



02 octobre 2018

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES INSET ANGERS



PREMIER ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL DE PROXIMITÉ

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Elaboré par le Centre de Ressources Documentaires de l'Inset d'Angers
et le service des Pôles



Centre national de la fonction publique territoriale

INTRODUCTION	3
1 / L'ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL DE QUOI EST-IL QUESTION ?	4
A – GENERALITES	4
B - MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC / SCHÉMAS D'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC.....	5
C - NUMÉRIQUE ET TRAVAIL SOCIAL	7
2 / RETOURS D'EXPÉRIENCES	8

INTRODUCTION

LANCEMENT DE LA STRATEGIE NATIONALE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/investir-dans-les-solidarites/actualites/article/lancement-de-la-strategie-nationale-de-prevention-et-de-lutte-contre-la>

Les 5 engagements de la stratégie pauvreté :

- Engagement n°1 : L'égalité des chances dès les premiers pas pour rompre la reproduction de la pauvreté
- Engagement n°2 : Garantir au quotidien les droits fondamentaux des enfants
- Engagement n°3 : Un parcours de formation garanti pour tous les jeunes
- Engagement n°4 : Vers des droits sociaux plus accessibles, plus équitables et plus incitatifs à l'activité
- Engagement n°5 : Investir pour l'accompagnement de tous vers l'emploi.

STRATEGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

<https://societenumerique.gouv.fr/strategie-nationale-pour-un-numerique-inclusif/>

PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN FAVEUR DU TRAVAIL SOCIAL ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

<http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/travail-social/article/plan-d-action-interministeriel-en-faveur-du-travail-social-et-du-developpement>

Marisol Touraine et Ségolène Neuville ont présenté, mercredi 21 octobre 2015 en Conseil des ministres, le plan d'action interministériel en faveur du Travail Social et du développement social.

Ce plan prévoit 26 mesures autour de 4 thématiques :

- la participation et l'accompagnement des personnes
- la promotion du développement social pour simplifier les politiques publiques
- la reconnaissance du travail social et la modernisation de l'appareil de formation
- la rénovation de la gouvernance



Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité ANDASS, Ministère des Affaires sociales et de la Santé, 2018, 36 p.

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_accueil_social_proximite.pdf

Le Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social prévoit l'organisation d'un premier accueil social inconditionnel de proximité dans les départements. Pour accompagner la mise en œuvre de cette mesure, un guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité a été réalisé

ODENORE - Observatoire des non-recours aux droits et service

<https://odenore.msh-alpes.fr/>

HAUT CONSEIL DU TRAVAIL SOCIAL

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/article/publications-de-la-cedts>

1 / L'ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL DE QUOI EST-IL QUESTION ?

A / GENERALITES

« L'accueil du public, nous connaissons » / SIVRIERE Claude

Actualités sociales hebdomadaires, 22/12/2017, n° 3039, p. 30-31

Assistante sociale depuis plus de trente ans au sein de structures départementales, Claude Sivrière réagit au décryptage intitulé « La lente mise en place du premier accueil social » publié dans les « ASH » du 24 novembre 2017. Elle rappelle que l'accueil inconditionnel de proximité est au cœur de son métier et, surtout, pointe le manque de visibilité de l'action des travailleurs sociaux dans les médias, les institutions et la société tout entière.

Accès aux droits. La lente mise en place du premier accueil social

Actualités sociales hebdomadaires, 24/11/2017, n° 3035, p. 26-29

C'est l'une des mesures phares du plan d'action en faveur du travail social adopté en octobre 2015 : le premier accueil social inconditionnel de proximité vise à améliorer l'accès aux droits et l'accompagnement des populations. Mais pour le moment, rares sont les départements à avoir véritablement arrêté leur stratégie.

http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_accueil_social_proximite.pdf

<http://www.gouvernement.fr/partage/5068-rapport-reconnaitre-et-valoriser-le-travail-social>

"Pour le guichet social unique" / DAMON Julien

Actualités sociales hebdomadaires, 31/03/2017, n° 3004, p. 48

"Dans la famille des serpents de mer sur l'évolution de la protection sociale, je demande le guichet unique. Il est de bon ton de hausser les épaules dédaigneusement à sa simple évocation. Il faut dire que l'expression même est dépréciée. En particulier, parce que les guichets uniques (en matière d'emploi, de handicap ou de famille) existent, au moins sur le papier. Ils se sont même multipliés. Mais avoir plusieurs guichets uniques paraît, évidemment, peu logique. Au-delà de l'ironie, le sujet mérite que l'on s'y arrête. La situation commande des améliorations en ce qui concerne l'accueil de gens, qui ne saurait être qu'immatériel, et le service des prestations, qui ne saurait continuer à autant se disperser. Surtout, la révolution numérique et son déluge d'algorithmes et de données permettent de progresser. Le guichet unique pourrait bientôt ne plus relever du mythe."

