

SERVICES PUBLICS

Services publics : comment repenser l'accueil ?

Julie Krassovsky | France | Publié le 12/12/2022

Sortir d'une organisation descendante, replacer l'usager ou le patient dans un parcours adapté en s'appuyant sur une formation et une valorisation repensées des agents...Tels étaient les thèmes de réflexion de la journée d'étude organisée le 9 décembre pour repenser l'accueil au guichet.



[1]Réunis sous l'égide du laboratoire régional d'innovation publique (Ti lab), du laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité du Groupement hospitalier de territoire de Paris psychiatrie et neurosciences (Lab-ah), de la 27^e région, de l'agence Vraiment Vraiment, ainsi qu'Horizons publics, qui avait publié un dossier sur les manières de repenser l'accueil du public [2] l'été dernier, des agents territoriaux et hospitaliers ont planché une journée durant sur les façons de repenser l'accueil des usagers. Parmi les sujets abordés, la préoccupation de la relation « usagers » autour d'un parcours citoyen et la question de la formation et de la reconnaissance des agents d'accueil sont arrivées en tête.

Partir de l'usager

Qu'elles soient responsables de la relation « usagers », de services à la population de département ou de mairie ou designer de services, Gaele, Marie-Orphélia, Evelynne et Norent ont échangé ensemble sur la place de l'usager et des process dans l'accueil. D'abord le diagnostic ; les procédures d'accueil sont généralement pensées dans le sens des services vers les usagers et en lien avec le rôle de back-office des différents pôles d'une collectivité.

Au-delà des enquêtes de satisfaction, souvent incomplètes, les citoyens sont peu interrogés sur leurs usages pratiques de l'accueil, ce qu'ils recherchent comme information et aide administrative. Sur ce point Norent, jeune

designer de l'agence Pratico-pratiques, conseille un outil consistant à définir, sur deux lignes parallèles, le parcours « usagers » et, en miroir, la ligne back-office. Soit ce qui se passe dans les services en fonction de la demande de l'utilisateur. La construction de ce parcours « utilisateurs » est une piste d'action relevée par les agents pour rendre l'accueil plus efficient.

- Secrétaires de mairie : « Cela fait des années que nous alertons » [3]

Homogénéiser sans uniformiser

Mais comment rendre plus lisibles les démarches des usagers sans les uniformiser ? Sur ce point, les participants ont mis en avant l'importance de l'écoute envers les citoyens et de leur implication dans l'organisation des services par la création de véritables enquêtes d'usages.

Pour Gaëlle et Evelyne, il faut même pousser plus loin le questionnement sur le besoin afin que les agents envisagent davantage la situation globale d'un usager plutôt que l'unique réponse à un problème donné. Une posture d'écoute, des questions ouvertes ont été identifiées, tout comme le besoin en parallèle de s'appuyer sur l'expertise des agents d'accueil eux-mêmes.

- Derrière le guichet d'accueil, toute une organisation à repenser [4]

Formation, contenu et méthode

Dans un autre atelier, la question de la formation des agents d'accueil s'est orientée sur un milieu spécifique, le milieu hospitalier, notamment la psychiatrie. Impacté par un turn-over important et la difficulté des conditions de travail, l'accueil en milieu hospitalier fait ressurgir des exigences et des besoins transposables au domaine des collectivités.

Les intervenants ont pointé la nécessité d'un tronc commun de formation pour le personnel d'accueil (spécificité de la structure et du public accueilli, parcours de soin) mais aussi une sensibilisation à l'adaptation de la relation, aux façons de s'adresser aux usagers (reformuler, mettre en place une communication non violente). Les managers ont aussi été identifiés comme destinataires d'un coaching adapté.

Parmi les outils suggérés : une charte des droits et devoirs qui pose l'engagement de l'institution et des agents, l'organisation de jeux de rôle pour les agents et les encadrants, le déploiement de « vis ma vie » entre différents services d'accueil. Avec une question en suspens : celle du temps à dégager pour accompagner les agents dans ces démarches.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Accueil des usagers et ingénierie : les nouvelles priorités des préfectures
- Les services publics locaux face au spectre des arnaques en ligne
- Dématérialisation : le téléphone et les France Services en soutien