



BANQUE des
TERRITOIRES



**L'accueil dans les services
publics,**

**Occasion privilégiée pour
nouer la relation à l'utilisateur
dans un contexte de
dématérialisation**

Hub

des Territoires

L'espace d'échanges et de développement
Banque des Territoires



Regards croisés

Jeudi 07 mars 2024
De 09h00 à 10h30

Parlons Inclusion Numérique :

**Zoom sur l'accueil dans les services publics,
occasion privilégiée pour nouer la relation
à l'utilisateur dans un contexte de dématérialisation**



BANQUE des
TERRITOIRES

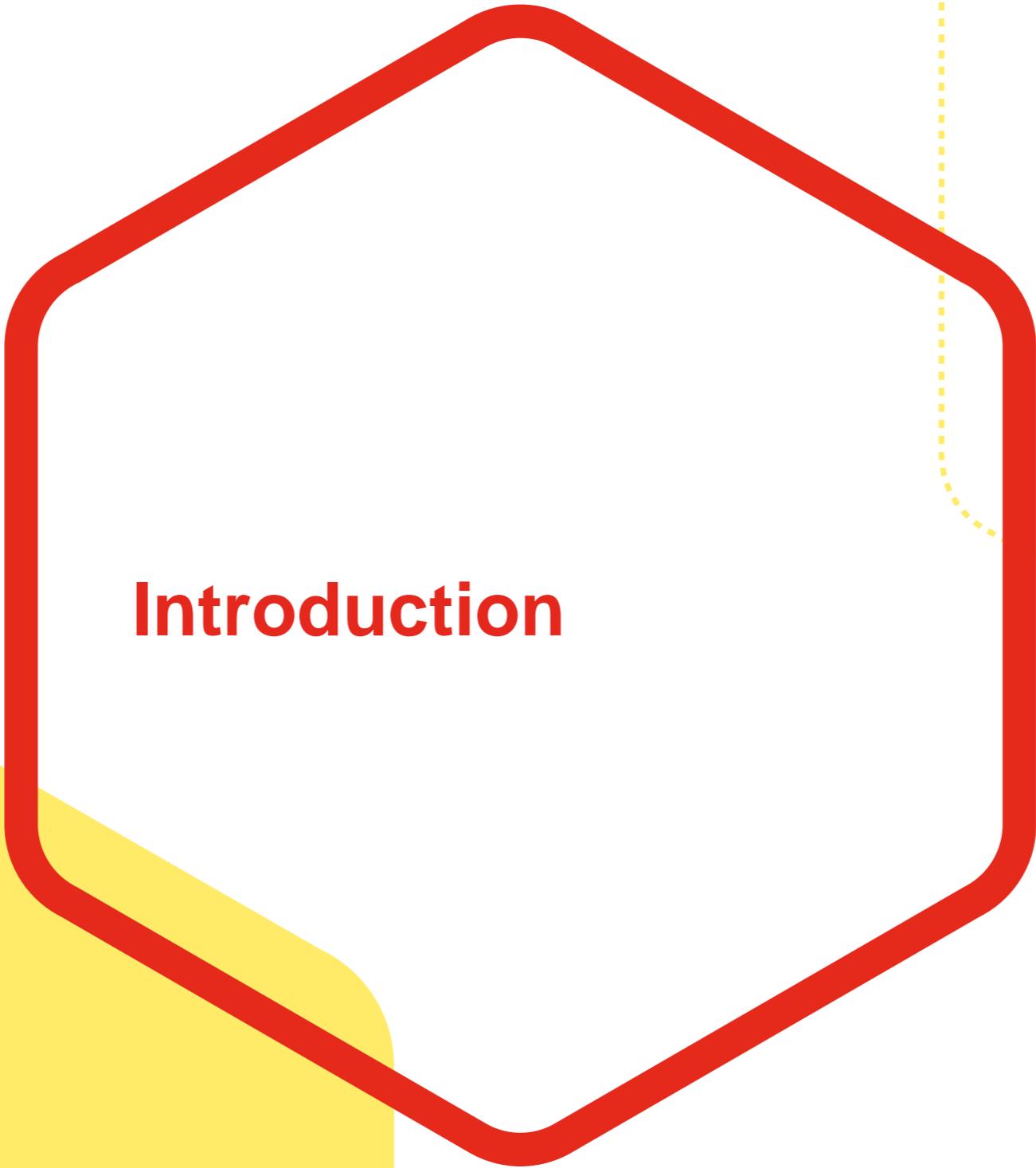


amf

ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE
ET DES PRÉSIDENTS D'INTERCOMMUNALITÉ