Le premier accueil inconditionnel : un incontournable

Actes : actions et territoires du social, 12/2016, n° 473, p. 7-8

Recevoir toute personne rencontrant une ou des difficultés sociales : voilà une mission des acteurs sociaux qui semble évidente. Mais a-t-on vraiment fait le tour de la question ? En mobilisant les collectivités, les acteurs sociaux et les associations, l'Etat souhaite préciser ce que le premier accueil inconditionnel doit recouvrir. L'UNCCAS a été associée au groupe de travail.

<http://www.gazette-sante-social.fr/29367/de-lutilite-des-ccas-nathalie-de-lacoste-directrice-du-ccas-de-livry-gargan>

L'interview du mois : Frédéric Bierry. "Le premier accueil : essentiel pour construire un accompagnement global"

Actes : actions et territoires du social, 12/2016, n° 473, p. 5-6

Frédéric Bierry, président de la Commission de la Solidarité et des Affaires Sociales de l'Association des Départements de France : "Intégrer les usagers dans le processus du premier accueil est nouveau, mais fondamental".

B / MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC / SCHÉMAS D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

Maisons de services au public

Localtis.info, 07/06/2018

<https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Dossiers/Dossiers&cid=1250279281932>

Une Maison de services au public est un lieu où les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit...

Cette politique publique est pilotée par le Commissariat général à l'égalité des territoires ; la Caisse des Dépôts a été mandatée pour assurer l'animation nationale de ce réseau, aujourd'hui fort de 1.150 Maisons.

Ce dossier vous propose un ensemble de ressources (questions/réponses juridiques, bouquet d'expériences, publications...).

Les schémas d'accessibilité au coeur des enjeux de cohésion / LE BOT Erwan, PORTIER Nicolas Intercommunalités, 12/2017, n° 225, p. 5-9

https://www.adcf.org/files/MAG-INTERCO/AdCF_Interco225_web.pdf

Créés par la loi NOTRe, les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) constituent des leviers majeurs afin de réfléchir à la cohésion des territoires par l'angle de l'inclusion de leurs habitants. À la veille de l'échéance prévue pour leur réalisation (31 décembre 2017), ce focus met en exergue les enjeux de ces documents. Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) dresse un bilan de leur avancement et de leur contenu.

Enfin, des zooms sont proposés sur la méthode d'élaboration de ces outils, mais également sur la place qu'ils confèrent aux thématiques de la santé et du numérique, deux enjeux majeurs, notamment pour les territoires non urbains.

Services au public : des schémas pour quoi faire ?

Maires de France, 11/2017, n° 351, p. 58-60

Destinés à établir un diagnostic puis un plan d'actions de six ans pour renforcer l'offre de services dans les zones en déficit, les schémas départementaux d'amélioration et d'accessibilité des services au public, élaborés conjointement d'ici fin 2017 par les préfets et les présidents de conseils départementaux, constituent des outils pertinents mais à certaines conditions.

Maisons de services au public : diversifier l'offre pour mieux satisfaire les besoins des usagers CGET

En Bref, n° 33, 2017, 4 p.

<http://www.cget.gouv.fr/ressources/publications/en-bref-33-maisons-de-services-au-public-diversifier-l-offre-pour-mieux-satisfaire-les-besoins-des-usagers>

Il est capital de rendre les services au public accessibles aux habitants, en particulier à ceux des territoires qui en bénéficient le moins. À cet égard, les 1 100 Maisons de services au public délivrent aujourd'hui, sur l'ensemble du territoire français, une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. Elles fournissent une gamme de services très large, allant de la délivrance d'informations simples jusqu'à l'accompagnement de l'utilisateur dans des démarches spécifiques, par l'utilisation d'outils numériques et les médiations assurées par les femmes et les hommes qui animent les Maisons. Leur création, impulsée et soutenue par le ministère en charge de l'aménagement du territoire, via le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), permet d'apporter des services au plus près des usagers, en les mutualisant afin d'en faciliter l'accès.

