



**PACTE
DU POUVOIR
DE VIVRE**

**SERVICES PUBLICS, SERVICES AUX
PUBLICS ET TERRITOIRES :
26 MESURES POUR CHANGER
DE LOGIQUE POUR UN ACCÈS
UNIVERSEL AUX DROITS**

Juin 2022

SERVICES PUBLICS, SERVICES AUX PUBLICS ET TERRITOIRES : 26 MESURES POUR CHANGER DE LOGIQUE POUR UN ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS

Initié le 5 mars 2019 par 19 organisations de la société civile, *le Pacte du pouvoir de vivre* est aujourd'hui une alliance forte de 64 organisations - associations, syndicats, fondations, mutuelles - et 45 groupes locaux qui portent ensemble la convergence des enjeux écologiques, sociaux et démocratiques.

Le Pacte du Pouvoir de Vivre revendique pour chaque citoyen le droit d'accéder aux services publics et aux services aux publics, le droit pour chacun d'accéder à ses droits.

Fin août 2019, notre alliance a rencontré le Premier ministre et la ministre de la Cohésion des Territoires, et convenu d'échanger régulièrement sur plusieurs thématiques : l'accès aux services publics a naturellement émergé comme une préoccupation forte. Les crises successives, et notamment la crise sanitaire, ont montré à quel point l'accès à ces services était garant d'égalité, de qualité de vie, et à quel point aussi toute perception de services publics insuffisants nourrit la désespérance sociale, la tentation de l'abandon.

Dans cette optique, il est indispensable que les usagers soient régulièrement consultés et impliqués pour tout ce qui concerne l'étendue et la qualité des services rendus. Les travailleurs, agents, contractuels ou salariés -qui portent cette action publique- font sans cesse la preuve de leur engagement. Avec les usagers, ils ont des choses à nous dire pour améliorer les services, pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers pour l'accès à tous leurs droits.

Le Pacte du Pouvoir de Vivre propose 26 mesures à mettre en œuvre pour engager ces changements. Pour permettre à chacun d'accéder aux droits, il faut prendre en compte les fractures numériques, améliorer les réponses, en les recentrant sur les personnes, en invitant les usagers à prendre toute leur place et en adaptant ces réponses aux territoires. Enfin, la reconnaissance des professionnels et de leurs métiers est une étape indispensable pour la réussite de ces mesures.

Les Espaces France Services portent la promesse de l'égalité républicaine devant les droits et l'accès aux services. Seuls, ils ne peuvent certes pas tout, mais bien intégrés dans leur territoire, ils recèlent un potentiel que nous souhaitons réaliser.

Voici donc nos constats et propositions, construits avec la remontée des situations pour un nouveau modèle de société écologique, et répondre aux enjeux de l'accès aux droits.

LES ENJEUX DE L'ACCÈS AUX DROITS PAGE 5

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AUX PUBLICS PAGE 7

1/ GARANTIR UN ACCÈS À UNE PERSONNE PHYSIQUE

3/ GARANTIR UNE ACCESSIBILITÉ À TOUS LES SERVICES DU QUOTIDIEN EN MOINS DE 20 MIN EN TRANSPORTS EN COMMUN

5/ DÉFINIR UN PANIER DE SERVICES AUX PUBLICS DU QUOTIDIEN GARANTIS SUR LE TERRITOIRE

7/ REPENSER L'INGÉNIERIE DES RÉPONSES AUTOUR DES ÉVÉNEMENTS DES PARCOURS DE VIE DES PERSONNES

9/ AMÉLIORER LES SERVICES AUX PUBLICS EN CAPITALISANT SUR LES TRAVAUX DES MÉDIATEURS ET DES COMMISSIONS DE RECOURS

11/ GARANTIR LA PRÉSENCE D'UN COMITÉ D'USAGERS POUR CHAQUE SERVICE AUX PUBLICS

P. 7

P. 7

P. 7

P. 7

P. 8

P. 8

P. 8

P. 8

P. 8

P. 9

P. 9

2/ GARANTIR DES HORAIRES D'OUVERTURE CORRESPONDANT AUX BESOINS DES USAGERS

4/ GARANTIR LA MISE EN ŒUVRE DE DÉMARCHES « ALLER VERS »