**L'accueil dans les services
publics,**

**Occasion privilégiée pour
nouer la relation à l'utilisateur
dans un contexte de
dématérialisation**



Introduction



Pauline GUINAY

*Chargée de projets
Inclusion Numérique et Services au public
Banque des Territoires*



Karine GLOANEC-MAURIN

*Co-Présidente de la commission des communes
et territoires ruraux de l'AMF*

*Présidente de la Communauté de communes des
Collines du Perche*



Regards croisés

Définitions : quel accueil ? Pour quels publics ?



Benoit VALLAURI

*Directeur du Ti-Lab, Laboratoire d'innovation
publique en Bretagne*



Regards croisés

Focus: l'accueil en France services



Guillaume CLEDIERE

Directeur du programme France Services au sein de l'ANCT



Benoit VALLAURI

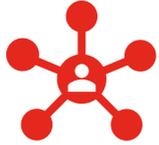
Directeur du Ti-Lab, Laboratoire d'innovation publique en Bretagne



Nicolas BESSON

Responsable de la relation usagers au sein de la Communauté d'agglomération Grand Lac – France services Entrelacs

L'accueil en France services



Un modèle qui repose sur l'omnicanalité : dans un seul lieu, un « guichet unique » réunit 11 opérateurs nationaux



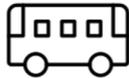
Les chiffres clés



2 700 France services labellisés à fin 2023



2 / 3 dans des communes rurales



145 dispositifs itinérants



99% des Français sont à moins de 30 minutes d'un France services



94% des usagers sont satisfaits de l'accompagnement

La formation des conseillers France services au cœur de l'accueil

- Doublement du temps de formation initiale : 10 jours contre 5 jours initialement
- Formation initiale complétée par une formation continue (+ de 30 h par an)
- Publication d'une fiche de poste dédiée
- Appui des conseillers par un réseau d'animation départemental

Relais Entrelacs et Ruffieux – Communauté d'agglomération Grand Lacs en Savoie









Regards croisés

Aménager les espaces pour en faire des lieux accueillants : les engagements de la Banque des Territoires



François BLOUVAC

*Responsable éducation inclusion
numérique et services au public
Banque des Territoires*

Lieux innovants Lieux accueillants: pour faire monter en gamme 1 000 France services



La Banque des Territoires propose **d'accompagner la transformation de 1 000 lieux France services** en espaces attractifs, chaleureux et écologiques et ainsi **améliorer la qualité d'accueil** et **augmenter la fréquentation**



Elle lance **l'accélérateur de projets France services « Lieux innovants, Lieux accueillants »** qui propose un accompagnement resserré en plusieurs volets aux porteurs de France services (**sites principaux des collectivités et associations porteuses**)