Des solutions locales pour rapprocher les services du public

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 19/12/2016, n° 2346-2347, p. 42-43

Des services indispensables au quotidien (alimentation, santé, transports, etc.) sont parfois peu accessibles. L'équité territoriale et la cohésion sociale sont en jeu. L'ensemble des habitants est concerné, mais la question se pose en particulier pour les personnes fragiles ou exclues. Il en va de l'attractivité des territoires.

Pilotés par les départements et l'État, les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public seront mis en place à partir de 2017, pour six ans.

Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public : les conseils du CGET

Maire-info.com, 11/2016

<http://www.maire-info.com/article.asp?param=20174&PARAM2=PLUS&nl=1>

Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) prodigue quelques conseils pratiques afin de mener à bien l'élaboration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASAP). La loi Notre a confié la réalisation de ces schémas conjointement aux préfets et aux présidents des conseils départementaux. « Ce travail doit aboutir à une vision partagée des enjeux et des priorités en matière de services par tous les acteurs du département. Il doit aussi permettre la définition d'un plan d'action privilégiant les coopérations et les mutualisations entre acteurs et entre territoires pour identifier, puis répondre aux déséquilibres repérés entre l'offre de services et les besoins des habitants », explique le CGET dans sa publication En bref de novembre.

<http://www.maire-info.com/upload/files/guideservicespublics.pdf>

Schémas d'accessibilité des services au public : quelles conditions de réussite ?

Localtis.info, 19/10/2016

<http://www.localtis.info/cs/ContentServer?pagename=Localtis/LOCActu/ArticleActualite&jid=1250271626823&cid=1250271621195>

Un "portage" politique fort, du pragmatisme et de la souplesse, une consultation de la population et des acteurs de terrain : telles seraient quelques-unes des conditions pour réussir le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Des représentants des premiers départements à avoir initié la démarche ont témoigné de leur expérience lors de la dernière convention de l'Assemblée des communautés de France.

Le portail des maisons de services au public / Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, 12/04/2016, consulté le 30/05/2016

<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. Ce portail permet :

- au grand public de disposer des informations nécessaires sur le réseau des Maisons de services au public et leur localisation (carte interactive)
- aux acteurs de la politique d'accéder à un extranet professionnel utile dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions



Accueil du public : améliorer le service aux usagers - Les enjeux de l'accueil social / MESSINA Raphaëlle Territorial éditions, 2015, 89 p.

Cet ouvrage propose une approche globale prenant en compte les différents paramètres et enjeux de l'accueil du public. Interpellé par les différentes mutations sociales, institutionnelles, administratives des territoires, l'accueil social prend tout son sens en tant que premier « sas » d'accès aux droits.

Il est nécessaire de comprendre l'impact des réformes territoriales et des politiques d'action sociale, qui engendrent une pression croissante sur le public, les acteurs locaux et les professionnels de l'accueil. Cet impact est mis en perspective dans l'accompagnement des actions de reconfiguration des accueils, qu'elles soient matérielles et logistiques, organisationnelle, liées aux ressources humaines, au partenariat et aux mutualisations, aux démarches qualité ou liées au cadre de la relation interpersonnelle.

L'accueil fait partie d'un tout, structure ou institution dans son ensemble, et doit être vu dans cette globalité. L'approche proposée a la particularité d'explorer les enjeux de l'accueil social non seulement au travers d'apports théoriques, mais également d'une capitalisation d'expériences, de représentations et de paroles collectées auprès de professionnels, d'élus et d'usagers, afin que chacun puisse s'en saisir dans sa pratique professionnelle ou dans un projet plus global

C / NUMERIQUE ET TRAVAIL SOCIAL

La journée « Cohésion sociale et numérique » de la DGCS, l'UNCASS et l'Agence du numérique
Dubasque.org, 18/05/2018

<https://dubasque.org/2018/05/18/la-journee-cohesion-sociale-et-numerique/>

Mercredi avait lieu à Paris au ministère de la Solidarité une journée d'étude et d'échange sur la place du numérique dans les pratiques du travail social. On utilise pour cela le terme « d'inclusion numérique » car évidemment, il est espéré que ces outils qui s'imposent à nous permettent à tous de s'inclure et de trouver place dans la société. Les réflexions lors de cette journée nous ont montré que cette ambition est loin d'être atteinte. Certes les outils numériques apportent de réelles plus-value mais ils risquent aussi de creuser des inégalités.

