

ACCOMPAGNER LES USAGERS

Vos idées pour France services

De quoi ça parle ?



3



Comment mieux accompagner les usagers ?

Interrogeons une France services !

Être conseiller France services suppose une posture particulière : elle requiert une attention portée à l'accompagnement des usagers dans la réalisation des démarches. Afin d'appuyer les conseillers dans cette posture, l'aménagement du lieu est clé, où chaque espace répond à une fonction :

L'entrée : premier espace d'accueil qui dit bienvenue et oriente l'utilisateur.

L'espace d'attente : accessible à toutes et tous, première prise d'information, il permet d'attendre sa prise en charge confortablement.

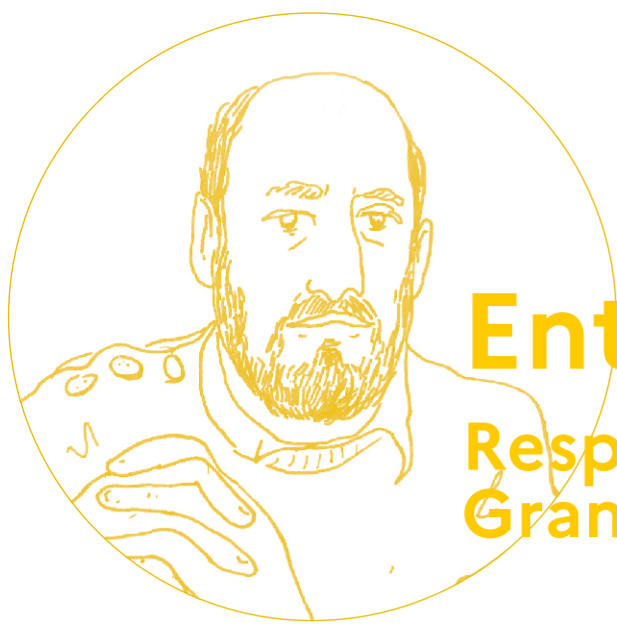
L'espace d'accompagnement : lieu de traitement de la démarche sous différents formats (en autonomie, accompagné...).

L'espace de confidentialité : espace d'accompagnement pour les démarches sensibles qui assure une confidentialité à l'utilisateur.

Ce document est un nuancier de postures observées dans l'espace d'accueil, de consultation, d'attente et de confidentialité et des aménagements associés.

Ici, découvrez comment :

- Varier les postures des conseillers en fonction des besoins des usagers.
- Faciliter l'adaptation des conseillers aux publics.
- Outiller les conseillers par l'aménagement.
- Éviter la posture descendante du conseiller et la posture d'attente des usagers.



Entretien avec Nicolas Besson

Responsable de la relation usager de la Communauté d'agglomération Grand Lac en Savoie

Qui êtes-vous ? Quel est votre rôle dans les France services ?

Je suis responsable de la relation usager pour la Communauté d'agglomération Grand Lac, qui s'occupe de deux France services (Entrelacs et Ruffieux). Je suis rentré sur mon poste via la question de l'accès aux droits. Auparavant, j'étais responsable des deux Relais Grand Lac, labellisés France services.

Je ne suis jamais allé dans les France services en tant qu'accueillant. Mon travail est d'interroger les conseillers sur les services rendus et de les outiller.

Les France services sont des outils essentiels et de supers outils de proximité : elles sont un capteur de comment les usagers reçoivent les politiques publiques.

Le siège de l'agglomération est aussi un capteur de la perception des politiques publiques, mais il est intéressant d'aller la chercher en dehors des centralités.

Que mettez-vous en place avec vos équipes pour travailler sur les postures et les pratiques d'accompagnement ?

On travaille beaucoup sur l'interrogation et la prise de recul des équipes sur leurs pratiques. En matière d'outils, il n'y a pas grand chose. En matière de pratique, c'est du temps.

Je vois des France services où les conseillers ont uniquement le temps d'ouverture comme temps de travail, mais ce n'est pas assez. Les conseillers ont besoin de temps pour actualiser des connaissances, pour des temps d'échanges autour de leurs pratiques et pour s'oxygéner.