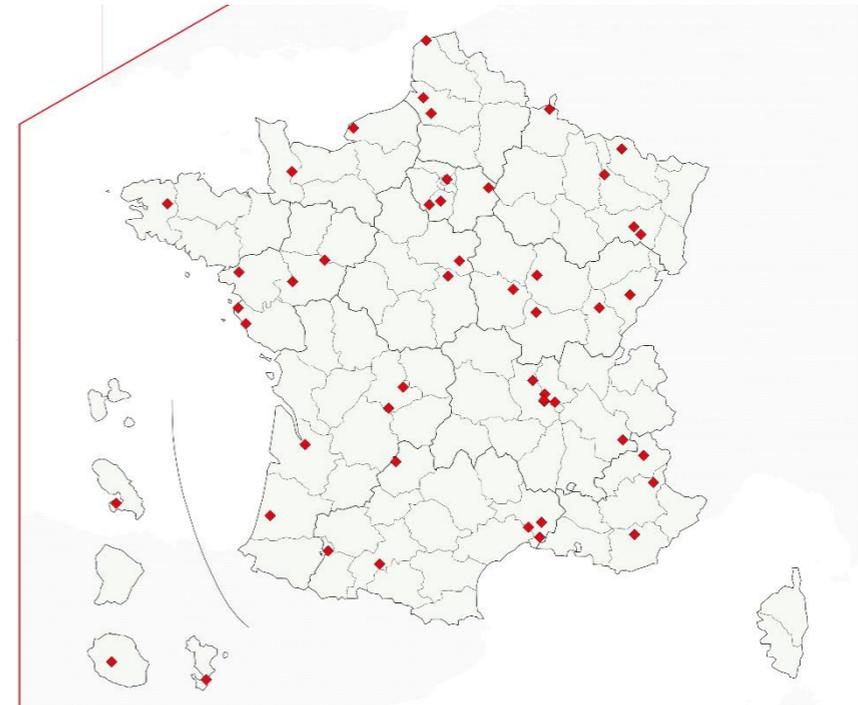


10 millions d'euros sont engagés sur les **deux premières années** du programme pour les 200 premières France services



4 vagues sont prévues sur 2023-2024 pour accompagner les **200 premières France services** : sept 2023, février 2024, mai 2024 et octobre 2024

Une première vague de 50 France services lauréates parmi les 152 candidates



50 nouvelles France services sélectionnées fin mars !

Un parcours complet et individualisé sur un an et un suivi au long cours

2 volets d'action

➤ Immobilier et aménagement

Des lieux rénovés, chaleureux et attractifs pour garantir un accueil de qualité

Impact attendu : + qualité de service

➤ Offre de services

Une offre de services augmentée, c'est-à-dire clarifiée et enrichie, pour répondre aux besoins de tous et garantir l'attractivité du lieu

Impact attendu : + de fréquentation et de publics

Un programme d'accélération sur un an

Accompagnement personnalisé

Création d'une communauté et pair-à-pair

Mise à disposition d'outils

Mise à disposition d'ingénierie



ACCUEILLIR LES USAGERS



1 Donner envie d'entrer dans la structure
 Avoir une partie de l'espace d'accueil visible de l'extérieur invite l'usager à entrer et donne à voir un intérieur vivant, accueillant et convivial.
 Tassin-la-Dieuville (09)
 Une façade entièrement vitrée. Voir la monographie 1 pour plus d'informations.

2 Aménager l'espace avec les usagers et les partenaires
 Les usagers peuvent prendre part à l'aménagement du lieu en donnant des coups de main (courtes, constructions), en apportant certains équipements (bancs, mobilier) ou même en concevant certains espaces (jardin, espace pour les enfants) collectivement avec les agents. Cela participe à créer de la convivialité.
 Un Aménagement réalisé par les usagers pour le bureau (France services de Saint-Etienne-Entre-et-Ramecourt (02)).
 La bibliothèque participative d'Yvernes (27) alimentée par la médiathèque et les usagers de la ville, à côté de l'espace enfant équipé avec les dons des usagers.

3 Mieux identifier les conseillers
 La présentation des conseillers via le visuel au sein de l'équipe permet aux usagers de mieux identifier leurs interlocuteurs et de se sentir en confiance.
 Val-d'Oise (78)
 Les portraits des bénévoles de l'association affichés sur le mur.

4 Encourager et inspirer les usagers
 Par l'écriture de mot du jour, de phrases d'encouragement, la France services personnelise son espace et crée une atmosphère chaleureuse. Les phrases peuvent changer tous les jours, tous les mois, selon les conseillers. Elles peuvent aussi être proposées par les usagers.
 Evron (54)
 Yvernes (27)

11 Organiser des événements conviviaux avec les usagers
 Les conseillers organisent des événements (film de rentrée, galette des rois, etc.) pour rencontrer les usagers dans d'autres postures que celles d'accompagnement.

12 Enrichir le mobilier existant grâce aux ressources locales
 En plus du mobilier de base et des contributions des usagers, des acteurs, tel les services techniques de la ville, peuvent participer à la production ou-mesure de mobilier pour agrémenter l'espace.

