

**Lieux innovants, Lieux accueillants, un appel à manifestation d'intérêt pour vous aider à transformer votre France services**

## Adapter et moderniser le bâti des France services

L'évolution des France services nécessite parfois une adaptation des bâtiments : rénovation, isolation, extension ou installation dans de nouveaux locaux. Pour garantir un accueil de qualité et des conditions de travail optimales, les espaces doivent répondre aux exigences de confort, de fonctionnalité et d'accessibilité. Adapter le bâti permet d'offrir un cadre cohérent avec les missions et les ambitions du service public de proximité.

### Cette thématique peut vous intéresser si vous souhaitez :

- Préparer un projet immobilier à venir
- Envisager une extension de vos locaux
- Engager une rénovation thermique
- Repenser la répartition des espaces
- Viser une mise en accessibilité PMR de votre structure

J'ai besoin de clarifier le plan des futurs locaux de ma France services.

J'accueille davantage de partenaires France services et on commence à être à l'étroit dans nos locaux.

Mon bâtiment est vétuste et mes administrés ont froid.

# Aperçu de solutions

Focus sur les solutions emblématiques apportées aux France services dans le cadre de l'accompagnement Lieux innovants, lieux accueillants.

## Des solutions sur-mesure adaptées à tous les budgets

Ce livret présente une sélection des solutions réalisées le plus fréquemment lors des accompagnements. Cette sélection n'est pas exhaustive : de nombreuses solutions sont créées sur-mesure en fonction des besoins de chaque accompagnement.

Les solutions proposées s'inscrivent dans une logique d'accompagnement opérationnel : elles sont conçues pour être réalisables avec les moyens disponibles, qu'ils soient limités ou plus conséquents. Elles visent une double amélioration : pour les usagers, un service plus clair, plus fluide, plus humain ; pour les agents, un travail facilité, plus confortable, plus valorisant. Cette symétrie des attentions permet d'agir concrètement, à la fois pour ceux qui accueillent et pour ceux qui sont accueillis.

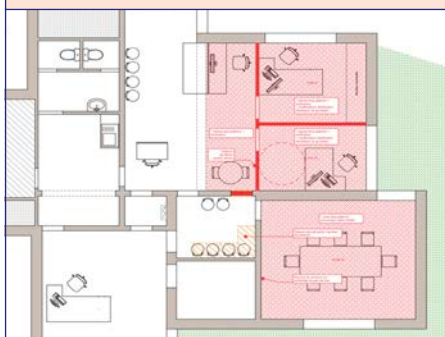
## Les financements possibles

De multiples dispositifs peuvent contribuer au financement de votre projet. Il est recommandé de vérifier votre éligibilité auprès de vos interlocuteurs locaux, à suivre régulièrement les appels à projets sur les plateformes spécialisées et à contacter les directions régionales de la Banque des Territoires afin de bénéficier d'un accompagnement dans la structuration de votre projet financier. Il est conseillé d'avoir déjà une idée des financements possibles pour bénéficier de l'accompagnement Lieux innovants, Lieux accueillants.

€ 14 000 € HT

### Cloisonnement du bâti existant

France services de Beauvoir-sur-Mer



Cloisonnement intérieur pour créer deux espaces d'accompagnement confidentiels fermés de 9 m<sup>2</sup> chacun. Pose de plafonds et cloisons acoustiques.

Aménagement

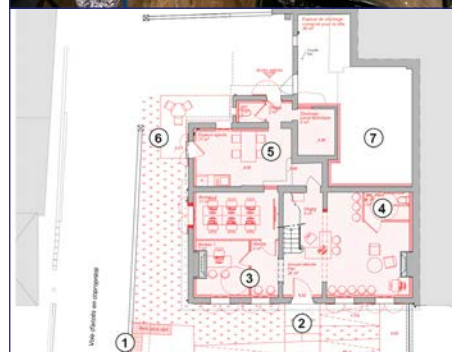
Partition des espaces



€€ 350 000 € HT

### Réhabilitation de locaux existants

France services d'Ambarès et Lagrave



Réhabilitation d'une maison de ville afin de proposer un nouvel équipement pour renforcer une polarité de quartier.

Réhabilitation

Déménagement



← — — — Aménagement — — — →

← — — — Réhabilitation — — — →

**Budget à prévoir :** Le budget des France services accompagnement Lieux innovants, Lieux accueillants est d'environ 100 000 € à 800 000 € HT.