J'essaie d'aller dans les France services au minimum 2 fois par semaine, en gardant les portes de mon bureau ouvertes pour entendre les usagers. Il faut que les personnes qui soient en charge de faire prendre du recul aux conseillers passent du temps avec eux, comprennent leur quotidien.

Comment réussissez-vous à garantir ces temps d'oxygénation aux agents ?

Conseiller France services c'est un métier où des huis clos peuvent vite se créer. Pour les casser, on fait bouger les conseillers d'une France services à une autre. On change les équipes. Ça apporte de l'oxygénation. Ce sont aussi des boulots très impactants qui demandent de prendre du temps pour prendre l'air, respirer après avoir accompagné des situations parfois très difficiles.

Est-ce que vous vous appuyez aussi sur de la formation ?

Au delà de la formation proposée par le CNFPT, on s'appuie sur les changements de lieu et de collègues des conseillers.

Notre règle : les conseillers n'ont pas leur portefeuille d'usagers, les usagers sont accompagnés par la structure. C'est aussi pour que les conseillers n'aient pas trop de situations lourdes à traiter en même temps. Cette règle marque une différence avec le métier de travailleur social. En actant cela, on responsabilise les usagers sur leurs demandes. Les France services sont un lieu où l'on fait à la place.

Quels autres outils utilisez-vous pour faciliter le travail d'équipe et les échanges entre conseillers ?

L'agglomération s'est dotée d'un outil d'échanges interne. Les conseillers France services se parlent quasiment quotidiennement.

En tant qu'équipe, on essaie de se voir une fois par mois : les conseillers parlent de leur quotidien, c'est un vrai travail d'animation d'équipe, un vrai espace de créativité. C'est bien de se dire « on accompagne et on ne fait pas à la place de » mais à partir de là il faut réfléchir à comment on peut le faire.

Pour vous, qu'est-ce qu'un espace d'accueil accueillant ?

Les France services sont un des seuls lieux de l'accueil inconditionnel sur certains territoires et, à ce titre, elles doivent être des lieux accueillants.

Un accueil accueillant, c'est à 80 % la personne qui accueille, et à 20 % le reste. Mais on accueille largement moins bien avec un bureau sombre au fond d'un couloir ❶.

On peut avoir le meilleur agent d'accueil du monde, si vous avez un bureau sombre, votre accueil ne marchera pas.

La place des conseillers est centrale mais il faut leur laisser de la place pour s'exprimer : il doit y avoir du lien avec les supérieurs, du temps. Tout ceci demande une pratique régulière d'écoute de ses agents.

Quels aménagements avez-vous développé pour faciliter l'accompagnement ?

L'aménagement a été un cheminement de 3-4 ans.

On est passé de l'usager reçu au bureau du conseiller aux bureaux des conseillers invisibles pour les usagers aujourd'hui ❷.

On a, par contre, 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 ❸.

Nous n'avons plus d'usagers reçus dans un cadre frontal ❹.

Comment les conseillers l'ont-ils mis en œuvre ?

Il y a eu quelques craintes des conseillers, mais aucune crainte de la part des usagers. Avec cet aménagement, c'est plus facile de dire aux personnes reçues : « allez-y faites ».

Travailler la posture des conseillers a été plus long que de travailler l'aménagement. Encore aujourd'hui, on fait des piqûres de rappel. Quelle est la bonne posture ? Quels sont mes réflexes : en tant que conseiller pourquoi je fais comme cela ? Est-ce que cette étape peut être effectuée par l'usager ? Est-ce que je ne suis pas en train de faire quelque chose que l'usager pourrait faire ?

Qu'est-ce qui vous a permis d'expérimenter ces aménagements ?

Pour arriver à des enrichissements, cela demande des locaux qui permettent les expérimentations, un espace lumineux, de plain pied, du matériel et des outils administratifs qui fonctionnent.

Quand on est un espace de facilitation, il faut que tout facilite ou en tout cas que rien n'empêche.

Il faut que les conseillers, sur leur temps d'accompagnement, soient disponibles pour l'accompagnement et donc qu'autour tout soit clean.

Quels sont les éléments que vous déconseillez ?

