



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Atelier de la territorialisation RH

Grand Est

La transformation RH au service des métiers en tension : l'exemple des métiers d'accueil

Jeudi 15 décembre

14:00 - 16:30

Fonds documentaire

Introduction

Depuis 2017, la DGAFP se mobilise autour de filières de métiers “en tension” et pour lesquelles il est nécessaire de renforcer l’attractivité et la fidélisation des agents publics.

Cette approche, portée par la filière RH vise à agir sur des leviers tels que les processus de recrutement, la formation des agents tout au long de la vie, la mobilité au sein des 3 versants de la fonction publique et l’accompagnement des parcours professionnels.

Le métier d’accueil cristallise un certain nombre d’enjeux tant en matière d’attractivité que de rétention alors même qu’il constitue un des piliers du service aux usagers.

Il convient alors de s’interroger sur la façon de le promouvoir et de le faire évoluer afin de lui redonner ses lettres de noblesse et d’en assurer l’attractivité auprès des agents de la fonction publique.

Cet atelier, à destination de l’ensemble des professionnels RH des trois versants de la fonction publique s’attachera à partager une vision et des retours d’expériences concrets, issus des administrations publiques.

La transformation RH des administrations publiques pour les métiers en tension est marquée par un ensemble d’enjeux sociaux et sociétaux contemporains : la digitalisation, les relations humaines, les nouvelles attentes de la part des collaborateurs...

Ces sujets seront au cœur de cet atelier de la transformation RH organisé par la PFRH du Grand Est en partenariat avec la DGAFP **le 15 décembre 2022 à 14 heures.**

L'amélioration des conditions d'accueil : un défi au cœur des engagements des administrations publiques

La question de l'attractivité de la fonction publique concerne les administrations publiques en général ([Rapport annuel sur l'état de la fonction publique, 2021](#)), et touche plus spécifiquement chaque versant de la fonction publique ([Rapport sur l'attractivité dans la fonction publique territoriale](#)).

Les métiers d'accueil des administrations publiques font face à de multiples changements de contexte : évolutions organisationnelles, évolutions sociétales, technologiques, mais aussi des attentes ([Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux](#))

Tout d'abord, les métiers d'accueil se retrouvent au cœur des principales attentes citoyennes envers les services publics, comme l'illustre [le Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier](#), que ce soit concernant le suivi des dossiers, la disponibilité des agents, une orientation efficace ou un accompagnement personnalisé de la part des agents. Ces attentes se retrouvent au cœur des engagements des administrations comme l'illustre le document « [Missions prioritaires des préfetures 2022-2025](#) » du ministère de l'Intérieur et [les 9 engagements du programme Service publics + porté par la DITP](#).

[Rapport annuel sur l'état de la fonction publique](#)

DGAFP, 2021

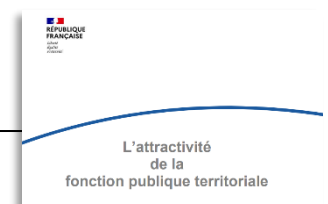
Le Rapport annuel sur l'état de la fonction publique est destiné à partager le plus largement possible les données et les analyses sur les ressources humaines des trois versants de la fonction publique - emploi, recrutements et parcours professionnels, retraites, formation, rémunérations, conditions de travail et politique sociale -, qui permettent d'alimenter le dialogue social et de nourrir le débat public.



[L'attractivité de la fonction publique territoriale](#)

Philippe Laurent, Corinne Desforges, Mathilde Icard, 2022

Ce rapport établi en janvier 2022 établit 27 recommandations en faveur de l'attractivité de la fonction publique territoriale réparties selon 4 parties : constat, exemples d'initiatives, analyses et préconisations.



[Le Comité interministériel de la Transformation publique \(CITP\)](#)

[Rapport sur la mise en œuvre des engagements du CITP](#)

Direction interministérielle de la fonction publique, 2022

Dans le cadre du 6^{ème} comité interministériel de la transformation publique (CITP), le Premier ministre a souhaité approfondir la mise en œuvre des engagements pris au CITP du 5 février dernier en tenant compte des orientations fixées par le président de la République dans son allocution du 8 avril 2021. Sept nouveaux engagements ont été pris à cette occasion avec deux objectifs clairs : rebâtir l'action publique à partir des territoires et intensifier l'efficacité des services publics.

