.
Intervention utile en ESAT : actions de sensibilisation santé et droits, supports pédagogiques adaptés.
Articulation efficace avec les Maisons France Travail lors d’événements communs.
Vecteur de lien social : diffusion d’informations sur C360, DAC, UTAS ; relais lors de campagnes nationales de prévention.
Sensibilisation aux droits, à la santé mentale, aux dispositifs locaux (répit aidants, loisirs inclusifs, passeport santé).
Réponse à des besoins variés : démarches CAF/CPAM/MDPH, orientations vers dispositifs de proximité.
Deux tournées expérimentales en 2023, deux tournées départementales en 2024 couvrant l’ensemble des cantons.
En 2024 : près de 1 200 habitants rencontrés, soit 1 % de la population creusoise.

Sur l'organisation : Impacts positifs

Le projet du Facility Bus :
Inverse les logiques classiques d’accès à l’information : le bus va vers les habitants, particulièrement utile en zones rurales et pour les publics vulnérables.
Génère un fort engagement des acteurs du territoire, plusieurs souhaitant reconduire ou adapter les tournées à des publics spécifiques (missions locales, écoles, cités universitaires).
Facilite une diffusion simple et de proximité de l’information, renforçant l’organisation territoriale.
Les municipalités deviennent relais : affichage, diffusion des plaquettes, orientation des habitants vers des ressources souvent méconnues.
Les habitants et usagers d’ESSMS initient de nouvelles démarches (droits, santé, aides).
Témoignages positifs d’ESAT : des ouvriers ont réalisé des démarches concrètes grâce au passage du bus.
Renforce inclusion, autonomie et coordination territoriale, améliorant l’efficacité collective en matière d’accès aux droits.

Sur le médico-économique : Non évalué