

L'accueil physique revient au premier plan : la DITP publie un guide inédit pour transformer la relation usagers



Cliquez sur l'image pour télécharger le document.

L'accueil physique demeure un enjeu clé pour la qualité du service public. Même à l'heure du "tout-numérique", 15 % des interactions passent encore par un guichet, un hall ou un espace d'orientation des moments décisifs pour la confiance des citoyens.

La DITP dévoile aujourd'hui le premier [Livres blancs de l'accueil physique dans les services publics](#), conçu avec près de 30 administrations et des experts du terrain. Un outil concret, opérationnel, et profondément centré sur l'expérience usagers et les conditions de travail des agents.

■ Ce que contient le Livre blanc :

- ✓ 31 fiches de bonnes pratiques couvrant tout le parcours usager : signalétique, confort d'attente, accessibilité, accompagnement...
- ✓ 19 retours d'expériences inspirants pour repenser l'accueil, prévenir les incivilités et renforcer le lien humain.
- ✓ Des pistes pour valoriser les agents d'accueil, véritables piliers de la relation de confiance.

Cette publication s'inscrit dans la dynamique Services Publics+, qui mobilise les usagers dans l'amélioration continue : plus de 110 000 avis déposés et 5 000 fiches locales déjà accessibles.

Entre professionnalisation de l'accueil téléphonique, montée en puissance du réseau France Services, et territorialisation renforcée, ce Livre blanc arrive au bon moment pour accompagner les collectivités, administrations et opérateurs publics dans leurs projets de transformation.

💬 **Avis :** Ce [Livre blanc](#) représente un vrai tournant : il redonne de la valeur à l'accueil humain, trop longtemps considéré comme un simple point d'entrée. Il offre enfin un cadre commun, opérationnel et inspirant pour toutes les administrations en particulier les collectivités territoriales, où les attentes des usagers sont les plus fortes et les incivilités les plus fréquentes. C'est un outil extrêmement utile pour les DRH, DGS et responsables d'accueil qui veulent structurer une démarche qualité solide et crédible.

[Livre blanc de l'accueil physique dans les services publics | DITP](#)

Le livre blanc est conçu comme un outil facile et concret, destiné à tous les acteurs engagés dans l'amélioration des accueils physiques du début jusqu'à la fin de l'expérience usager.

<https://www.modernisation.gouv.fr/campus-de-la-transformation-publique/catalogue-de-ressources/o>