6/ ÉVALUER L'ACCÈS AUX DROITS POUR CHAQUE SERVICE AUX PUBLICS

8/ RENFORCER L'INTERMÉDIATION SOCIALE

10/ PENSER AVEC LES USAGERS LA GOUVERNANCE DES SERVICES AUX PUBLICS

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE PAGE 10

13/ GARANTIR UN DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT ET LA FORMATION POUR CHAQUE CITOYEN

15/ GARANTIR UN DROIT À LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

P. 11

P. 10

P. 11

P. 11

12/ DÉVELOPPER ET GARANTIR UN VÉRITABLE DROIT À LA CONNEXION

14/ GARANTIR UN DROIT À L'INVESTISSEMENT DANS LE NUMÉRIQUE

POUR UNE AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE ADAPTÉE AUX TERRITOIRES PAGE 12

17/ CRÉER UNE INSTANCE DE COORDINATION ET GOUVERNANCE DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU TERRITORIAL

19/ EFFECTUER SPÉCIFIQUEMENT UNE ÉVALUATION DE L'ACCÈS AUX DROITS AVEC LES USAGERS

P. 13

P. 12

P. 13

P. 13

16/ DÉCIDER UN MORATOIRE SUR LES FERMETURES D'ACCUEIL AU PUBLIC

18/ CRÉER UNE CARTE DES SERVICES AUX PUBLICS, ACCESSIBLE À CHAQUE USAGER

RECONNAÎTRE LES PROFESSIONNELS PAGE 14

21/ CRÉER UN RÉFÉRENTIEL « MÉTIERS DE L'ACCUEIL »

23/ PERMETTRE DES MOBILITÉS PROFESSIONNELLES

25/ GARANTIR LE BACK OFFICE

P. 14

P. 14

P. 15

P. 15

P. 15

P. 15

P. 16

20/ CRÉER ET VALORISER UNE FILIÈRE DES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

22/ PERMETTRE L'ACCÈS À DES FORMATIONS ET DES PARCOURS DE FORMATION ADAPTÉS

24/ PENSER LES LIEUX D'ACCUEILS ET LES POSTES DE TRAVAIL

26/ FAIRE JOUER UN RÔLE MOTEUR AUX AGENTS D'ACCUEIL DANS L'ÉVOLUTION DES APPLICATIONS NUMÉRIQUES DES ADMINISTRATIONS, EN IMPLIQUANT AUTANT QUE POSSIBLE LES USAGERS

LES ENJEUX DE L'ACCÈS AUX DROITS

Les enjeux principaux liés à l'accès aux droits concernent le non-recours et la rupture de droits. Il est nécessaire d'examiner ces deux points au regard de l'ensemble des droits. Face à des situations difficiles, de précarité notamment, il est souvent complexe d'identifier les droits qui vont permettre de rebondir. Il n'en reste pas moins que ces droits sont indivisibles et qu'ils nécessitent essentiellement un accompagnement et une démarche « d'aller vers » que doivent appliquer les Espaces France Services.

QUELQUES CHIFFRES

Selon le baromètre d'opinion de la DREES, près de trois-quarts des Français estiment que de nombreuses personnes n'ont pas recours aux allocations auxquelles elles pourraient prétendre. 12% des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics finissent par abandonner et se retrouvent donc dans une situation de non-accès aux droits. Le taux de non-recours au RSA est de 36%. De plus, 20% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ignorent qu'elles peuvent contester les décisions administratives.

PARMI LES RAISONS DE NON-RECOURS OU DE RUPTURES DE DROITS, PLUSIEURS ENJEUX ATTIRENT L'ATTENTION

› Le manque d'informations concernant les droits et la façon de les activer

Principale raison du non-recours, il est aussi un frein à la constitution des dossiers, en particulier de RSA. De nombreuses personnes, principalement en situation de précarité, déclarent qu'elles ne savent pas comment faire les démarches.

