

## Appel à manifestation d'intérêt « Lieux innovants, Lieux accueillants » France services

Accélérer 1 000 projets France services pour en faire des lieux attractifs, chaleureux et écologiques

---

### 1. Contexte et enjeux

#### ***Un déploiement réussi d'un réseau d'hyper proximité, « nouveau visage » des services publics***

A l'issue du grand débat national, l'Etat s'est engagé à ce que chaque français soit à 30 minutes d'une France services. Un peu plus de trois ans après la première labellisation, la promesse est tenue, avec le déploiement de 2 750 France services d'ici la fin de l'année 2023. Cette réussite tient à la mobilisation de l'ensemble des acteurs publics locaux, des structures porteuses de France services et de l'Etat, du pilotage de la politique publique par l'Agence nationale de la cohésion des territoires, soutenue par la Banque des Territoires.

En permettant à tous les citoyens d'accéder à un panier de services publics en proximité de leur domicile, la Banque des Territoires poursuit son objectif prioritaire de cohésion sociale et territoriale. A présent, s'ouvre l'acte II du programme France services, partagé et en accord avec les associations d'élus. Il vise à consolider le maillage territorial notamment par « l'aller-vers », investir sur les compétences, renforcer la qualité de service et enrichir le bouquet de services. La Banque des Territoires souhaite continuer son accompagnement en rassemblant ses expertises afin de garantir un meilleur accès aux services publics au travers d'un réseau France services exemplaire et d'une inclusion numérique renforcée. Pour concrétiser cette ambition, la Banque des Territoires lance un Appel à Manifestation d'intérêt Lieux Innovants, Lieux Accueillants à destination de 1 000 France services.

#### ***Des lieux rénovés, chaleureux et attractifs, pour garantir un accueil de qualité et répondre aux enjeux de la transition énergétique.***

France services, réseau de lieux de service public et d'accueil, est à la fois une vitrine de l'action de l'État et un laboratoire d'innovation publique source d'enseignement et d'émulation pour les acteurs des territoires. Ces deux axes constituent les piliers du programme. Leur maintien doit nous conduire à une exigence : l'exemplarité des lieux, dans leur fonction d'accueil des usagers et de service public. Pour accompagner le maximum de France services vers cette exemplarité, la Banque des Territoires proposera un accompagnement pour la transformation immobilière des lieux. Cet accompagnement devra permettre aux France services de conduire les travaux nécessaires pour que chaque usager soit reçu dans des lieux accueillants, fonctionnels, et répondant aux enjeux de la transition énergétique.

#### ***Une offre de services augmentée, s'appuyant sur les dynamiques des territoires, pour répondre aux besoins de tous les Français et augmenter la fréquentation des lieux.***

Afin de réduire les inégalités, et répondre à un enjeu républicain essentiel, celui de garantir l'accessibilité des services publics à tous les Français, nous devons tenir compte des besoins spécifiques des territoires. Nous

proposons d'accompagner les France services dans une réflexion sur les accompagnements qu'ils proposent au sein de leur espace, et des services alentours pour redéfinir leur offre locale de services, la clarifier et l'adapter au mieux à leurs besoins.

Pour répondre à cette ambition, la structuration de l'offre de services locale doit s'inscrire dans une réflexion sur l'aménagement des lieux. Afin de conduire au mieux cette structuration, la Banque des Territoires réalisera une analyse des données du territoire couplant les données de la France services, les données socio-démographiques du bassin de vie et les besoins remontés par les agents France services et leurs usagers. In fine, la conduite de cette analyse permettra d'accompagner la France services pour qu'elle puisse redéfinir son offre locale de services.

## **2. Finalités de l'appel à manifestation d'intérêt**

Cet appel à manifestation d'intérêt a pour objectif de sélectionner 1000 France services qui bénéficieront de notre accélérateur de projets France services « Lieux innovants, Lieux accueillants » entre 2023 et 2027.

L'accélérateur de projets France services « Lieux innovants, Lieux accueillants » propose un accompagnement resserré aux porteurs de projets pour la réalisation de la transformation de leur France services vers un meilleur accueil et une meilleure adaptation aux besoins des territoires.

L'accompagnement repose sur quatre piliers :

- i. Un accompagnement personnalisé du porteur de projet de la part de la Banque des Territoires** : du diagnostic de la France services jusqu'au suivi de la mise en œuvre du projet ;
- ii. La participation à une communauté de pair-à-pair et de coaching expert** : pour mettre en perspective et nourrir son projet ;
- iii. La mise à dispositif d'outils de design de projets et de lieux pour la réalisation de son projet** ;
- iv. Le financement d'ingénieries** en fonction des besoins et la feuille de route préalablement établie pour la réalisation du projet autour de France services.