**Transformation à court terme** : Solution qui peut être mise en place immédiatement ou en quelques semaines



**Transformation à moyen terme** : Solution qui nécessite un ou deux mois pour sa mise en œuvre



**Transformation à long terme** : Solution au stade de projet qui nécessite plus de 6 mois pour sa mise en œuvre



**Mise en œuvre simple** : Solution déployable avec peu de ressources et qui repose sur des compétences internes



**Mise en œuvre complexe** : Solution qui requiert des compétences externes et impacte temporairement le fonctionnement de la France services



< 100 000 €



< 500 000 €



> 500 000 €

€€ 355 500 € HT

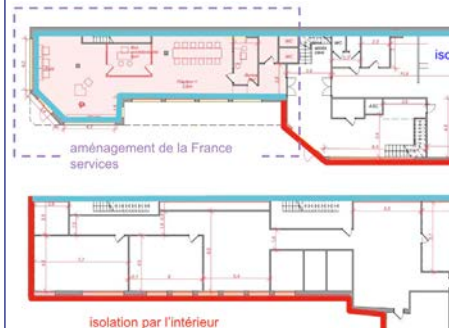
€€ 500 000 € HT

€€€ 685 000 € HT

€€€ 680 000 € HT

## Stratégie de rénovation thermique

France services  
de Rouen Média Formation



Préconisations techniques pour améliorer l'isolation (méthode, matériaux, chiffrage, phasage...) afin d'aligner le projet d'aménagement à court terme sur les ambitions à long terme.

Rénovation thermique

Anticipation



## Création d'un nouveau bâti ou d'une extension

France services  
de Picardie-des-Châteaux



Rénovation et extension des locaux dans le but de mieux articuler les services et de décroisser les différentes prestations de la collectivité.

Rénovation de l'existant

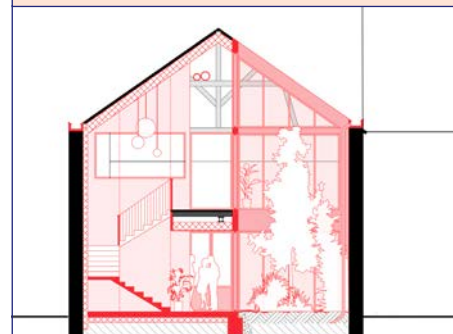
Extension neuve

Scénarios d'aménagement



## Réhabilitation d'un bâti patrimonial

France services  
d'Aubigny-sur-Nère



Réhabilitation d'un ancien local commercial, incluant la création d'un patio, dans le respect des exigences relatives aux monuments historiques.

Protection du patrimoine

Monument historique

Déménagement



Immobilier

pagées dans un projet immobilier varie généralement



# France services d'Épinal Centre-Ville

Une France services en cœur de ville

## Contexte du projet

- **Structure porteuse** : PETR du Pays d'Épinal Cœur des Vosges
- **Propriétaire des locaux** : Épinal Habitat
- **Superficie** : 125 m<sup>2</sup>

Afin de renforcer la capacité d'accueil des usagers de la France services d'Épinal, située au sein du quartier Politique de la Ville (Plateau de la Justice), le PETR du Pays d'Épinal Cœur des Vosges porte le projet d'une nouvelle France services implantée stratégiquement en centre-ville. Cette dernière prend place au sein de deux locaux commerciaux inoccupés à réhabiliter entièrement tout en conservant une réversibilité pour l'usage commercial. <sup>2</sup>

## Exploration de plusieurs scénarios d'aménagement

Tout d'abord, dès le stade de diagnostic, différentes approches de la transformation des locaux ont été esquissées (transformation globale ou partielle) afin de pointer les contraintes techniques et de valider la faisabilité budgétaire.

Deux scénarios approfondis avec leurs variantes d'aménagement ont ensuite été soumis aux parties prenantes lors d'un atelier de travail, ce qui a permis d'atterrir sur un scénario et chiffrage final à la croisée des propositions. <sup>3</sup> Ce dernier scénario a ensuite été affiné lors d'échanges avec l'Architecte des Bâtiments de France en charge du projet.

## Amélioration de l'accessibilité et du confort en gardant un espace réversible

La transformation architecturale s'articule autour de l'accessibilité PMR – les deux locaux n'étant pas au même niveau, ni de plain-pied avec