En particulier, plusieurs engagements impactent les métiers d'accueils :

- Engagement 7 : 10 démarches et 100 formulaires administratifs seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022.
85% des 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français sont dorénavant réalisables en ligne.
- Engagement 8 : un accès téléphonique sans facturation sera garanti pour tous les services publics. Tous les sites Internet publics afficheront un numéro de téléphone. Les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85%.
- Engagement 9 : Le partage d'informations entre administrations sera accéléré pour simplifier les démarches en ligne et éviter de demander de nombreuses fois la même chose aux Français.
- Engagement 12 : La prise de décision sera plus rapide, plus fluide et plus efficace grâce à une administration "zéro papier".

[Le baromètre des résultats de l'action publique](#)

Direction interministérielle de la fonction publique



Le baromètre des résultats de l'action publique permet de rendre compte aux Français des résultats de l'action publique qui impactent directement leur vie quotidienne, au plus près de chez eux. **Chacune des politiques prioritaires est présentée et détaillée**, notamment sur la manière de bénéficier des mesures mises en place.

[Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux](#)

Observatoire MNT, Cahier n°25, 2021



Cette étude très complète, réalisée en mars 2021, se découpe en plusieurs parties : présentation des enjeux de l'étude et des différentes évolutions impactant les métiers d'accueil ; une étude sur les relations entre agents et usagers des services publics locaux ; un ensemble de bonnes pratiques et de retours d'expériences ; une étude pour repenser les RH, le management, les organisations et le métier pour mieux répondre aux besoins du public et des recommandations.

[Les services publics vus par les Français et les usagers](#)

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier, 22^{ème} édition, 2022



L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la DITP, a publié le 18 janvier dernier la 22^{ème} édition de son baromètre qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'Etat (l'image) et la satisfaction des usagers (la qualité constatée). En particulier, près de la moitié des Français centrent leurs attentes sur le suivi de leur dossier. Pour une large part des Français (41%), la disponibilité des agents est également un point prioritaire, tant en étant joignables qu'en facilitant les démarches en lignes. Les plus de 65 ans sont plus demandeurs encore (54% des 65 ans et plus). Enfin, une orientation efficace (38%) et un accompagnement personnalisé (35%) sont également des attentes citées par une part importante des Français.

[Les missions prioritaires des préfectures définies pour la période 2022-2025 :](#)

Ministère de l'Intérieur, 2022



Ce document du ministère de l'Intérieur vise à établir les nouvelles priorités d'actions des préfectures et des sous-préfectures. Plus particulièrement, la partie concernant la modernisation de l'accueil, "*Élargir et diversifier les conditions d'accueil du public*", prévoit des mesures qui visent à favoriser l'élargissement de l'offre de services et l'amélioration des conditions d'accueil des usagers, professionnaliser l'accueil en préfecture et améliorer la coordination de la préfecture avec les autres services d'accueil du public de proximité.

[Services Publics + : 9 engagements pour un service public proche, simple et efficace](#)

Préfet de la Marne, 2021



Depuis plusieurs années, les services de l'État travaillent à améliorer l'accueil de leurs usagers, qu'il s'agisse d'un accueil physique ou en ligne, par téléphone ou par courrier, grâce aux engagements Marianne. Ces engagements ont déjà été déployés par plus de 4500 organismes publics volontaires. De profonds changements dans l'organisation des services concernés sont déjà visibles. Toutefois, les Français(e)s expriment des attentes fortes en termes de qualité de service, de simplification et d'écoute, attentes qui sont encore exacerbées dans le contexte de crise sanitaire : **58% des Français souhaitent plus de rapidité, 42% plus de simplicité, 34% une meilleure égalité des services publics sur les territoires et 25% un suivi plus personnalisé** (Baromètre Delouvrier, 2019). Tout au long de l'année 2019, 9 nouveaux engagements, ambitieux et fédérateurs, ont été conçus avec les administrations de l'Etat accueillant du public et des représentants de collectivités locales, dont certains étaient déjà engagés dans la démarche. La bienveillance de l'administration vis-à-vis des usagers et la reconnaissance d'un droit à l'erreur s'ils se sont trompés figurent parmi les nouveaux grands principes affirmés par la démarche. En remplacement du référentiel Marianne, les neuf engagements du programme Services publics +, créés en 2020, visent à faire progresser la qualité du service rendu en développant, au sein des administrations, une véritable culture de la relation à l'utilisateur.

