

# L'accueil dans les services publics :

nouer la relation à  
l'utilisateur dans un contexte  
de dématérialisation



## Parlons inclusion numérique : L'accueil dans les services publics

### La fermeture des points d'accueil du public et la dématérialisation des services

Depuis plusieurs années, la dématérialisation des démarches administratives rend les contacts avec le service public plus anonymes et automatiques, accentuant parfois le poncif d'une bureaucratie déshumanisante.

Si la numérisation des démarches a facilité le parcours administratif pour certains usagers, pour d'autres elle a **fragilisé leur accès aux droits**.

Q Selon l'enquête CREDOC relative à l'éloignement numérique menée en 2022 :

- **58% de la population** se trouve en difficulté pour effectuer une démarche administrative, soit **une augmentation de 16 points** par rapport à 2020.
- **23% des personnes** interrogées déclarent vivre dans **un territoire délaissé** par les services publics

Q Selon le dernier rapport du Défenseur des Droits **115 000 réclamations** ont été adressées en 2021, soit **15% de plus** qu'en 2020 pour le motif de « **maltraitance administrative** »

Dans ce contexte, **l'implantation de lieux d'accueil du public inconditionnels est devenue une priorité**.

### Qui sont les personnes les plus éloignées des services publics numériques ?

- **Les seniors** âgés de 70 ans ou plus
- **Les jeunes** peu familiarisés aux démarches administratives, notamment dans leur dimension numérique
- **Les personnes en situation de précarité**, dont le parcours administratif est complexe. Elles doivent réaliser plus de démarches administratives que le reste de la population auprès de différentes administrations : CAF, France Travail, bailleurs sociaux, etc.

## France services : des lieux d'accueil pour renouer une relation de confiance avec les usagers

Depuis 2020, les espaces France services se déploient sur tout le territoire, avec un objectif clair : accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives et nouer avec eux une relation de qualité.

- 📍 2 700 France services labellisées à fin 2023
- 📍 Situés dans 2/3 de communes rurales
- 📍 145 France services itinérantes
- 📍 99% des français à moins de 30 minutes d'un France services
- 📍 94% des usagers satisfaits de l'accompagnement

## Concevoir un accueil de qualité pour les usagers : l'aménagement

Mobilier, couleurs, matériaux ont une grande influence sur la qualité de l'accueil et la manière dont l'utilisateur se sent considéré. Ainsi, cela contribue à une meilleure délivrance de l'information et relation de confiance entre l'utilisateur et les représentants du service public.

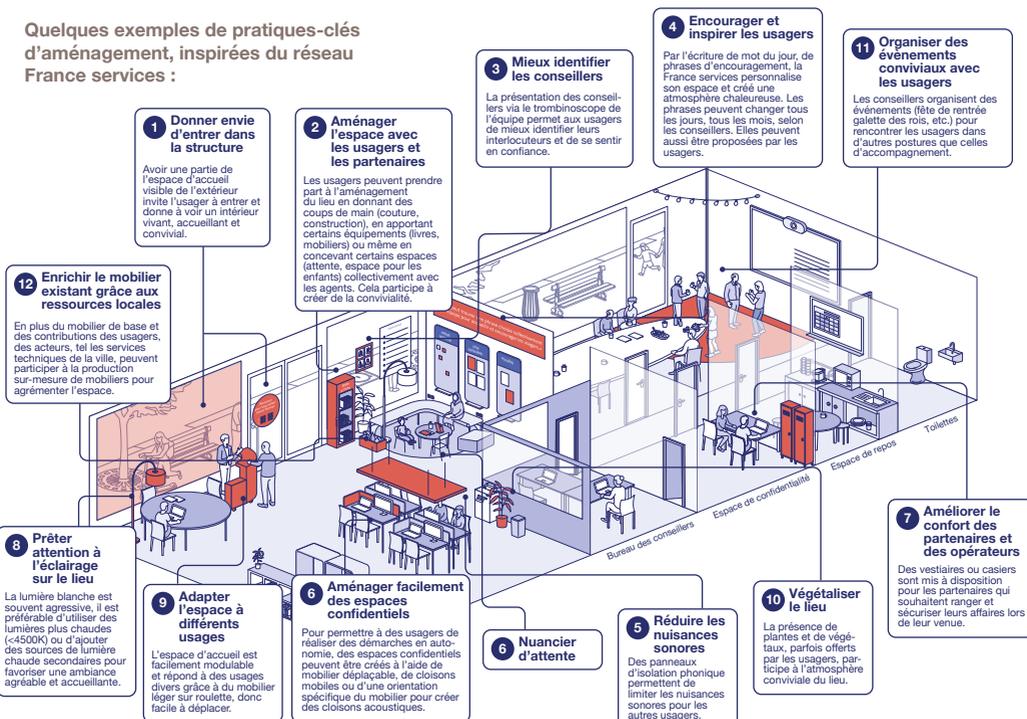
« Le conseiller France services doit être formé à la médiation, et être en capacité de travailler de façon transversale avec les autres acteurs du territoire. Informer l'utilisateur tout au long d'un parcours : c'est un enjeu clé de l'accueil aujourd'hui. »