Au départ, nous avons eu des ordinateurs déclassés, il a fallu faire prendre conscience au service informatique que cette stratégie ne fonctionnait pas. Faire comprendre cela, c'est du temps et de l'énergie, donc il faut quelqu'un détaché de l'accueil de la France services qui s'en occupe.

Comment avez-vous réussi à bien vous équiper ?

Le département de la Savoie a lancé un appel à projet sur les équipements numériques en lien avec l'accès aux droits. C'est encore un effet d'opportunité. L'agglo donne de l'argent pour équiper les France services, et on reçoit ensuite la subvention. Si quelqu'un n'a pas de temps pour convaincre l'agglo, faire l'appel à projet, on n'achète pas d'ordinateur.

En Savoie, sur l'accès aux droits, il y a des comités de pilotage France services et des comités techniques SDAASP (schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public) conduits par le département, où on fait remonter nos enjeux et besoins, et où l'on récupère des informations.

Quelle est la suite dans l'aménagement des deux France services ?

Déjà, l'élément qui marche très bien et dont on est fier c'est un écran tactile grand format (23 pouces – coût 400 €), c'est très facilitant. C'est du hyper concret ❺.

On a un projet d'aménager des cabines téléphoniques pour répondre à un besoin : faire patienter les usagers qui appellent les opérateurs et dont le temps d'attente est trop long.

On essaie de trouver un dispositif léger type cabine pour qu'il y ait un semblant de confidentialité, et que l'espace ne soit pas pollué par l'appel et son attente ❻.

Pour quelqu'un qui monterait une France services, quelles sont vos recommandations d'aménagement pour le bien-être des conseillers ?

❷ Quelques petits trucs : avoir une porte d'entrée très facile à verrouiller ou déverrouiller pour que les conseillers puissent filtrer s'ils en ressentent le besoin. C'est hyper important pour qu'ils se sentent en sécurité : ils ont juste à appuyer sur un bouton et la porte se déverrouille ou se verrouille. On a eu deux situations un peu tendues où ce dispositif a fonctionné, ça nous a évité une fermeture. Les entrées peuvent être filtrées ou non selon les moments, ce sont les conseillers qui décident. Sur les toilettes, l'idéal est d'avoir des toilettes séparées, et d'avoir celles des conseillers proches de l'espace d'accueil.

Avez-vous d'autres conseils pour faire des espaces France services, des espaces accueillants ?

Les France services doivent être des lieux vivants : faire venir des gens de l'extérieur, accueillir des événements pour que les conseillers puissent changer de posture, adopter une posture plus collective (ateliers numériques, semaine de la mobilité...). On essaie de laisser les conseillers à la manœuvre. Ouvrir la France services à d'autres événements permet aussi de toucher des publics, qui ne seraient pas forcément venus (consultez la monographie n°5 pour plus d'informations).

Comment recrutez-vous les conseillers France services ?

Recruter un conseiller France services, c'est faire un choix. Dans trop de structures, on considère que ce sont des agents d'accueil. Nous on vérifie les aptitudes numériques : les conseillers doivent être débrouillards, et avoir des capacités à écouter, comprendre et à accepter des avis qui ne sont les leurs.

Quand je recrute, je recherche une perle rare, quelqu'un qui n'a pas envie d'être un super-héros mais qui l'est. Il faut se poser la question : « de qui ai-je besoin ? ».

Un dernier mot sur les France services ?

Aujourd'hui, le fonctionnement des France services marche grâce au volontariat très fort des collectivités. Ici, l'agglomération dépense 100 000 euros par an pour chaque structure.

Rendre les France services accueillantes et ouvertes sur le territoire demande un peu d'argent et de l'investissement en temps. Il faut donc avoir un porteur qui puisse offrir cela.

La synthèse avec les ❶ illustrés & détaillés

Les conseils de Nicolas

Du côté du conseiller France services

→ Prendre du temps pour échanger autour de ses pratiques et de sa posture permet d'améliorer constamment son travail d'accompagnement des usagers.

→ Contribuer à faire de la France services un lieu vivant à travers l'accueil d'autres structures, d'autres événements, permet également de changer de posture régulièrement.