7 Améliorer le confort des partenaires et des opérateurs
 Des vestiaires ou casiers sont mis à disposition pour les partenaires qui souhaitent ranger et sécuriser leurs affaires lors de leur venue.
 Les casiers pour les partenaires à Grasse (04).
 Les casiers à disposition des usagers à Saint-Etienne-Entre-et-Ramecourt (02).

10 Végétaliser le lieu
 La présence de plantes et de végétaux, parfois offerts par les usagers, participe à l'atmosphère conviviale du lieu.
 Les plantes en pot sont arrosées par le personnel d'entretien à Saint-Etienne-Entre-et-Ramecourt (02).
 Bouquet de fleurs fraîches sur le bureau d'accueil de Falout, Saint-Etienne-Entre-et-Ramecourt (02).

5 Réduire les nuisances sonores
 Des panneaux d'isolation phonique permettent de limiter les nuisances sonores pour les autres usagers.
 Cubes textils disponibles pour réduire les échos d'une salle collective. Sens (06)
 Grasse (06)

6 Aménager facilement des espaces confidentiels
 Pour permettre à des usagers de réaliser des démarches en autonomie, des espaces confidentiels peuvent être créés à l'aide de mobilier déplaçable, de cloisons mobiles ou d'une orientation spécifique du mobilier pour créer des cloisons acoustiques.
 Grasse (06)
 Il existe des cloisons acoustiques plus grandes ou des cloisons « boîte aux lettres ».
 Des petites cloisons mobiles sont installées au niveau des portes d'entrées pour plus de confidentialité.

6 Nuancier d'attente
 Le canapé de Val-d'Oise (78).
 Les assises dans le couloir d'Evron (54).
 La salle d'attente et d'information de Clergy (71).
 Le salon de Caillifon (04).
 La machine à café de Villers-sur-Meuse (04).

8 Prêter attention à l'impact de l'éclairage sur l'atmosphère du lieu
 La lumière blanche est souvent agressive, il est préférable d'utiliser des lumières plus chaudes (2400K) ou d'ajouter des sources de lumière chaude secondaires pour favoriser une ambiance agréable et accueillante.
 Saint-Etienne-Entre-et-Ramecourt (02)
 Lampes de bureau ajoutées sur le bar des ordinateurs en fibre acide à Falout.

9 Adapter l'espace à différents usages
 L'espace d'accueil est facilement modulable et répond à des usages divers grâce à du mobilier léger sur roulettes, donc facile à déplacer.



Regards croisés

*Les initiatives de coopération territoriale pour
améliorer l'accueil des usagers*