**Guillaume Clédière,**  
Responsable programme France services de l'ANCT

« Il faut renverser la manière de concevoir les espaces d'accueil et de médiation : d'un processus où l'espace est d'abord pensé par rapport à des besoins techniques plutôt que par rapport à des usages, nous préférons passer du sensible pour aller vers la technique. »

**Benoît Vallauri,**  
Directeur du Ti-Lab,  
Laboratoire d'innovation publique de la région Bretagne

## Quelques exemples de pratiques-clés d'aménagement, inspirées du réseau France services :



## L'accueil : la posture des agents

L'accueil en France services s'inscrit dans un double contexte :

- Le passage d'une relation administration / administrés à une relation services publics / usagers
- L'apparition des outils et des pratiques numériques.

Ces deux changements impliquent **des modifications dans la manière d'orienter, d'accompagner et de délivrer des services aux usagers.**

Le comportement d'accueil se définit par des **compétences verbales et non verbales**, une façon d'**utiliser l'espace** dans le temps de présence. Au moment de l'accueil, l'agent adapte l'intonation de sa voix, son attitude corporelle, son registre de langage, la courtoisie ou la fermeté. La posture d'accueil repose aussi sur le déplacement physique de l'agent, allant au-devant des usagers de manière directe ou discrète, lui délivrant des informations en face-à-face ou en côte-à-côte.



## Casser l'image du guichet administratif : la démarche de la France services Relais Grands Lacs en Savoie

L'établissement a entamé il y a quelques années une réflexion autour du réaménagement de ses espaces.

« On est passé de l'utilisateur reçu au bureau du conseiller aux bureaux des conseillers invisibles pour les usagers aujourd'hui. On a gardé des bureaux partenaires, très neutres : 1 table ou 1 table ronde, ce qui casse l'aspect administratif. Dans notre espace d'accueil, nous avons une grande table avec des postes informatiques, un séparateur au milieu, pour préserver la confidentialité, qui permet aussi d'afficher des informations à côté des ordinateurs. Il y a un espace libre-service avec des ordinateurs portables pour montrer le côté plus autonome et, si besoin, un conseiller accompagne. Nous n'avons plus d'usagers reçus dans un cadre frontal. »

**Nicolas Besson,**  
Responsable de la relation usager de la  
Communauté d'agglomération Grand Lac en Savoie

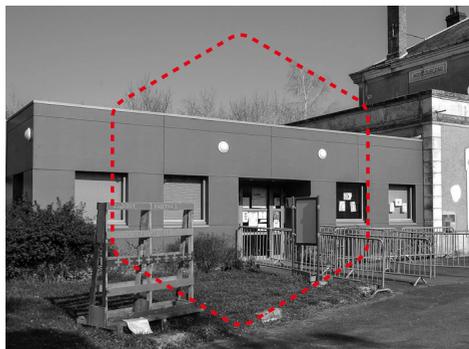


## Aménager des tiers-lieux

L'espace France services de la Communauté de communes des collines du Perche est installé depuis 2020 dans les espaces de l'ancienne gare de Montdoubleau.