Du côté du porteur de la France services

→ Consacrer du temps et du budget à l'aménagement du lieu permet d'orienter les pratiques et postures des usagers et des conseillers.

→ Impliquer les conseillers dans la vie du lieu France services : son aménagement, son ouverture à d'autres acteurs... afin d'assurer un lieu vivant.

→ Consacrer du temps à créer du lien avec la structure porteuse, dont l'investissement est clé afin de développer le potentiel de France services.


→ Investir dans la qualité des équipements informatiques pour ne pas faire obstacle à la réalisation des démarches administratives.

Les pratiques clés, inspirées du réseau

ACCOMPAGNER LES USAGERS

1 Accueillir et aiguiller dès le seuil

Un point d'accueil dès l'entrée rassure et fluidifie le flux d'usagers. Ce poste est occupé ponctuellement par un conseiller pour une première prise de contact et diagnostic de la situation avant d'orienter l'usager au bon endroit. Ayez une attention particulière au courant d'air et au confort thermique du conseiller France services qui est à proximité de l'entrée.



Evron (53)
Une table à l'entrée dédiée à l'accueil des personnes.

2 Sécuriser les conseillers en ouvrant la possibilité de gérer les entrées

Il arrive que le conseiller soit dans une zone sans visibilité sur l'entrée ou fait face à une situation d'agressivité de la part d'usagers, il peut alors verrouiller la porte très rapidement grâce à un interrupteur. En fonction du flux, les conseillers peuvent choisir si les portes s'ouvrent automatiquement.

3 Partager une vision commune avec les usagers


Une charte d'accueil spécifique peut être co-construite collectivement avec les conseillers pour favoriser l'adhésion et l'intégration des valeurs aux pratiques de l'équipe.



Sens (89)
Une charte co-construite avec les habitants de la commune.

4 Trier l'information

Afficher les informations en fonction du sujet qu'elle aborde favorise et facilite leur lecture. Les flyers, mis à disposition, sont souvent lus et compris lorsqu'ils sont donnés en main propre par un conseiller plutôt qu'en libre accès. Il est aussi important de retirer l'information obsolète très régulièrement.



Colomars (06)
Un mur avec de l'information affichée par thématique.

12 Proposer une salle d'activité ou de formation

Une grande salle avec une grande table permet d'accueillir et rassembler des acteurs pour une réunion, formation ou d'organiser des ateliers à plus de cinq personnes.



La salle de réunion de Villefort (48)
en libre accès pour les associations et/ou habitants.

5 Bien orienter dans l'espace

Une signalétique uniformisée (couleur, hauteur, support) et lisible de loin permet d'améliorer la compréhension de l'espace pour l'usager, son autonomie et le sentiment d'être accueilli.



Grasse (06)
Des pictogrammes en plus du texte facilitent la compréhension du message.

Eysines (33)
Une signalétique cohérente pour indiquer les espaces.




Castillon (33)
Afficher en grand pour comprendre clairement ou zoner les espaces avec des couleurs participe à la compréhension du fonctionnement du lieu.



6 Faciliter l'accompagnement léger des usagers les plus autonomes

Une table ronde dans l'espace principal permet aux usagers équipés de leur propre matériel de réaliser leur démarche en sachant qu'un conseiller peut à tout moment leur venir en aide.



Eysines (33)
Une table ronde dans la pièce principale pour travailler en autonomie.

7 Permettre la consultation libre d'informations grâce à des écrans interactifs

Les sites des partenaires sont enregistrés et accessibles facilement sur cette borne tactile. Elle permet à l'usager de se renseigner et de suivre leur actualité.



Levens (06)
Une borne tactile pour consulter des informations.

8 Aménager des espaces isolés pour les démarches téléphoniques

Certains accompagnements nécessitent de joindre les opérateurs. Pour ces cas, ces cabines isolées phoniquement permettent à l'usager d'appeler et de conserver une certaine confidentialité. Cela préserve la France services du bruit et crée un espace particulier pour l'attente téléphonique.

Être face à face



Un écran tourné vers l'usager pour qu'il soit en posture de vérification et de lecture.

Être face à face avec écran tactile



L'usager participe plus facilement aux démarches réalisées par le conseiller.

Être côte à côte



L'usager et le conseiller font les démarches ensemble.