› La peur d'être jugé ou discriminé

L'aspect discriminatoire adossé à l'accès à certains droits, désincite les personnes concernées. On observe souvent un refus de dépendre des aides sociales car le coût sociologique ou social associé à la démarche de demande est considéré comme trop élevé par rapport au gain attendu.

› L'absence de contacts humains dans les services publics

Les vagues de réforme de l'action publique se sont traduites par la fermeture de nombreux services publics, accentuée dans les territoires ruraux et de nombreux quartiers populaires. Cette absence s'est montrée particulièrement problématique pendant la période de pandémie. De nombreux guichets ont fermé dans les administrations du fait de la mise en œuvre du télétravail. Le problème de communication sur les changements de lieux d'accueil qui ne font pas l'objet d'informations systématiques auprès des usagers, provoque un retard dans les procédures.

› Le manque de disponibilité des services publics

Il est compliqué de joindre certains services publics. Bien que des délais soient compréhensibles, les appels téléphoniques en attente ainsi que les réponses automatiques aux mails sont devenus l'habitude, laissant des usagers sans réponses à leurs besoins. Sont concernées en particulier, les procédures relevant des titres de séjours par les préfectures. Depuis la dématérialisation, la prise de rendez-vous se fait uniquement par internet. La simulation de la Cimade montre que plus d'une préfecture sur deux ne disposait d'aucune date pour au moins une démarche liée au service des étrangers.

› Des services publics non centrés sur les personnes

Une difficulté majeure réside dans la difficulté de comprendre les procédures. La multitude de plateformes numériques, de formulaires, rend compliqué le chemin à emprunter. Il est essentiel d'impliquer les utilisateurs lors de la conception des outils de services publics. En effet, avoir accès aux droits, c'est maîtriser un grand nombre de compétences : la langue, la lecture, l'écriture, l'informatique.

L'informatisation des services publics implique souvent une généralisation des situations alors qu'au contraire ces situations nécessiteraient un traitement au cas par cas. Les démarches peuvent être jugées trop compliquées, trop chronophages ou trop intrusives.

› L'absence de continuité dans l'accompagnement

La multiplicité d'interlocuteurs pose question au niveau de l'accompagnement des personnes, central pour ce qui concerne l'accès à certains droits.

Lors d'une difficulté rencontrée dans la procédure, la multiplicité des référents implique des réponses différentes selon le problème, une incompréhension des usagers du service à leur disposition.

Enfin, nous constatons que la multiplicité des interlocuteurs peut provoquer des problèmes de gestion interne, qui par la suite, mettent dans l'embarras les usagers. Cela peut être le cas par exemple lors de situations de « trop perçus » auprès de la Caisse d'Allocations Familiales.

› Les ruptures de droits

Elles sont souvent dues à un changement de composition de la famille, des déménagements qui entraînent des erreurs administratives ou des retards dans les procédures.

Lors d'une interruption de droit justifiée, le service public se doit de prévenir les usagers par différents biais. Trop souvent, nous faisons le constat de courrier jamais reçu pour prévenir d'une nouvelle procédure engagée ou de modifications de droits suite à un changement de situation de la famille.

› Le risque de marchandisation des droits

Les usagers de services publics sont de plus en plus prêts à payer des prestataires censés leur faciliter la tâche. Cette tendance s'observe dans le droit des étrangers notamment, ainsi que dans le secteur médico-social. Ainsi, plusieurs start-up organisent ce commerce des services publics et facturent à des prix absurdes les procédures.

La marchandisation des services publics met en lumière un vrai enjeu : **la discrimination des publics dans l'accès aux droits.**

Si les Espaces France Services ont pour objectif de centraliser bon nombre de services publics afin de maintenir un meilleur accès aux droits et un meilleur accompagnement, il semble que la totalité des services ne puisse pas être déléguée. Ainsi, les compétences des Préfectures au regard des enjeux régaliens qu'elles représentent, ne pourront pas être déléguées aux Espaces France Services.

DÈS LORS, QUEL RÔLE POUR LES ESPACES FRANCE SERVICES ?