« C'est un lieu connu et identifié par tous les publics, qui permet de réaliser près de 18 accompagnements par jour. C'est un engagement très fort pour répondre au sentiment d'abandon exprimé par les usagers. »

**Karine Gloanec-Maurin,**  
Présidente de la Communauté de  
communes des collines du Perche



# L'engagement de la Banque des Territoires

## Lieux Innovants, Lieux Accueillants : accompagner l'amélioration de l'accueil en France services

En juillet 2023, la Banque des Territoires a lancé un **Appel à Manifestation d'Intérêt Lieux innovants Lieux accueillants** (<https://www.banquedesterritoires.fr/ami-espaces-France-services-transformation-lieux-accueillants-innovants>) visant à sélectionner d'ici 2027 **1 000 France services** accompagnées dans leur transformation en espaces attractifs, chaleureux et écologiques, afin d'améliorer la qualité de l'accueil et augmenter la fréquentation.

10 millions d'euros seront engagés pour les 200 premières France services sélectionnées. La Banque des Territoires finance l'entière de l'accompagnement en ingénierie resserré en deux principaux volets aux porteurs de France services : **un volet immobilier pour des lieux rénovés, chaleureux et attractifs** pour garantir un **accueil de qualité** et un volet offres de services pour mieux **répondre aux besoins** des usagers et améliorer ainsi l'attractivité du lieu.

### Quatre relèves sont organisées pour accompagner les 200 premières France services :

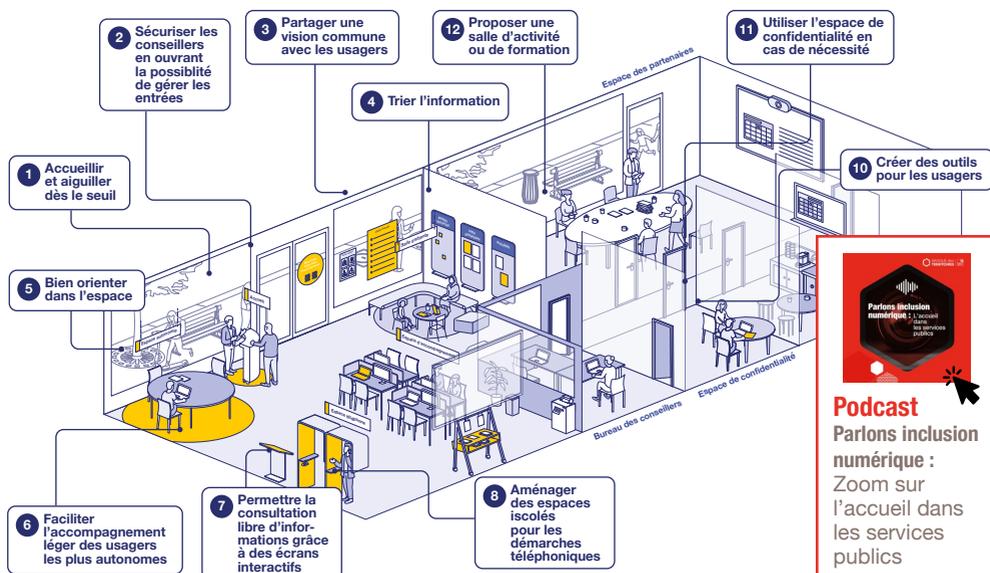
- Septembre 2023
- Février 2024
- Juin 2024
- Octobre 2024

### Accueillir les usagers en France services : les ressources de la Banque des Territoires

En partenariat avec l'ANCT, la Banque des Territoires a produit une série de monographies destinées à guider les établissements France services dans le réaménagement de leurs espaces.

<https://lesbases.anct.gouv.fr/collections/les-monographies-france-services>

Elles ont été élaborées avec le concours de plusieurs dizaines de France services afin de partager les meilleurs conseils ou bonnes pratiques repérées dans les lieux d'accueil. Si tous les conseils ne sont pas applicables partout, elles sont un formidable recueil d'idées et d'inspirations pour construire les projets France services qui pourront être accompagnés dans le cadre de Lieux innovants, Lieux accueillants.



**Podcast**  
**Parlons inclusion numérique :**  
Zoom sur l'accueil dans les services publics