"On est sur la voie d'une plateformes du social"

Actualités sociales hebdomadaires, 02/02/2018, n° 3046, p. 30-31

Objets connectés, réalité augmentée et virtuelle, intelligence artificielle... Les technologies du numérique bouleversent nos vies professionnelle et personnelle. Chacun de nous est concerné par ces mutations profondes, mais qu'en est-il pour les publics fragilisés, vulnérables, où le non-humain peut remplacer l'humain ? Le sociologue Vincent Meyer sonne le tocsin.

Professionnels et usagers bousculés par le numérique

Actualités sociales hebdomadaires, 01/12/2017, n° 3036, p. 28-30

La dématérialisation des administrations et l'informatisation des dossiers sociaux ont déjà bouleversé les pratiques du travail social. Les nouveaux usages, s'ils facilitent le travail, induisent aussi des changements qui suscitent des questions éthiques. Confrontés à une évolution accélérée, nombre de professionnels appellent à la vigilance pour ne pas perdre le sens d'un travail fondé sur la relation avec la personne accompagnée.

L'impact des TIC et du numérique sur les pratiques professionnelles dans les ESSMS

Cahiers de l'actif (les), 12/2017, n° 498-499, 238 p.

- Transition numérique : enjeux et défis majeurs pour le travail social
- Impacts sur les organisations et les pratiques professionnelles : observations et témoignages de terrain
- Contrepoints

Pour compléter, retrouvez la bibliographie réalisée par le centre de ressources de l'INSET d'Angers :



L'inclusion numérique : entre accès aux droits et risque de fracture / Réseau des Documentalistes CNFPT, 2018, 16 p.

http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/inclusion_numerique_06_2018.pdf

Bibliographie réalisée dans le cadre d'un stage se déroulant à l'INSET d'Angers du 4 au 6 juin 2018.

2 / RETOURS D'EXPERIENCES

Cœur de Brenne renforce sa politique anti-fracture numérique (36)

Localtis.info, 05/06/2018

<https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer/?pagename=Territoires/Experiences/Expe>

Depuis 2016, l'arsenal des solutions proposées en Cœur de Brenne a été enrichi grâce à la mise en place de la Brenne Box : une maison de services au public conçue comme un tiers-lieu à vocation numérique offrant un cyberspace, un espace de coworking et un fab lab.

Un guichet unique pour gérer les réclamations

Maires de France, 03/2018, n° 355, p. 46

Nantes (311 479 habitants, Loire-Atlantique). Nuisances, incivilités, sécurité..., les Nantais bénéficient d'un suivi personnalisé à la Maison de la tranquillité publique.

Le Maine-et-Loire, premier pour sa qualité d'accueil

Maine-et-Loire.fr, 01/02/2018

<https://www.maine-et-loire.fr/actualites/toutes-les-actualites/news/le-maine-et-loire-premier-pour-sa-qualite-daccueil/>

Le 1er février, le Département de Maine-et-Loire a été primé par l'AFNOR pour la qualité de son accueil des usagers.

A Amiens, un CCAS 3.0

Actualités sociales hebdomadaires, 01/12/2017, n° 3036, p. 31

Faire des nouvelles technologies un levier d'amélioration de l'accès au droit, c'est le défi que veut relever la préfecture de la Somme, en lançant son plan numérique dans le domaine social.

Besançon. Un guichet unique numérique pour diminuer le non-recours

Gazette sante social (la), 10/2017, n° 144, p. 46

Dans le quartier Planoise à Besançon, dans le Doubs, les administrations travaillent ensemble pour améliorer leur accessibilité physique et numérique. Les usagers deviennent peu à peu autonomes dans leurs démarches.

