

39

# HORIZONS PUBLICS

COMPRENDRE

ANTICIPER

INNOVER

AGIR

horizonspublics.fr

## DOSSIER

# L'ALLER-VERS POUR RÉINVENTER L'ACCUEIL EN MILLE MORCEAUX ?

### Au-delà des frontières

**Kitakyūshū, une ville japonaise face au vieillissement de masse**

### Ils nous étonnent

**Saint-Germain-en-Laye accélère sa transition écologique**

### Anticipations publiques

**Conduire la transformation systémique des territoires, le défi des dirigeants territoriaux**



**Grand entretien**  
**SAMUEL GOËTA**

Il y a aujourd'hui un *open data* à deux vitesses

# Aller vers les usagers, là où ils vivent

**L'**usager du premier au dernier kilomètre de l'action publique : un enjeu d'efficacité et une exigence démocratique est le titre de l'étude annuelle 2023 du Conseil d'État. Pour la première fois, cette étude montre au plus haut niveau de l'État l'importance de la démarche de l'aller-vers pour renforcer la proximité des services publics. Parmi les recommandations, on peut notamment y lire : « Il importe d'encourager les démarches consistant à aller-vers les personnes isolées ou démunies qui ne poussent pas, ou plus, la porte des services publics. C'est ce que fait, par exemple, la caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) de Lyon qui appelle le conjoint d'une personne décédée pour l'accompagner dans sa demande de pension de réversion. Enfin, il convient de valoriser des démarches consistant à réinvestir l'espace public, c'est-à-dire l'espace commun des habitants de la cité (par exemple, la création des brigades de gendarmerie mobiles). »

Après son hors-série été 2022 sur la manière de repenser l'accueil dans les services publics – en partenariat avec le laboratoire breton Ti Lab – *Horizons publics* a souhaité explorer plus en profondeur cette démarche de l'aller-vers, à travers des exemples inspirants du terrain et en donnant la parole à des designers et sociologues. Antoine Boilevin, maître de conférences associé en design à l'université Bordeaux Montaigne, nous a accompagné dans cette exploration, avec la complicité active de Benoît Vallauri, directeur du Ti Lab et compagnon de route de la revue *Horizons publics* depuis les débuts.

Cette démarche reste encore trop expérimentale et mériterait d'être davantage soutenue par les pouvoirs publics, et vient compléter utilement le réseau France services, actuellement déployé dans les territoires. Cette approche s'inscrit pleinement dans la volonté du Premier ministre, Gabriel Attal, qui a déclaré, à l'issue du 8<sup>e</sup> comité interministériel de la transformation publique, en avril 2024, vouloir « débureaucratiser » et « ramener les services publics sur le terrain »<sup>1</sup>, en renforçant le réseau des espaces France Services (EFS)<sup>2</sup> dans les villes moyennes. Affaire à suivre.

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

éditorial

1. « Débureaucratiser, pour des services publics plus simples, plus proches et plus humains », dossier de presse, avr. 2024 (<https://www.transformation.gouv.fr/ministre/actualite/engagements-gouvernement-pour-simplifier-demarches-administratives>).

2. Création de 300 EFS dans les villes moyennes pour atteindre les 3 000 d'ici fin 2024.

# SOMMAIRE

## L'actualité vue par...

**Claire Roumet,**  
co-directrice d'Energy Cities | 4

## Ils nous étonnent

Saint-Germain-en-Laye accélère sa transition écologique | 10

Vidéoprotection augmentée versus libertés individuelles : la loi essaie d'arbitrer | 12

Veyrac Tiers Village place l'humain au cœur de l'innovation | 14

## Au-delà des frontières

La ville japonaise face au vieillissement de masse : le cas de Kitakyūshū | 16

## Grand entretien

**Samuel Goëta**  
Il y a aujourd'hui un *open data* à deux vitesses | 20

## Dossier

L'ALLER-VERS POUR RÉINVENTER L'ACCUEIL EN MILLE MORCEAUX ?

### Sur le terrain

Des guichets mobiles en Corse pour l'accompagnement des seniors  
Par Philippe Guichardaz | 30

L'aller-vers en milieu rural : raccrocher les oubliés de la dématérialisation  
Par Philippe Guichardaz | 34

Un aller-vers les citoyens version vélo à Rennes  
Par Philippe Guichardaz | 38

### Mises en perspective

La démarche de l'aller-vers : définition, contours, avantages et limites  
Par Antoine Boilevin | 44

Décloisonnées, « désilotées » et culottées : comment réinventer les relations usagers ?  
Par Marlène Simonessa | 50

Le bus France services, avant-garde d'un nouvel état d'esprit public ?  
Par Frank Beau | 58

Services publics + : vers une nouvelle génération de services publics ?  
Propos recueillis par Frank Beau | 66

### Réactions

Cyprien Avenel : « L'aller-vers : raccrocher les personnes qui en ont besoin. »  
Propos recueillis par Frédéric Ville | 76

## Anticipations publiques

Et si la sobriété foncière était le point de bascule de l'aménagement vers le ménagement des territoires ?  
Par Frédérique Triballeau | 84

Territoires oubliés, territoires inspirants ?  
Par Stéphanie Chemla | 88

Conduire la transformation systémique des territoires, le défi des dirigeants territoriaux  
Par Julien Nessi | 92

## CARTOSCOPIE

Croisières maritimes : les ports cherchent le bon cap  
Par Christophe Plotard | 96

## Cultures publiques

Revue de web | 98

BOÎTE À IDÉES

Cette revue est aussi la vôtre !

N'hésitez pas à nous soumettre vos envies de lecture, propositions de collaboration ou toute remarque nous permettant de mieux répondre à vos attentes.

[redaction@horizonspublics.fr](mailto:redaction@horizonspublics.fr)



# L'ALLER-VERS POUR RÉINVENTER L'ACCUEIL EN MILLE MORCEAUX ?

Durant l'été 2022, *Horizons publics* s'était intéressé, en partenariat avec le laboratoire du Ti Lab, à la manière de repenser l'accueil dans les services publics, en publiant un dossier « Comment repenser l'accueil dans les services publics ? ». Nous constatons « un accueil en mille morceaux » et explorons la manière de réinterroger ou réinventer les formes, les lieux, les postures et les métiers de l'accueil et du soin.

Deux ans plus tard, où en sommes-nous de l'accueil dans les services publics ? Quelles approches sur le terrain contribuent-elles à le faire évoluer ? Quelles sont les initiatives porteuses d'espoir ? Quels sont les cas inspirants ? Des initiatives se multiplient à l'échelle du pays, dans différents territoires, pour tenter de changer la relation avec les usager·ères et aller à leur rencontre.

L'occasion d'explorer la démarche de l'aller-vers, qui engage les acteurs publics à se situer dans une pratique proactive pour entrer en relation avec les publics éloignés de l'accueil ou du soin. Une approche aux antipodes de l'intelligence artificielle (IA).

Un dossier coordonné par Antoine Boilevin, maître de conférences associé en design à l'université Bordeaux Montaigne, et Julien Nessi, rédacteur en chef d'*Horizons publics*.



Sarah Allix

Cyprien Avenel

Antoine Boilevin

Gwendal Briand

Ghislain Deriano

Élise Després

Alexandre Garcin

Norent Saray-Delabar

France de Langenhagen

Marlène Simonessa

Thibault Pfeiffer

Benoît Vallauri

**horizonspublics.fr**

