

# Derrière le guichet d'accueil, toute une organisation à repenser

## Devenir une organisation « mieux-traitante »

C'est donc en devenant une organisation « mieux-traitante » avec les agents d'accueil que la collectivité pourra mieux traiter les usagers. Soigner et professionnaliser son accueil est d'autant plus important que [la dématérialisation des procédures laisse sur le bord du chemin tout un pan de la société](#).

« L'expérience utilisateur, centrée sur les outils numériques, contraste trop souvent avec l'expérience des services publics où l'utilisateur est captif de procédures conçues en fonction de contraintes internes ».

Si les collectivités observent une baisse globale de fréquentation à l'accueil, le public qui s'y présente est souvent en difficulté avec le numérique et excédé. « Les gens se retrouvent dans une position de "non-sachants", ils se sentent méprisés par l'administration, ce qui engendre de l'agressivité ». **Cela ne signifie pas qu'il faille renoncer à la digitalisation, qui répond aux attentes d'une part importante de la population.**

Pour améliorer l'accueil, il faut d'abord se fixer des objectifs – est-ce que l'on veut renseigner plus, faire attendre moins, avoir un taux de satisfaction plus important... – en lien avec les besoins de la population. Sur un territoire rural, on pourra chercher à renforcer l'accompagnement. Sur un territoire urbain, ce pourra être la réactivité

## Tous embarqués

La plupart du temps, on aborde l'accueil de manière isolée en oubliant que la principale attente des usagers c'est l'efficacité. L'accueil n'est que la partie immergée de l'iceberg. Il faut réfléchir à toute l'organisation, aux outils et aux compétences dont on va avoir besoin, en ayant une approche "parcours de l'utilisateur".

Depuis le Covid, l'accueil physique et téléphonique a diminué. L'accueil téléphonique est désormais sollicité pour des questions pointues ». Plus qu'auparavant, les agents d'accueil doivent donc être mis en capacité d'apporter un premier niveau de réponse, des informations fiables et de donner des explications le cas échéant.

Le métier d'agent d'accueil doit être appréhendé comme un travail émotionnel d'inclusion, fait par des professionnels de la relation, au sein d'une structure réorganisée autour de la priorité à fournir un service de qualité. Il faut passer d'un accueil "porte d'entrée" à un accueil garant de la satisfaction de l'utilisateur. **Il faut en finir avec "le reclassement par défaut à l'accueil". L'accueil, pour être de qualité, doit surtout devenir le métier de l'organisation entière.**

Tous les services opérationnels doivent être embarqués. En parallèle, pour favoriser l'interconnaissance, un réseau doit être créé avec les assistants de direction et des immersions croisées des agents d'accueil devraient être réalisées entre l'intercommunalité et les communes.

## La bonne posture

*Les agents d'accueil ont besoin d'information sur les personnes ressources, les démarches, les processus internes. Il faut établir des liens directs avec les services opérationnels. Le problème, souvent, c'est que l'accueil n'est pas envisagé comme une fonction partagée. "Un bon agent d'accueil est celui qui est le mieux informé de la collectivité".*

La structure doit s'engager à faire monter en compétences les agents d'accueil, afin d'atteindre les objectifs fixés dans une charte signée en commun, en les formant, en facilitant les échanges entre eux et en favorisant l'émergence collective de solutions. « Les agents doivent être associés pour faire valoir leur expérience de terrain. Il y a une reconnaissance de leur travail ».

Des groupes de travail participatifs, constitués d'agents d'accueil des collectivités, permettront d'élaborer des fiches servant de base de renseignement au public: compétences territoriales, posture d'agent d'accueil et moyens de faire face aux usagers posant des difficultés.

*Source: La Gazette, le 01/06/2022*