Face à l'étiollement des services publics, le rôle des Espaces France Services est majeur. **Les agents devront veiller à prévenir et signaler les situations de non-recours aux droits.** Comme inscrit dans la charte de ces espaces : « Toute situation de non-recours identifiée doit pouvoir donner lieu à une information, à une orientation adaptée ou à un accompagnement aux démarches d'ouverture de droits. Par ailleurs, les agents des structures France Services portent une attention poussée à la complétude des dossiers visant à l'obtention de droits, afin d'éviter le non-recours et l'errance administrative ».

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AUX PUBLICS

CONSTATS ET PROPOSITIONS

CONSTATS : UNE ACCESSIBILITÉ PROBLÉMATIQUE POUR CERTAINS CITOYENS

De nombreux citoyens, jeunes, travailleurs ou retraités, en bonne santé ou fragiles, nous font part de difficultés et de freins lorsqu'ils doivent accéder aux services aux publics.

Tout d'abord, parce qu'ils ne comprennent pas forcément comment ces services fonctionnent et ce qui est attendu d'eux. Ils aimeraient arriver avec un problème à résoudre, une situation cible à obtenir. On exige d'eux d'identifier leurs statuts, leurs droits, et de demander des services ou des aides auxquels ils pourraient avoir droit. Quand leur situation ne « rentre pas dans les cases initialement prévues », ils se retrouvent démunis, parfois dans une démarche de sollicitations répétitives ou en abandon de droit. De plus, selon l'endroit où ils habitent, la façon dont les transports en commun desservent leur habitation et les services aux publics auxquels ils prétendent, leur contraintes professionnelles ou familiales, accéder aux services publics devient une vraie difficulté, qu'il faut planifier, parfois en mobilisant des ressources exceptionnelles pour y parvenir.

Pour le Pacte du Pouvoir de Vivre, il est fondamental d'inverser la logique, de placer l'utilisateur au centre des services aux publics, et de faciliter son accessibilité aux services.

PROPOSITIONS POUR FACILITER L'ACCESSIBILITÉ

1 GARANTIR UN ACCÈS À UNE PERSONNE PHYSIQUE

- ✓ Immédiatement pour les accueils physiques.
- ✓ En moins de 15 jours pour un rendez-vous de service du quotidien.
- ✓ En moins de 7 jours pour un rendez-vous urgent.

2 GARANTIR DES HORAIRES D'OUVERTURE CORRESPONDANT AUX BESOINS DES USAGERS

3 GARANTIR UNE ACCESSIBILITÉ À TOUS LES SERVICES DU QUOTIDIEN EN MOINS DE 20 MIN EN TRANSPORTS EN COMMUN

4 GARANTIR LA MISE EN ŒUVRE DE DÉMARCHES « ALLER VERS »

Notamment en direction des personnes éloignées des services numériques, que ce soit en distance, en délai ou en accompagnement.

5 DÉFINIR UN PANIER DE SERVICES AUX PUBLICS DU QUOTIDIEN GARANTIS SUR LE TERRITOIRE

Toutes ces propositions supposent de connaître les besoins des usagers sur le périmètre du territoire. C'est pourquoi il est important que les usagers puissent s'exprimer sur leurs attentes, et évaluer la réponse aux soins.

6 ÉVALUER L'ACCÈS AUX DROITS POUR CHAQUE SERVICE AUX PUBLICS

PROPOSITIONS POUR UNE AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE, CENTRÉE SUR LA PERSONNE

7 REPENSER L'INGÉNIERIE DES RÉPONSES AUTOUR DES ÉVÉNEMENTS DES PARCOURS DE VIE DES PERSONNES

Il s'agit de se placer du point de vue de l'utilisateur et de rassembler l'ensemble des démarches à effectuer selon l'événement qui survient dans son parcours de vie. Cela suppose de sortir des silos dans lequel sont parfois conçus les réponses.

Ex : pour un déménagement, hors département, il faut déclarer son changement d'adresse mais aussi changer de médecin traitant, inscrire les enfants à l'école, s'inscrire au CCAS, récupérer l'adresse des nouveaux services publics etc.).