La Seine-Saint-Denis mise sur le numérique pour transformer ses services

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 10/07/2017, n° 2374-2375, p. 44-45

La Seine-Saint-Denis modernise son administration et ses politiques publiques. Objectif : répondre aux besoins des usagers et optimiser son fonctionnement. Démarches en ligne, accès aux données publiques, lieux d'accueil revisités... les habitants bénéficient de services performants, tout comme les agents. Pour lancer des actions innovantes à moindre coût, le conseil départemental recourt au design de services et s'appuie sur l'expertise des acteurs locaux.

Centre social + espace public numérique = Maison de services au public dans le Chemillois (49)

Caisse des dépôts et consignations, 07/2017

<https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Expe>

En octobre 2016, le centre social du Chemillois a fait reconnaître ses missions comme celles d'une Maison de services au public (MSAP). L'espace public numérique, porté depuis 18 ans par celui-ci, est un élément de différenciation qui a conforté sa candidature, dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Organiser un guichet unique de l'action sociale

Maires de France, 07/2017, n° 348, p. 57

Carvin - Pas-de-Calais (17 000 habitants). Le CCAS coordonne l'aide alimentaire caritative en concertation avec les associations, et parvient à satisfaire de nouveaux besoins.

**Des réponses près de chez soi à la maison de services au public
Maires de France, 05/2017, n° 346, p. 40-41**

SIVOM de Riaillé (8 500 habitants, Loire-Atlantique). La maison de services au public multiplie les initiatives pour s'adapter à l'évolution des besoins des usagers.

De la créativité pour lutter contre le désert social

Actes : actions et territoires du social, 05/2017, n° 478, p. 10-17

Au sommaire du dossier :

- De la créativité pour lutter contre le désert social
- Haute-Saône : combattre le désert social
- Villaines-sous-Bois (Val-d'Oise) : impulsion sociale
- Charente : qualifier pour maintenir l'emploi
- Amiens : équilibrer l'accès aux services

"Nantes veut rendre le numérique accessible à tous, même aux plus précaires"

Gazette sante social (la), 05/2017, n° 140, p. 41-43

Avec neuf ordinateurs en accès libre et gratuit, le CCAS de Nantes a aménagé un espace numérique pour faciliter les démarches administratives des plus précaires. Le lieu connaît un franc succès auprès de ceux qui maîtrisent déjà les bases de l'informatique, mais l'enjeu est aussi d'attirer celles et ceux qui en sont éloignés.

Amiens : équilibrer l'accès aux services

Actes : actions et territoires du social, 05/2017, n° 478, p. 16-17

Amiens s'est donné pour mission d'assurer l'accès aux services publics et aux droits tout en luttant contre la fracture numérique. Au-delà, et sous l'impulsion de l'UDCCAS, il s'agit de limiter le déracinement de la population rurale avec des solutions innovantes.

Bourg-en-Bresse. Agir ensemble pour l'accès aux droits

Gazette sante social (la), 01/2017, n° 136, p. 18

CCAS, CAF et département de l'Ain développent l'analyse mixte et collective des difficultés d'accès aux droits et coconstruisent des propositions d'amélioration concrètes de l'offre de services.

De l'art de réunir les conditions de l'accueil inconditionnel

Actes : actions et territoires du social, 12/2016, n° 473, p. 9-17

L'accueil social fait partie de l'ADN des CCAS.

- Aubagne : un métier, des compétences, de l'efficience
- Ajaccio : un projet de service qui fédère une équipe
- Lomme : l'accueil, c'est aussi aller au-devant des usagers
- Herblay : pourquoi pas un service civique à l'accueil ?
- Versailles : quand le numérique soutient l'accueil
- Bourg-en Bresse : jouer sur les mots, le décor, accepter l'échange...
- Douai : une réponse pour endiguer l'agressivité

<http://www.infos-droits.versailles.fr/>

Organisation - Les managers veulent améliorer l'accueil

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 29/08/2016, n° 2330, p.28

http://www.lagazettedescommunes.com/457249/les-managers-veulent-ameliorer-laccueil-des-usagers/?utm_source=quotidien&utm_medium=Email&utm_campaign=01-09-2016-quotidien&abo=1

Près de 200 managers, réunis en séminaire de cadres du conseil départemental du Calvados, ont mis en commun leur réflexion pour définir les modalités d'un meilleur accueil.

