



Paris, le 12 janvier 2025

COMMUNIQUE DE PRESSE

Accès aux services publics pour tous : les projets portés par les universités de Nîmes et Rennes 2 choisis par la DITP pour mieux connaître les usagers éloignés des services publics

La DITP (Direction interministérielle de la transformation publique) a retenu les propositions des universités Rennes 2 et de Nîmes à l'issue d'un appel à manifestation d'intérêt lancé en juillet 2024. Leur mission de recherche : renforcer la connaissance des usagers éloignés du service public, pour leur en faciliter l'accès.

Renforcer la connaissance des usagers éloignés des services publics



L'un des grands objectifs du programme [Services Publics+](#), piloté par la DITP, est d'améliorer la qualité et de **garantir un accès aux services publics, pour tous et sur tout le territoire**. Pour y parvenir, l'un des enjeux est de renforcer notre **écoute et notre compréhension des usagers éloignés de ces services publics**, en particulier dans les périphéries urbaines ou en zones rurales. C'est ainsi qu'un premier [Appel à Manifestation d'Intérêt \(AMI\)](#) "recherche et action publique" a été lancé en juillet dernier. Il porte sur **l'observation territoriale de la relation aux services publics**, avec pour objectif d'implanter un dispositif territorialisé d'écoute centré sur les usagers éloignés des services publics. Il s'agit de développer des méthodes fiables et adaptées d'écoute des usagers vulnérables afin d'identifier et de supprimer les entraves à leur accès aux services publics.

Marcel Guenoun, Conseiller Recherche et Développement de la DITP, commente : « Ce projet répond aux axes de travail de la feuille de route de la transformation publique (CITP d'avril 2024) : internalisation des compétences de l'État, accès aux services publics garantis pour tous et partout sur le territoire et rapprochement entre recherche et action publique. C'est un bel exemple de partenariat public-public qui permettra de fonder l'action publique sur des bases scientifiques et de faire vivre des services publics plus simples, plus proches et plus efficaces pour tous les Français. »

Université de Nîmes : des travaux centrés sur le quartier du Pissevin et la sous-préfecture rurale du Vigan

Le projet de Nîmes Université porte sur la relation des usagers aux services publics dans deux territoires contrastés : le quartier du Pissevin (QPV) en périphérie de Nîmes et la sous-préfecture rurale du Vigan dans les Cévennes. L'originalité du projet réside notamment dans la mobilisation des étudiants issus du quartier de Pissevin comme parties-prenantes afin d'avoir un accès privilégié au ressenti des habitants.

Marc Olivaux, Vice-Président Partenariats – Entrepreneuriat de Nîmes Université, explique : « Le projet ProCD déposé en réponse à l'AMI lancé par la DITP s'inscrit pleinement dans les objectifs stratégiques de Nîmes Université. En sa qualité d'Université de proximité à vocation professionnalisante, Nîmes Université a été lauréate du PIA4 ExcellencES "Gardener", plan de 8 ans qui ambitionne d'étudier et d'apporter des solutions aux différentes vulnérabilités du territoire Gardois. ProCD est également pertinent d'un point de vue interne eu égard aux caractéristiques socio-démographiques des étudiants de l'Université qui pour partie, viennent des territoires cibles du projet et vivent eux-mêmes cette distance avec nombre de services publics. La réponse de Nîmes Université entend donc mobiliser à la fois ses étudiants et ses équipes de recherche pour proposer un dispositif d'observation original, implanté au cœur de Quartiers Prioritaires, qu'ils soient de la ville ou en zone rurale. Après une phase de

recrutement déjà en cours, les premières études de terrain (observations et entretiens) se dérouleront dès le printemps avec pour ambition d'être en capacité de produire les premiers résultats au dernier trimestre 2025. »

Université Rennes 2 : un projet conduit en partenariat avec des acteurs locaux

Le projet de l'Université Rennes 2, en partenariat avec le centre de recherche d'Askoria et le Ti Lab, laboratoire d'innovation territoriale (Bretagne) et le centre social de Kermarron à Douarnenez, sera conduit à Douarnenez et dans le Cap Sizun, à partir des centres sociaux et des espaces France service de ces territoires. Il permettra d'identifier les micro entraves rencontrées par les usagers des services publics et d'associer les agents à l'identification de solutions.

François Sorin, Chargé de recherche à Askoria, témoigne « Cet AMI nous donne l'occasion de poursuivre nos recherches sur le thème de l'accès aux droits et à l'offre publique d'aide et d'accompagnement, tout en renforçant et en élargissant le partenariat préexistant entre le centre de recherche d'Askoria, l'université Rennes 2, le laboratoire d'innovation publique Ti Lab et un certain nombre d'acteurs locaux réunis au sein d'une coopérative d'accès aux droits sur le territoire de Douarnenez. Nous allons mettre en œuvre une recherche qualitative d'inspiration ethnographique pour interroger de manière approfondie les manières dont se forment et évoluent les rapports aux services publics. Par ailleurs nous allons initier une démarche participative, impliquant à la fois des habitants et des professionnels, pour explorer les situations et les facteurs d'éloignement au service public sur le territoire d'étude. Nous allons dans les prochaines semaines engager des réunions avec les acteurs locaux et des entretiens exploratoires avec des habitants afin de préciser la méthodologie de la recherche. Il s'agira d'une part de définir en concertation les modalités de recherche participative qui seront mises en place dès le premier semestre 2025 (via l'organisation d'ateliers et de forum). Et, d'autre part, de constituer progressivement le panel de personnes qui seront suivies par les chercheurs sur une durée de neuf mois, et qui seront choisies selon différents critères liés à leur lieu d'habitation, leur trajectoire socioprofessionnelle, etc. »

La [direction interministérielle de la transformation publique \(DITP\)](#) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.

Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : diriger l'action publique par les résultats, territorialiser l'action publique, simplifier la vie des Français et des agents publics, assurer l'accès à des services publics de qualité et accroître l'efficacité de l'action publique.

Deux tiers de ses équipes sont dédiés à l'accompagnement des administrations dans leur transformation (Agence de conseil interne de l'Etat, Laboratoires d'innovation publique, Campus de la transformation publique, Centre interministériel de la participation citoyenne...).

Contact presse

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte - 06 40 74 19 37
presse.ditp@modernisation.gouv.fr - Tél. : 01 71 21 10 90