Cela suppose, pour les services aux publics, d'organiser des temps de coordination, d'analyse des besoins et demandes et de construction coopérative des réponses. (**Projet « dites-le nous une fois »**)

8 RENFORCER L'INTERMÉDIATION SOCIALE

Garantir à chaque usager en ayant besoin, la possibilité d'un recours à cette intermédiation, (que ce soient des associations financées ou des services publics).

Il est important que les usagers éloignés des services publics puissent être accompagnés **gratuitement**. Des associations jouent un rôle indispensable, il est important de le reconnaître et le valoriser (création de listes homologuées, coopération).

9 AMÉLIORER LES SERVICES AUX PUBLICS EN CAPITALISANT SUR LES TRAVAUX DES MÉDIATEURS ET DES COMMISSIONS DE RECOURS

Le Pacte du Pouvoir de Vivre souligne le travail indispensable des médiateurs et des commissions de recours. Ils permettent le recours, la compréhension des droits. Leur rôle est trop peu connu, tout comme les démarches pour les saisir qui sont à géométrie très variable en terme de modalités, délais etc... Derrière chaque dossier, il y a une incompréhension du droit, une situation qui ne « rentre pas dans les cases » ou qui n'est pas prévue.

Il est donc important que les services aux publics garantissent une amélioration du droit ou de la prise en charge, pour toute interpellation du médiateur, des commissions de recours ou du délégué local du défenseur des droits. En effet, le rôle de ces délégués territoriaux du défenseur des droits est fondamental pour l'accès au droit. Nous proposons qu'ils puissent effectuer des permanences dans les Espaces France Services.

PROPOSITIONS POUR UNE AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE, DONNANT TOUTE LEUR PLACE AUX USAGERS

10 PENSER AVEC LES USAGERS LA GOUVERNANCE DES SERVICES AUX PUBLICS

Le déploiement des Espaces France Services touche la relation des usagers avec les services publics. **Le Pacte du Pouvoir de Vivre propose que la gouvernance nationale, tout comme les gouvernances locales, fassent place à des représentants des usagers, et notamment des plus éloignés des services publics, pour lutter contre les inégalités et évaluer l'impact des actions menées.**

11 GARANTIR LA PRÉSENCE D'UN COMITÉ D'USAGERS POUR CHAQUE SERVICE AUX PUBLICS

Nous pensons aux mairies, Espaces France Services, CAF, CPAM, préfecture etc. Ce comité doit avoir la capacité de recueillir l'évaluation des services proposés par les usagers.

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

CONSTATS ET PROPOSITIONS

CONSTATS

Le numérique est maintenant présent partout et en particulier dans les liaisons internet qui ont tendance à se développer de plus en plus. Ce développement du numérique est inéluctable et il évolue très rapidement. Il a de nombreux avantages en particulier pour le partage des connaissances mais il risque d'exclure un grand nombre de personnes.

La crise sanitaire et les confinements ont montré l'importance de notre dépendance au numérique : télétravail, école à la maison, commerce en ligne (« click and collect »), formalités administratives, réseaux sociaux.

Ces formalités administratives et sociales (relations avec l'administration fiscale, la CAF, la CPAM, Pôle Emploi et autres) se font de plus en plus exclusivement par internet. Le gouvernement prévoit une dématérialisation progressive de toutes les démarches administratives d'ici 2022. Certaines personnes, peu habituées à l'informatique, craignent, en remplissant elles-mêmes un dossier, qu'une erreur puisse les exclure d'un droit. Elles ont également peur que les informations qu'elles donnent ne restent pas confidentielles.

Tout le monde n'a pas la possibilité de se connecter facilement pour différentes raisons : inaptitude pratique, difficulté d'accès à un ordinateur, mauvaise couverture d'internet, coûts, etc...

Tout ceci contribue à développer les inégalités en raison, en particulier, de décrochages scolaires, de non-recours, d'absence de liens sociaux, etc..., liés à la difficulté ou l'impossibilité de se connecter. Et donc de créer de nouvelles exclusions.