L'Aude, premier département à signer son schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Localtis.info, 25/07/2016

http://www.wikiterritorial.cnfpt.fr/xwiki/wiki/eactualites/view/Fils-Actualites/Feed_Editiondujour1937329687LA

Faisant partie des départements expérimentateurs, l'Aude a signé le premier schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Un long travail de diagnostic et de définition d'actions pour renforcer l'offre de services sur les territoires que doivent entreprendre et finaliser tous les départements d'ici fin 2017.

Fonction accueil : deux exemples de management réussis

Lettre du cadre territorial (la), 05/2016, n° 498, p. 42-43

<http://www.lettreducadre.fr/13204/fonction-accueil-deux-exemples-de-management-reussis/>

Le conseil départemental du Val-de-Marne et la ville de Vincennes sont réputés pour la qualité de leur fonction accueil. Deux mots-clefs pour la réussite de ces projets : la création **d'une culture commune et la montée en compétences des agents**.

Une politique d'accueil dopée par la certification

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 15/02/2016, n° 2304, p. 31

En suivant les exigences de la norme ISO 9000, la ville d'Olivet (Loiret) entend offrir une réponse individualisée à chaque demande.

L'Accueil Unique Multicanal à Vincennes

Autoroutes de l'information et territoires, 26/10/2015, n° 327, p. 5

La Ville de Vincennes propose depuis la rentrée 2013 un service d'accueil unique multicanal pour traiter l'ensemble des demandes des usagers, et ce, qu'elles aient été formulées par téléphone, courriel, courrier, par télé-services ou directement sur place. Pour cela, il a été nécessaire de refondre le système d'information, l'organisation interne et l'espace d'accueil...

- les avantages

- carte d'identité de la démarche

<https://www.silicon.fr/vincennes-commune-france-accueil-unique-92780.html>

Rennes. Des espaces communs pour simplifier l'accès aux services sociaux /

Gazette sante social (la), 09/2015, n° 121, p. 43-45

Créés à la fin des années 1990, les ESC rennais jouent la carte de la proximité, du partenariat interinstitutionnel et des synergies professionnelles. Objectif : simplifier l'accès au service public social en dépassant la spécialisation et la complexité des compétences de chaque acteur engagé dans le projet.

<http://site.apras.org/>

Un guichet unique d'accueil pour les services de proximité

Intercommunalités, 09/2015, n° 202, p. 21

Permettre des inscriptions et un paiement dématérialisé d'une multitude de services de la communauté et de sa ville centre : tel est l'enjeu du guichet unique de la communauté de communes du Pays de Vendôme. Si ce service a nécessité l'adaptation et la formation des agents, il est aujourd'hui un succès, en interne, comme pour les habitants.

Grand Besançon (Doubs) : un accueil téléphonique de meilleure qualité grâce à un challenge interservices

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 06/04/2015, n° 2264, p. 58

Afin que chaque appelant extérieur trouve le bon interlocuteur, l'interco a rappelé à ses agents, par le biais d'un défi, les réflexes à avoir au téléphone. Une démarche récompensée par l'un des grands prix Cap'com 2014.

Témoignage de la responsable du service "accueil-courrier" : "« Nous savions, depuis un moment déjà, que nous pouvions progresser sur la qualité de la gestion des appels téléphoniques externes. La démarche dans laquelle nous nous sommes engagés pour obtenir le label Marianne a été l'élément déclencheur. Les premières personnes que nous avons associées à l'initiative sont les assistantes de service, tout en ayant pour objectif d'intéresser à la question l'ensemble des agents disposant d'un poste fixe. Car ce sont bien tous les services qui sont concernés. Grâce aux bilans statistiques mensuels, nous avons pu suivre l'évolution des uns et des autres et déterminer quel service a le plus progressé. Il s'agit de... la communication ! Aujourd'hui, nous espérons que les réflexes sont bien ancrés. »

Recourir au tutorat pour mutualiser les équipes d'accueil

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 02/03/2015, n° 2259, p. 56

Lors de la mise en place d'un guichet unique en mars 2014, la ville d'Istres, dans les Bouches-du-Rhône, a installé une nouvelle équipe et formé les agents à des procédures qu'ils ne connaissaient pas.

Dossier documentaire

Edité par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex 1

www.cnfpt.fr

Directrice de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**

Conception et réalisation : **Bérangère Guillet, Marie-Christine Marchand, Amandine Robin**

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2018 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