Bien que la Banque des Territoires alloue des financements en matière d'ingénierie, la structure porteuse de la France services restera néanmoins maître d'œuvre de la transformation ambitiée.

- i. Accompagnement personnalisé** : élaboration d'un diagnostic et d'une feuille de route et suivi de l'avancement du projet

Afin de conduire au mieux la structuration du projet à mettre en place, la Banque des Territoires réalisera une analyse des données du territoires, couplant les données de la France services, les données sociaux-démographiques du bassin de vie et les besoins remontés par les agents et leurs usagers. Cette démarche permettra de définir les structures vers le parcours d'accélération correspondant le mieux aux besoins identifiés.

La Banque des Territoires veillera à ce que la feuille de route corresponde aux besoins du territoire, du porteur de projet mais également tienne compte des contraintes, notamment financières.

Tout au long de la vie du projet, la Banque des Territoires accompagnera le porteur du projet à travers des points réguliers de suivi de projet.

- ii. Crédit d'une communauté France services**, développement du pair-à-pair et coaching d'experts

Afin de favoriser la diffusion de bonnes pratiques, de témoignages et d'encourager le développement par les pairs, la Banque des Territoires organisera des webinaires et événements pour fédérer une communauté de projets

France services. L'objectif poursuivi est de prendre appui sur les expériences respectives des porteurs de France services afin de permettre une véritable mise en réseau des structures.

Par ailleurs, des experts intégreront cette communauté pour partager leurs conseils aux porteurs afin de nourrir leur projet et perspectives.

### **iii. Ressourcerie et mise à disposition d'outils**

En parallèle, les France services pourront accéder librement à une bibliothèque de ressources communes pour s'inspirer, débuter une réflexion locale et mettre en œuvre un projet en autonomie.

Cette bibliothèque comprendra entre autres : un accès à des monographies de France services inspirantes en matière d'immobilier, d'aménagement et d'offre de service, un accès à l'Indice de Fragilité Numérique France services permettant de poser un diagnostic du territoire, des fiches méthodologiques attenant à la mise en place d'outils ou d'aménagements, des retours d'expériences, ou encore des inspirations et contacts de référents sur les sujets susmentionnés.

### **iv. Appui au projet en ingénierie**

Selon les projets, certaines France services bénéficieront d'une accélération à l'intensité élevée comprenant les trois types d'ingénieries et d'autres France services bénéficieront d'une accélération plus légère comprenant un ou deux types d'ingénierie en fonction des besoins remontés dans le diagnostic.

- a. **Ingénierie immobilière** : Les France services qui portent un projet de rénovation seront accompagnées dans la réalisation d'analyses bâimentaires et foncières telles que le diagnostic du bâtiment, l'identification des besoins en matière de réhabilitation de rénovation et de transformation du bâti, l'évaluation des possibilités d'évolution du bâtiment et jusqu'à la formalisation d'une feuille de route des travaux à conduire le cas échéant. L'objectif est de permettre la prise de décision des décideurs dans la réalisation de travaux destinés à améliorer la France services en fonction de ses besoins et contraintes.
- b. **Ingénierie d'offre de services et aménagement** : Les France services seront accompagnées par des designers dans la conception d'une cartographie de l'offre de service socle, l'élaboration d'outils de programmation (par exemple pour construire une offre d'itinérance), la définition des besoins et l'élaboration d'un diagnostic du lieu en matière d'aménagement, la co-conception et l'élaboration d'un plan de l'aménagement du lieu avec les acteurs décisionnaires, agents et usagers.
- c. **Ingénierie financière** : Pour les projets immobiliers, les **directions régionales** de la Banque des Territoires pourront être sollicitées par les chargés de projets afin de conseiller les structures porteuses de France services dans leur recherche de financement. Le cas échéant, elles pourront apporter un **appui en ingénierie financière** et/ou soumettre une **proposition de prêt à taux attractif**.

### **3. Critères d'éligibilité, modalités de financement et dépenses éligibles**

Candidatez pour faire partie des 1000 France services qui bénéficieront d'un accompagnement renforcé de la Banque des Territoires destiné à faire de leur lieu des espaces attractifs, chaleureux et écologiques et ainsi garantir une meilleure qualité d'accueil et une hausse de la fréquentation.