PROPOSITIONS : DÉVELOPPEMENT D'UN VÉRITABLE DROIT À LA CONNEXION

12 DÉVELOPPER ET GARANTIR UN VÉRITABLE DROIT À LA CONNEXION

Ce droit à la connexion ne correspond pas seulement à la possibilité d'accéder à un réseau mais implique beaucoup plus d'exigences, en amont et en aval : **ce droit est indivisible** et repose sur trois droits de nature différente :

13 DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT ET LA FORMATION POUR CHAQUE CITOYEN

- ✓ Une formation initiale d'autant plus nécessaire que les personnes concernées sont en difficulté en particulier pour la lecture et l'écriture. Cette formation initiale doit être assurée dès l'école.
- ✓ Une formation continue, avec mises à jour régulières, dans la mesure où les techniques informatiques évoluent rapidement et où chacun a besoin de se familiariser aux différentes plateformes en particulier des services publics et des services sociaux.
- ✓ Un accompagnement efficace avec des conseillers numériques eux-mêmes bien formés. Le gouvernement a annoncé fin 2020 le lancement d'une opération visant à recruter et à former 4.000 conseillers numériques dans les Espaces France Services. Il avait également lancé en février 2020 le déploiement d'un « Pass numérique » donnant aux bénéficiaires le droit d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés, à des formations et des services d'accompagnement numérique. Ces deux initiatives mériteraient d'être développées.

14 DROIT À L'INVESTISSEMENT DANS LE NUMÉRIQUE

- ✓ Une aide financière pour l'acquisition du matériel indispensable : ordinateur et/ou smartphone, avec les fonctions indispensables.
- ✓ Un accès au réseau internet, ce qui implique une couverture de qualité de l'ensemble du territoire.
- ✓ Une connexion à un coût abordable avec éventuellement un tarif social identique à celui qui existe pour le téléphone fixe.
- ✓ La reconnaissance en produit de première nécessité de tels équipements ou services

15 DROIT À LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

- ✓ Des sites internet et des applications adaptés avec une ergonomie simple et des formulaires faciles à remplir, conçus en « Facile à lire et à comprendre ».
- ✓ Une identité numérique simple, sécurisée et sécurisante. Le développement des coffres forts numériques pourrait permettre de maintenir la confidentialité des documents produits.

Rappelons que la **loi pour une République numérique** reconnaissant l'accès à internet comme un droit a été votée le 7 octobre 2016. Mais son efficacité reste malheureusement limitée.

Enfin et surtout, il faut insister sur le fait que tout droit à la connexion ne peut être envisagé au détriment du maintien d'une présence humaine dans les administrations et les services sociaux. Cette présence humaine demeure absolument indispensable ne serait-ce que pour maintenir un accompagnement le plus individualisé possible et rassurer. Beaucoup de situations sont trop complexes pour rentrer dans des cases informatiques !

Les Espaces France Services ont un rôle capital à jouer en particulier pour assurer cet accompagnement individualisé.

POUR UNE AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE ADAPTÉE AUX TERRITOIRES

CONSTATS ET PROPOSITIONS

CONSTATS

Territoire rural, urbain, cœur de métropole ou quartier politique de la ville, chaque entité à ses spécificités et les services à proposer doivent en tenir compte. La présence de traducteurs, de médiateurs numériques relève typiquement de ces spécificités. Mais la question est plus générale. Les usagers semblent parfois perdus, sans savoir exactement où ils pourront trouver réponse à leur besoin. Et les services ne semblent pas forcément dimensionnés selon les caractéristiques des territoires.

Par ailleurs, bien souvent dans un territoire, lorsqu'un accueil au public ferme dans un grand réseau (CAF ou CPAM,) ce sont l'ensemble des services qui partent en même temps sans coordination (Poste, trésorerie etc.), chaque réseau ayant une vision de son optimisation budgétaire. Enfin, lorsque des Espaces France Services s'installent, l'impact sur les accueils existants ne semble pas toujours réalisé, pouvant faire craindre des jeux de domino ou de bonneteau.