Être en appui



L'usager fait ses démarches, le conseiller est présent et agit si l'usager le sollicite.

11 Utiliser l'espace de confidentialité en cas de nécessité

Les ordinateurs portables favorisent la mobilité du conseiller et de l'usager vers un espace fermé, si la situation nécessite davantage de confidentialité.

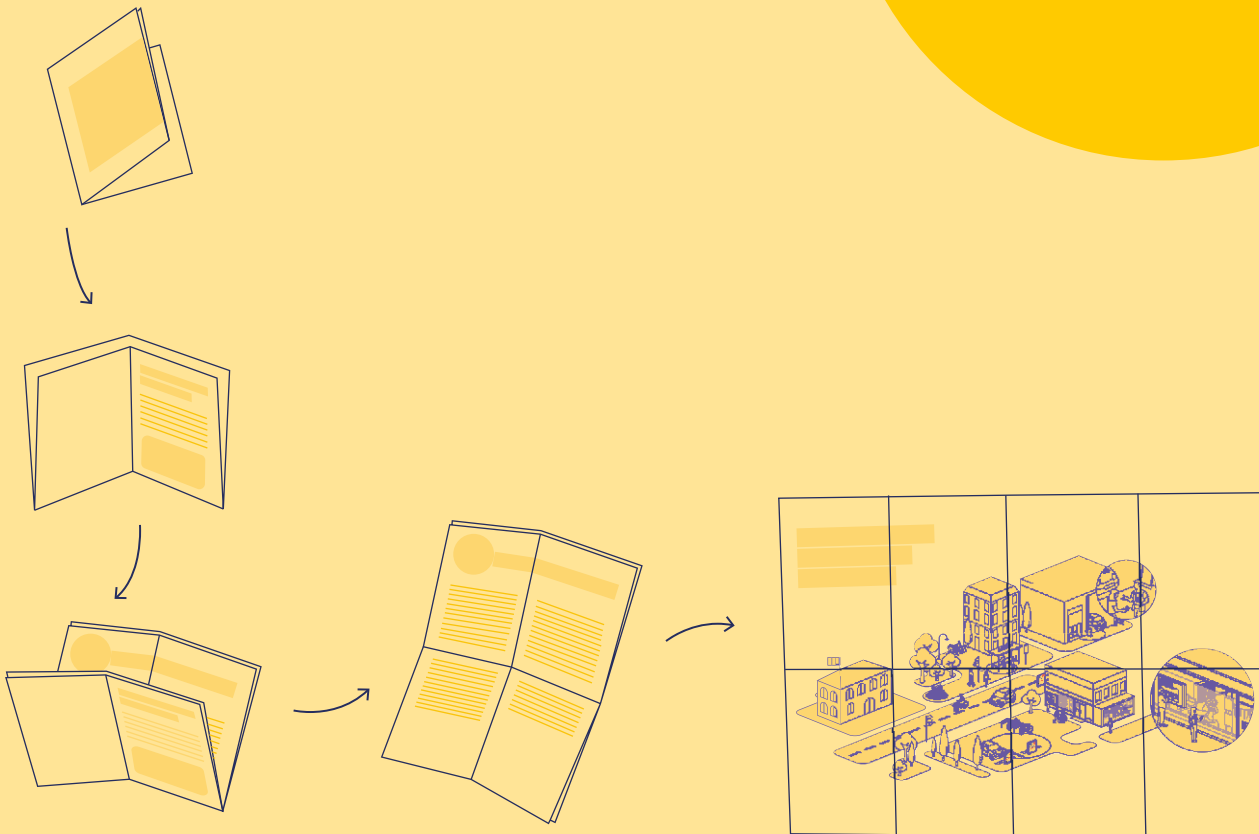
10 Créer des outils pour les usagers

Des tutoriels et pas-à-pas sont proposés aux usagers pour les aider dans leurs démarches ou encore retenir leurs mots de passe. Ces outils facilitent le travail des conseillers et favorisent l'autonomisation de l'usager.



Entrelacs (73)
Des fiches tutoriels en consultation libre.

3



ACCOMPAGNER LES USAGERS

Vos idées pour France services