#### ***Critères d'éligibilité des structures***

Les structures éligibles à cet appel à manifestation d'intérêt sont des structures porteuses de France services. Les personnes morales autorisées à répondre à l'AMI sont :

- Les collectivités territoriales et leurs groupements
- Les associations de droit privé

#### ***Critères de sélection***

Les candidatures seront examinées par la Banque des Territoires, l'ANCT et les préfectures au regard des critères suivants (par ordre d'importance) :

1. **L'implication de la collectivité porteuse dans la gouvernance du suivi de projet** (explicité par la lettre de soutien dans le formulaire de candidature)
2. **L'identification claire d'un besoin à couvrir par la France services** nécessitant une transformation (au niveau de l'offre de services et/ou du lieu physique)
3. **Le soutien de la préfecture au projet de la France services**
4. **Une capacité d'intégrer l'action en cohérence avec les dispositifs territoriaux existants** (Petites Villes de Demain, Action Cœur de Ville, etc.),

#### ***Financement***

La Banque des Territoires finance l'intégralité de l'accélérateur « Lieux innovants, Lieux accueillants », c'est-à-dire les ingénieries mises à disposition des structures porteuses de France services sélectionnées, mais également la production des outils mis à disposition de l'ensemble des France services.

#### **4. Calendrier d'instruction et de sélection des dossiers**

##### ***Calendrier de la procédure de sélection***

L'appel à manifestation d'intérêt est continuellement ouvert entre 2023 et 2027 et procède par vagues successives de sélection.

La sélection se fera sur la base d'une comitologie de la Banque des Territoires en accord avec le programme France services de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et les préfectures.

Afin de vous porter candidat, vous devez obligatoirement remplir ce [formulaire de candidature](#). Les structures candidates recevront un courriel de confirmation de la réception de leur candidature.

Pour toutes questions complémentaires, vous pouvez nous adresser un courrier électronique à [lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr](mailto:lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr)

## ***Transparence du processus***

Les résultats de l'appel à manifestation d'intérêt font l'objet d'une notification auprès de chaque candidat.

Les documents transmis dans le cadre de cet appel à manifestation d'intérêt sont soumis à la plus stricte confidentialité et ne sont utilisés que pour la bonne marche du processus de sélection.

## ***Protection des données personnelles***

Dans toutes ses démarches, le porteur de projet s'engage à respecter la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur résultant des nouvelles obligations fixées par le Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, en veillant notamment à l'information et à l'exercice des droits des personnes concernées.

## ***5. Durée, mise en œuvre et suivi du projet***

### ***Mise en œuvre des projets***

La Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts établira une feuille de route avec chaque porteur de projet qui précisera notamment : le contenu du projet ; le calendrier prévisionnel de déploiement ; le volume d'ingénierie mis à disposition (par ingénierie) ; les modalités de suivi ; les modalités de communication ; etc.

L'accélérateur de projets France services « Lieux innovants, Lieux accueillants » propose une année de suivi intensif avec :

- i.** Un accompagnement personnalisé du porteur de projet de la part de la Banque des Territoires ;
- ii.** La participation à une communauté de pair-à-pair et d'expertise ;
- iii.** La mise à disposition d'outils pour la réalisation de son projet ;
- iv.** Le financement d'ingénierie nécessaire à la réalisation de la structuration du projet autour de France services.

La seconde phase de suivi des structures porteuses France services se poursuivra jusqu'à la réalisation effective des projets définis en début d'accélération. Elle continuera de comprendre : **i/** l'accompagnement personnalisé, **ii/** la participation à la communauté de pair-à-pair et d'expertise, et **iii/** la mise à disposition d'outils pour la réalisation de son projet.

### ***Suivi pendant la mise en œuvre des projets***

Afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre des projets, une comitologie spécifique sera mise en place par la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts, en accord avec le programme France services de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et les préfectures.

Afin de faciliter les échanges avec l'instance de pilotage, les structures porteuses de France services lauréates doivent identifier une personne chef de file qui sera l'interlocuteur privilégié, idéalement un cadre administratif de la collectivité ou de l'association, ou le responsable de la France services.

### ***Responsabilité***

La participation à l'appel à manifestation d'intérêt implique la connaissance et l'acceptation des risques liés à l'Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter,

interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission d'informations sur Internet, l'absence de protection de certaines informations contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

En conséquence, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts ne saurait en aucune circonstance être tenue responsable, sans que cette liste soit limitative :

- de la transmission et/ou de la réception de toute donnée et/ou information sur Internet ;
- de tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon déroulement de l'appel à projets ;
- de la perte ou de l'altération de toute information ou donnée ;
- de la contamination du matériel informatique du candidat ;
- d'une indisponibilité temporaire, partielle ou totale, du site Internet notamment en cas de maintenance du site Internet ou du serveur sur lequel il est hébergé ;
- de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché ou limité la possibilité pour le candidat de participer à l'appel à projets.

Il est précisé que la Caisse des Dépôts ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, et ce pour quelque raison que ce soit, en lien avec l'utilisation d'un service de communication en ligne, ainsi que de la défaillance des services postaux. Il appartient à tout candidat d'adopter toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte et actes de piraterie.