PROPOSITIONS POUR UNE AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE ADAPTÉE AUX TERRITOIRES

16 DÉCIDER UN MORATOIRE SUR LES FERMETURES D'ACCUEIL AU PUBLIC

Le constat de la fermeture des accueils aux publics que nous avons connus jusqu'à présent a fortement nourri le sentiment d'abandon et la montée des inégalités. Ces fermetures semblent souvent dictées par des objectifs budgétaires pensés en silo et conduisant à des fermetures ciblant systématiquement les territoires déjà peu pourvus. Il faut envoyer un message clair de changement de logique, basée désormais sur la présence, l'écoute et l'accompagnement des usagers. Un tel moratoire aurait en outre l'intérêt de ne pas positionner les Espaces France Services en concurrence des autres services publics, facilitant leur développement, et la confiance dans l'engagement du gouvernement dans les services publics.

17 CRÉER UNE INSTANCE DE COORDINATION ET GOUVERNANCE DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU TERRITORIAL

Ce lieu aurait pour vocation de faire le lien avec les différents schémas de services aux publics, (l'accessibilité des services aux familles, transports ...) et de tenir compte de l'écosystème du territoire. Les associations actives du territoire pourraient siéger de façon à faciliter les coopérations.

18

CRÉER UNE CARTE DES SERVICES AUX PUBLICS, ACCESSIBLE À CHAQUE USAGER

Nous nous réjouissons de la campagne de publicité engagée pour faire connaître les Espaces France Services. Toutefois, cela ne suffit pas. Il faut que la disposition des Espaces France Services soit réellement accessible. Numériquement, bien sûr, mais de cela nous ne doutons pas. Nous proposons également que dans chaque lieu accueillant du public, et notamment dans les grands réseaux (Sécurité sociale, mairie, Préfectures, CCAS, Centres sociaux...) les usagers puissent repartir avec une carte des services publics.

19

EFFECTUER SPÉCIFIQUEMENT UNE ÉVALUATION DE L'ACCÈS AUX DROITS AVEC LES USAGERS

RECONNAÎTRE LES PROFESSIONNELS

CONSTATS ET PROPOSITIONS

CONSTATS

Les professionnels en charge des services publics ou aux publics, sont particulièrement à même de remonter des constats sur leurs fonctionnements ou des propositions d'améliorations. Toutefois, ils sont rarement impliqués ou écoutés dans l'organisation de ces services. De plus, alors que les métiers de l'accueil exigent des compétences et de l'expertise variés, ces métiers sont peu reconnus, parfois affectés spécifiquement aux travailleurs les moins expérimentés. La multiplicité des employeurs (publics ou privés, mairies, CAF, Préfectures, etc...) qui organisent ces services aux publics, ont retardé l'émergence d'une vraie reconnaissance des métiers de l'accueil. Les professionnels qui s'investissent pour répondre au mieux font état de fortes difficultés. Impossibilité de répondre aux besoins, délais ne correspondant pas aux attentes des usagers, systèmes d'informations hétéroclites et parfois inadaptés, tensions dans la relation, incivilités ou violences, parcours professionnels bloqués, manque de formation, salaires insuffisants et très variables, autant d'éléments auxquels nous devons apporter des réponses.

Les travailleurs des Espaces France Services viennent d'horizons très divers et avec des profils et des statuts très différents. Ils sont parfois en difficulté en fonction de leur parcours, de leur formation et du back-office mis à leur disposition.

PROPOSITIONS : UNE RECONNAISSANCE DES PROFESSIONNELS PAR LA VALORISATION DE LEURS COMPÉTENCES ET LEURS PARCOURS

20 CRÉER ET VALORISER UNE FILIÈRE DES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

La diversité des métiers de l'accueil comme celle des structures qui les organisent complique l'émergence de référentiel commun. Nous proposons de créer une filière, un corps pour la Fonction publique ou un secteur d'activité pour le secteur privé délégataire, qui partagent un référentiel, des principes de coopération et des objectifs qualitatifs.

La création de cette filière ou de ce secteur d'activité doit valoriser l'expertise requise et les compétences développées. Elle doit mieux reconnaître et les qualifications et les compétences mobilisées.

