

28

HORIZONS PUBLICS

COMPRENDRE

ANTICIPER

INNOVER

AGIR

horizonspublics.fr

DOSSIER

COMMENT REPENSER L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS ?

Ils nous étonnent

À Marseille, le nord carbure
à l'innovation

Au-delà des frontières

L'attractivité de la fonction publique
dans les autres pays

Anticipations publiques

Vieillir vivant,
une autre approche du grand âge



Grand entretien
CYNTHIA FLEURY

Il y a un très grand désir
de démocratie continue

Remettre de l'humain dans les services publics

La question de l'accueil dans les services publics (hôpitaux, préfectures, caisses d'allocations familiales [CAF], maison France services [MFS], etc.) n'a jamais été autant d'actualité. Dans un contexte d'accélération numérique – amplifiée récemment par la crise sanitaire – le guichet « à l'ancienne » a tendance à disparaître au profit des plateformes numériques. Une évolution à double tranchant : d'un côté, elle contribue à moderniser et à simplifier la relation administrative profitant au plus grand nombre, mais, de l'autre côté, elle pénalise encore plus les personnes « moins à l'aise » et les plus isolées socialement dans leurs pratiques numériques.

« La dématérialisation des services publics – qui comporte des bénéfices incontestables notamment pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et sont dans des situations administratives simples – s'est souvent accompagnée de la fermeture de guichets de proximité et donc de la suppression de tout contact humain », écrit Claire Hédon, Défenseure des droits, en introduction de son dernier rapport *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, publié en février 2022¹. La nécessité de préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics, comme le guichet, le courrier postal ou encore le téléphone, fait notamment parti des recommandations de ce rapport.

Avec ce nouveau dossier « Comment repenser l'accueil dans les services publics ? », nous avons souhaité aller plus loin et explorer des initiatives déjà à l'œuvre pour tenter de mieux prendre en compte les usager·ères et redonner toutes ses lettres de noblesse à l'accueil, à la relation humaine, au soin et à l'attention. Nous avons demandé à Benoît Vallauri, responsable du Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne, de nous accompagner dans ce travail exploratoire. C'est sûrement l'un des responsables publics les plus actifs en la matière, et qui mène depuis plusieurs années un travail de recherche-action pour repenser la relation, les dispositifs et la posture d'accueil dans des espaces « ré-humanisés et capacitants » pour les personnes en charge de l'accueil, mais aussi pour les usager·ères-citoyen·nes. Il est aussi à l'initiative d'un guide en accès libre, *Zones à inventer : recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes*², déjà téléchargé près de 36 000 fois !

Le rôle du design des politiques publiques, la place des tiers-lieux, la démarche de « aller-vers » ou encore l'attention aux détails dans les lieux de soins sont autant de pistes à suivre pour engager les administrations dans une révolution de l'accueil. Espérons que ce numéro d'*Horizons publics* vous donnera envie d'agir et de réhumaniser l'accueil en y remettant l'usager·ère-citoyen·ne au cœur.

Julien Nessi,
rédacteur en chef d'*Horizons publics*

1. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on>

2. <https://dol.roflicopter.fr/h/livrerecettehd>

SOMMAIRE

L'actualité vue par...

Gilles Franchetto,
responsable du service
Mécénat et innovation
à l'Eurométropole de Metz | 4

Ils nous étonnent

À Marseille, le nord carbure
à l'innovation | 10

Laon attire de nouveaux
habitants grâce à une campagne
d'attractivité personnalisée | 12

La Planète a sa maison
à Boulogne-Billancourt | 14

Au-delà des frontières

Attractivité de la fonction
publique, comment ça se passe
dans les autres pays ? | 16

Grand entretien

Cynthia Fleury
Il y a un très grand désir
de démocratie continue | 20

Dossier

COMMENT REPENSER L'ACCUEIL
DANS LES SERVICES PUBLICS ?

Sur le terrain

L'accueil en mille morceaux
Par Philippe Guichardaz | 30

Mises en perspective

**Comment évolue l'accueil
dans un contexte
de dématérialisation ?**
*Par Benoît Vallauri, Sabine Zadrosynski,
Pierre Mazet et François Sorin* | 38

**L'accueil est un soin : penser
l'expérience d'accueil à l'hôpital**
Par Marie Coirié et Carine Delanoë-Vieux | 44

**Regards croisés
de « designer-réparateurs »
de l'accueil et de l'attention**
Propos recueillis par Anaïs de La Fonchais | 52

**Au-delà du guichet : l'art de l'accueil
dans les lieux de soins**
Par Philippe Guichardaz et Julien Nessi | 58

**Le concept « aller-vers » :
un pas de côté à inventer,
entre freins et promesses**
Par l'agence Pratico-Pratiques | 62

**Ce que les pratiques en tiers-lieu
font aux politiques de l'accueil**
Par Sylvia Fredriksson | 70

Réactions

François-Noël Buffet :
« La relation des usagers aux services
publics est fondamentale »
*Propos recueillis par rédaction
d'Horizons publics* | 78

Anticipations publiques

**Grand âge : du cousu main
plutôt que des innovations
solutionnistes**
Par le laboratoire Vieillir vivant | 86

**Quels avenir pour l'action publique
en matière de biodiversité ?**
*Par Vraiment Vraiment, agence de design
des politiques publiques* | 90

**La participation citoyenne, le nouvel
horizon de la Cour des comptes**
Par Camille Andrieu | 94

CARTOSCOPIE
**Quels récits pour la forêt
dans l'anthropocène ?**
Par Stéphane Cordobes et Karine Hurel | 98

Cultures publiques

Revue de web | 101



COMMENT REPENSER L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS ?

Avec les mutations contemporaines, les relations humaines semblent revenir au cœur de nos besoins de soins et d'attention. Les lieux d'accueil des services publics n'échappent pas à ce mouvement, en première ligne de ces relations et « en vitrine » de nos politiques publiques.

Ces lieux sont habités par des individus : agent-es d'accueil, personnels des médiations numérique, sociale, culturelle et administrative ou encore d'accès aux droits, dont les métiers sont tout à la fois impactés par la dématérialisation, la fermeture d'autres lieux d'aide, la bureaucratisation, etc. Des sites à la fois vécus et subis par les citoyen-nes, parfois en rupture d'accès aux services publics.

Ces besoins des habitant-es de nos territoires nous amènent aujourd'hui à interroger les formes, les lieux, les postures et les métiers du l'accueil et du soin. Le sujet est vaste et complexe. Au sein de ce dossier, nous avons humblement tenté de croiser les regards de praticien-nes de l'accueil, de chercheurs et de designers, ainsi que de parler d'approches et d'initiatives remarquables qui mériteraient de devenir une nouvelle manière de remettre le lien humain et l'attention au cœur de la relation à la personne, pour passer d'une approche « en réparation » à une nouvelle démarche, privilégiant prospective et coopération.

Un dossier coordonné par Benoît Vallauri, responsable du Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique, préfecture de région et région Bretagne).



Agence Pratico-Pratiques

Marie Coirié

Carine Delanoë-Vieux

Xavier Figuerola

Jacky Foucher

Sylvia Fredriksson

Pierre Mazet

Damien Roffat

François Sorin

Benoît Vallauri

Sabine Zadrosynski

horizonspublics.fr