Karine GLOANEC-MAURIN

Présidente de la communauté de communes des collines du Perche



Benoit VALLAURI

Directeur du Ti-Lab, Laboratoire d'innovation publique en Bretagne

La Gare des Collines – France Services

à Mondoubleau



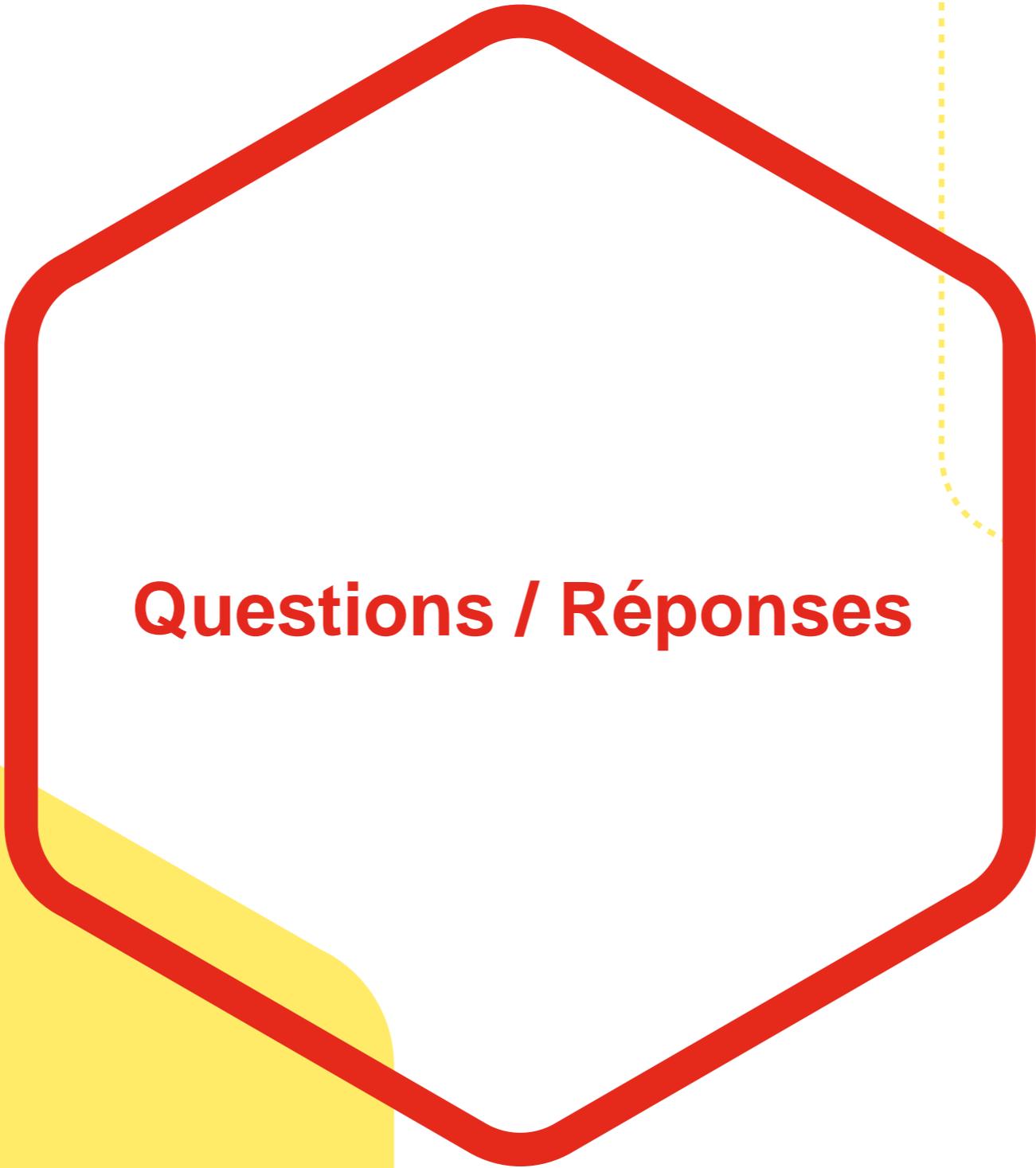
France Services

Ressenti de l'utilisateur : **Positif** 😊

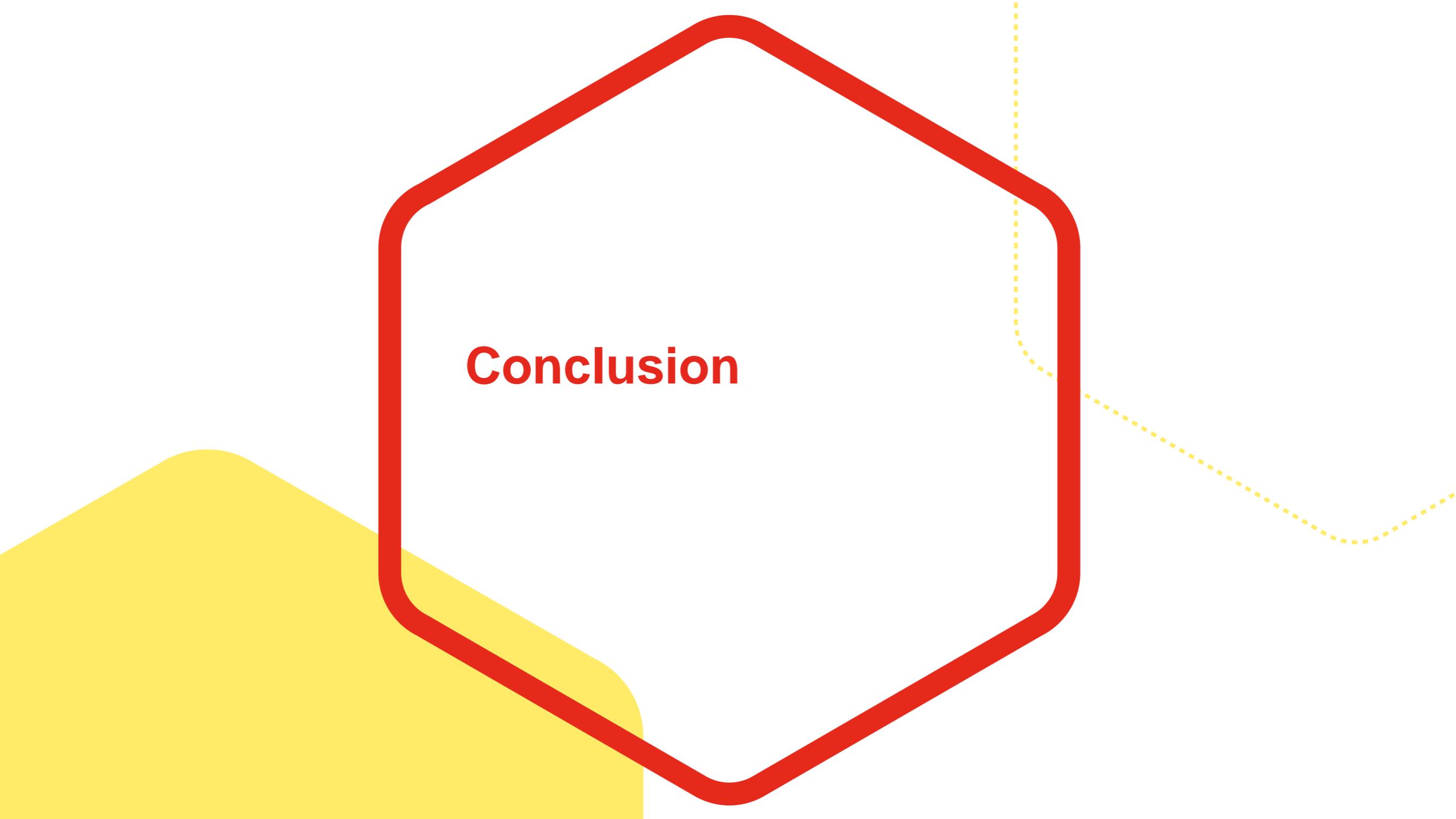
Merci à l'Etat d'avoir mis en place ces services publics de proximité !!!

Merci aux agents de la France Services de la Gare des Collines à Mondoubleau, et en particulier à un monsieur de m'avoir aidé à faire valoir mes droits auprès de l'assurance retraite.

Et encore merci à tous les agents de la structure pour leurs gentilleses.