Des leviers existent pour engager les administrations publiques dans une révolution de l'accueil

Néanmoins, améliorer l'expérience usagers nécessite une approche systémique de la fonction d'accueil : [Derrière le guichet d'accueil, toute une organisation à repenser](#). L'attractivité des métiers d'accueil peut être travaillée par le biais de différents leviers. Le contenu des postes et la communication autour des métiers d'accueil est un levier d'attractivité par différents moyens comme les [vidéos portraits](#) ou des fiches de postes attractives. La reconnaissance est également un levier d'attractivité envers les agents d'accueil, qu'elle soit financière ou non. [La qualité de vie au travail](#) des agents d'accueil est l'un des défis principaux pour les administrations publiques.

[Derrière le guichet d'accueil, toute une organisation à repenser](#)

Club RH, 2022

Cet article aborde la question des métiers d'accueil sous l'angle des enjeux liés à l'amélioration de l'expérience usagers. L'article traite d'une multitude de sujets touchant aux métiers d'accueil : la dématérialisation des procédures, la formation des agents d'accueil, le partage d'informations entre les administrations ect. Enfin, l'article aborde la question des compétences et outils qui doivent être mobilisés par l'agent en fonction de l'utilisateur.



[C'est mon métier - N°07 - Agent d'accueil](#)

7ALimoges, 2022

Dans cette série de vidéo témoignage, la chaîne publique locale de la ville de Limoges présente les métiers dans une collectivité territoriale. Ce numéro 7 dresse le portrait de deux agents d'accueil au sein de la ville de Limoges, qui présentent leur rôle et leur organisation (planning, procédures).



[Guide de la qualité de vie au travail](#)

Ministère de la transformation et de la fonction publique, 2019

Ce guide est un outil d'aide au lancement, à la mise en œuvre et au suivi d'une démarche qualité de vie au travail (QVT) à destination des acteurs de la fonction publique. Conçu pour l'action, il apporte des connaissances fondamentales sur la QVT, des méthodes, des outils et des exemples concrets de mise en œuvre. Il s'agit d'un outil qui ne nécessite pas au préalable d'être un spécialiste de la QV.



La dématérialisation du métier d'accueil

Le contexte actuel est marqué par une accélération numérique, récemment amplifiée par la crise sanitaire. Dès lors, un ensemble de fonctions traditionnelles des agents d'accueil sont repensées. ([Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain](#)). Bien que des mesures soient mises en place au sein des services publics comme la formation massive de conseillers numériques, de nombreux défis persistent. En effet, alors que la crise sanitaire a bouleversé les habitudes, les pratiques et les organisations du travail, notamment dans l'utilisation des outils numériques, les fonctionnaires restent partagés sur la "maturité numérique" du secteur public. Selon le sondage Ifop pour Acteurs publics et Microsoft, près d'un agent public sur 2 juge la maturité numérique du secteur public en deçà du niveau requis par rapport aux priorités de son organisation. ([Sondage : près de la moitié des fonctionnaires jugent la maturité numérique du secteur public en deçà du niveau requis](#))

[Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain](#)

Direction interministérielle de la transformation publique, 2018

Issu de l'étude "Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain" publiée en 2018 par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) qui vise à explorer les impacts et le potentiel de la transformation numérique des agents publics, un focus est effectué sur les métiers d'accueil et d'orientation. L'étude rappelle les principales tâches exercées par les personnels d'accueil et d'orientation avant de s'intéresser aux principaux leviers numériques susceptibles d'affecter ces métiers. On peut citer par exemple l'automatisation du traitement des réponses aux questions les plus simples et les plus récurrentes par la mise en place de chatbots ou l'aide aux rendez-vous avec les usagers grâce à un assistant virtuel qui permet de préparer en amont le rendez-vous. L'identification de ces leviers amène à recentrer l'agent d'accueil et d'orientation sur un rôle de conseiller individuel, qui en usant des services numériques pourrait rendre un service plus efficace et donc plus personnalisé. Découvrez un résumé de cette étude [ici](#).



[Sondage : près de la moitié des fonctionnaires jugent la maturité numérique du secteur public en deçà du niveau requis](#)

Acteurs publics

Selon ce sondage Ifop pour Acteurs publics et Microsoft, près d'un agent public sur 2 juge la maturité numérique du secteur public en deçà du niveau requis par rapport aux priorités de son organisation. Les fonctionnaires dressent un constat mitigé sur la "maturité numérique" du secteur public, ce terme désignant la transformation numérique de leur organisation dans l'objectif d'améliorer la qualité de son service. De fait, les fonctionnaires sont 44 % à juger la maturité numérique en-deçà du niveau requis par rapport aux priorités de leur organisation, dont 66 % au sein de la fonction publique hospitalière (FPH).

Plus d'informations sur
www.fonction-publique.gouv.fr



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale
de l'administration et
de la fonction publique**