21 CRÉER UN RÉFÉRENTIEL « MÉTIERS DE L'ACCUEIL »

Ce dernier doit être en cohérence avec la réalité professionnelle de ce domaine d'activité dont une des caractéristiques principales est la prise en charge directe et simultanée de situations diverses. Le référentiel métier doit porter sur la gestion de l'accueil à des fins d'information, d'orientation et de conseil :

- ✓ Gérer simultanément les activités
- ✓ Prendre contact avec le public
- ✓ Identifier la demande

- ✓ Traiter la demande
- ✓ Gérer les flux
- ✓ Gérer les conflits

22 PERMETTRE L'ACCÈS À DES FORMATIONS ET DES PARCOURS DE FORMATION ADAPTÉS

Avec l'établissement d'un référentiel, il sera possible de développer des formations à intégrer dans un passeport de compétences : de l'émergence du besoin usager, à la gestion des conflits, en passant par les indispensables expertises métiers (CPAM, administratives, finances, etc...) ce sont à la fois des formations de type socle commun et des formations spécifiques qu'il faudrait articuler.

23 PERMETTRE DES MOBILITÉS PROFESSIONNELLES

Les parcours professionnels exercés dans les différentes structures doivent être reconnus dans le cadre des mobilités internes ou externes entre le secteur public et le secteur privé. Elles sont possibles entre les différentes structures mais sans nier la spécificité de chaque service qui peut supposer une expertise très précise.

La validation des acquis par l'expérience peut être un moyen pour accéder à un métier de l'accueil.

24 PENSER LES LIEUX D'ACCUEILS ET LES POSTES DE TRAVAIL

La qualité de l'accueil est conditionnée par un aménagement des postes et lieux de travail afin de pouvoir dans la sérénité exercer ses missions et accueillir les usagers.

Différents indicateurs de la qualité des accueils et des conditions de travail dans les accueils peuvent se mettre en place pour permettre l'évaluation et l'amélioration. Ils doivent conduire à une analyse du travail et des négociations sur l'organisation du travail.

25 GARANTIR LE BACK OFFICE

Les travailleurs de l'accueil subissent souvent des contraintes non décelables par les usagers, liées à la façon dont les services qu'ils doivent rendre ont été organisés, et surtout liées à la façon dont l'opérateur principal (CAF, Pôle emploi...) assure la continuité jusqu'au poste d'accueil. Au-delà de l'ergonomie du poste, et des applications informatiques si possibles unifiées et compatibles, on doit à ces travailleurs un vrai soutien. Il s'agit d'un lien avec un expert lorsqu'il est bloqué, ou ne sait répondre sans passer par des serveurs vocaux, c'est aussi la possibilité de débriefer avec des personnes plus expertes, et enfin de transférer les dossiers à un niveau plus expert le cas échéant, sans donner à l'usager l'impression d'être abandonné ou ballotté.

Tous ces éléments ont vocation à être pris en compte et améliorés par le dialogue social, et donc la négociation avec les organisations représentatives du personnel avant la mise en œuvre de tout accueil.

Les Conventions d'Objectifs et de Moyens (COG) définissant le cadre de réalisation des objectifs des caisses de sécurité sociale devront leur garantir des moyens suffisants, et tout particulièrement en ce qui concerne les moyens humains, en diminution constante à ce jour.

26

FAIRE JOUER UN RÔLE MOTEUR AUX AGENTS D'ACCUEIL DANS L'ÉVOLUTION DES APPLICATIONS NUMÉRIQUES DES ADMINISTRATIONS, EN IMPLIQUANT AUTANT QUE POSSIBLE LES USAGERS

Dans les maisons France Services, ce sont les agents d'accueil et les usagers qui sont les mieux placés pour repérer, au contact des cas concrets d'usage, les dysfonctionnements et les opacités des interfaces conçues par les informaticiens. Il faut imaginer des voies de « remontée » de leurs observations, en animant un processus de détection et de créativité. Faire jouer ainsi un rôle « amont » à ces personnels -en lien avec les usagers- dans la conception des nouvelles versions des systèmes, engagerait une vraie démarche de revalorisation par rapport à des métiers de guichet conçus traditionnellement, dans l'administration, de façon « aval » et peu valorisante.