Questions / Réponses



Conclusion

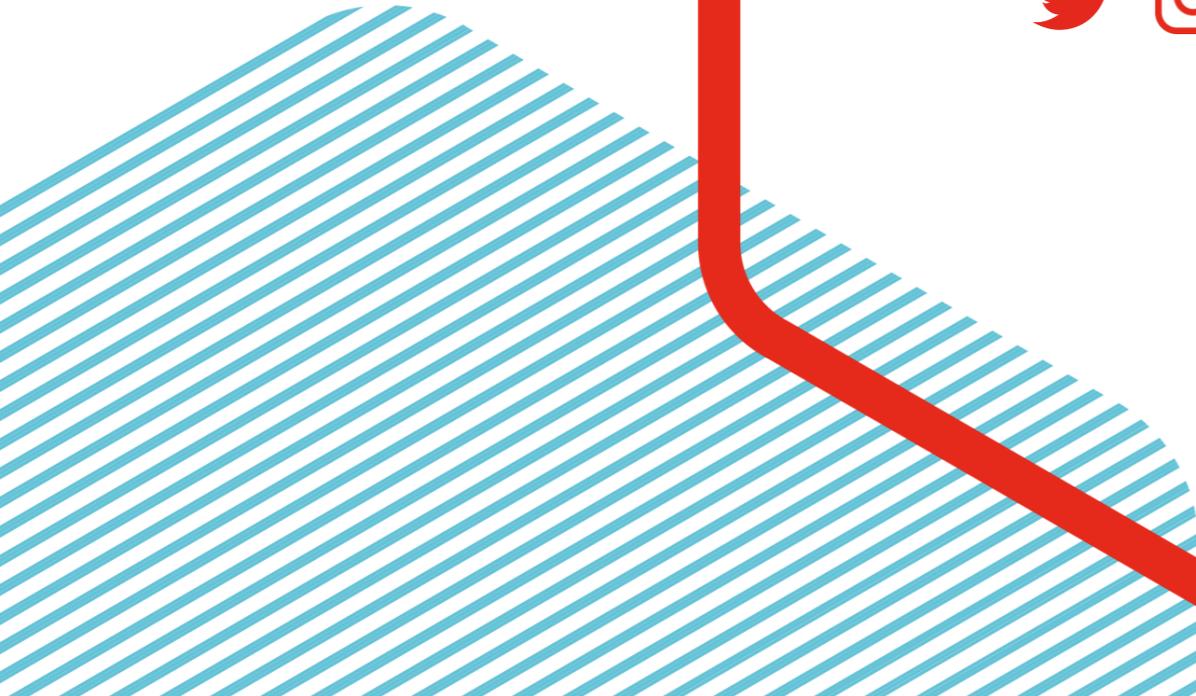
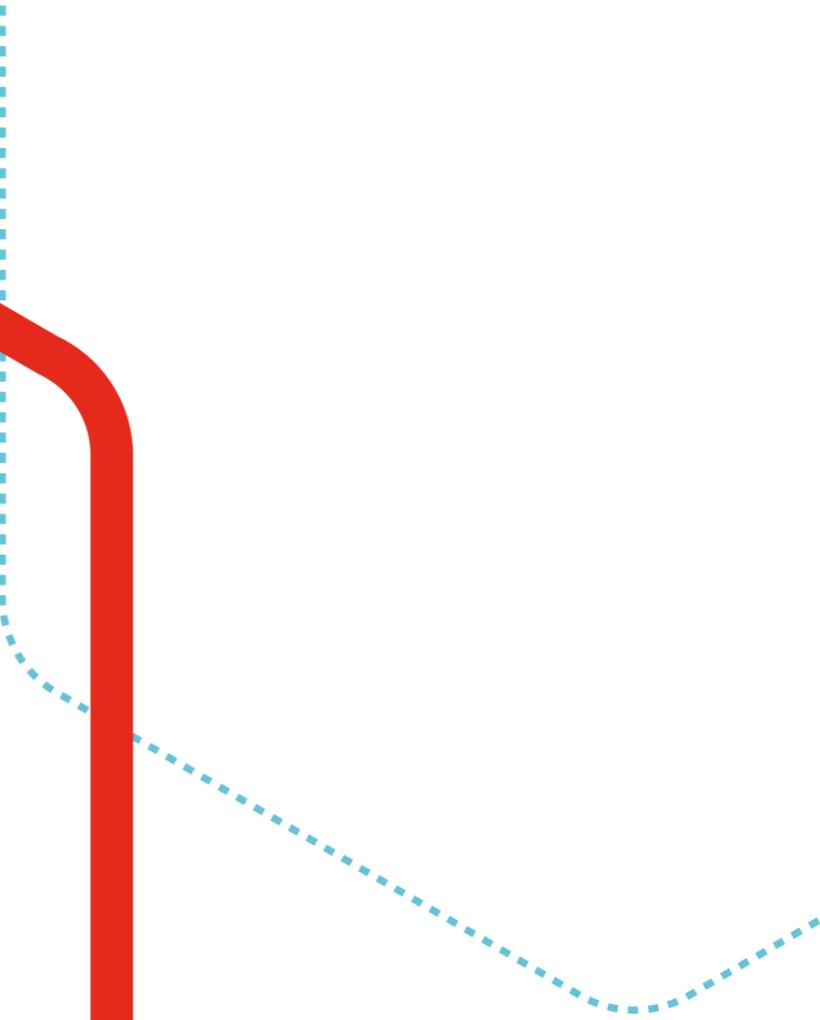
Retrouvez les podcasts « Parlons inclusion numérique » sur le Soundcloud de la Caisse des Dépôts !



Episode 1



Episode 2



banquedesterritoires.fr



| @BanqueDesTerr