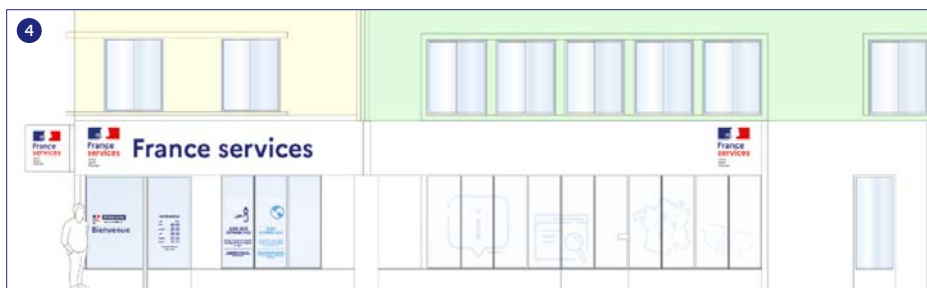


la rue – et du traitement de la façade qui imposait un respect du rythme existant et de pouvoir retrouver un usage de vitrine commerciale. <sup>4</sup>

L'aménagement intérieur a priorisé les besoins en co-visibilité et en confort d'accueil au niveau de la borne et de l'espace d'attente. Le nouveau parcours usager améliore également la sécurisation de l'accès aux postes en libre service. <sup>1</sup>

**Budget** €€ 270 000 € HT

**Ce montant couvre les dépenses suivantes : maîtrise d'œuvre, études, aléas, etc. (hors achat de mobilier et de matériel pour l'aménagement intérieur).**



## Candidater à l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Si vous souhaitez participer à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants :

- Découvrez le [Guide de candidature à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants](#) sur la page Youtube de la Banque des Territoires
- Déposez votre candidature sur [Démarques Simplifiées](#)

**Lieux innovants, Lieux accueillants, un appel à manifestation d'intérêt pour vous aider à transformer votre France services**

## **Améliorer les espaces d'accueil et d'accompagnement**

Offrir un espace d'accueil de qualité est au cœur de la mission des France services. Cela implique des lieux bien conçus, accessibles, confortables, confidentiels et accueillants, pensés pour répondre aux besoins des usagers comme des agents. Un environnement soigné favorise une relation de confiance et un accompagnement de qualité.

### **Cette thématique peut vous intéresser si vous souhaitez :**

- Améliorer la signalétique de votre espace
- Optimiser l'aménagement de vos locaux actuels
- Anticiper et concevoir l'aménagement de vos futurs locaux

Mes usagers ont du mal à s'orienter dans les espaces d'accueil.

J'aimerais améliorer la confidentialité des espaces d'accompagnement.



# Aperçu de solutions

Focus sur les solutions emblématiques apportées aux France services dans le cadre de l'accompagnement Lieux innovants, lieux accueillants.

## Des solutions sur-mesure adaptées à tous les budgets

Ce livret présente une sélection des solutions réalisées le plus fréquemment lors des accompagnements. Cette sélection n'est pas exhaustive : de nombreuses solutions sont adaptées et créées sur-mesure en fonction des besoins de chaque accompagnement.

Les solutions proposées s'inscrivent dans une logique d'accompagnement opérationnel : elles sont conçues pour être réalisables avec les moyens disponibles, qu'ils soient limités ou plus conséquents. Elles visent une double amélioration : pour les usagers, un service plus clair, plus fluide, plus humain ; pour les agents, un travail facilité, plus confortable, plus valorisant. Cette symétrie des attentions permet d'agir concrètement, à la fois pour ceux qui accueillent et pour ceux qui sont accueillis.

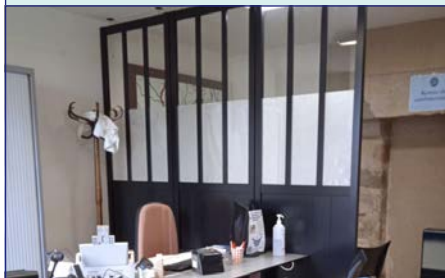
## Les financements possibles

De multiples dispositifs peuvent contribuer au financement de votre projet. Il est recommandé de vérifier votre éligibilité auprès de vos interlocuteurs locaux, à suivre régulièrement les appels à projets via les plateformes spécialisées et à solliciter l'accompagnement de l'équipe Lieux innovants, Lieux accueillants. Dans certains cas, une subvention de la Banque des Territoires peut être accordée, pouvant couvrir jusqu'à 50 % du coût total du projet.

## Améliorer la confidentialité des espaces

### Une cloison de confidentialité

France services de Javerdat



Une cloison sur mesure délimite les deux espaces d'accompagnement dans un espace très restreint.



€€€ 3 000 €

## Clarifier les parcours d'accueil et la gestion des flux

### Une signalétique d'adressage

France services de Lassigny



Clarification de l'usage des espaces par une signalétique frugale.



€ 50 €

### Un espace de confidentialité

Bus France services ADAM de Saint-Laurent-du-Var



Un Bus France services avec une amélioration de la confidentialité visuelle et acoustique.



€€€ 15 000 €

### Une signalétique pour des espaces mutualisés

France services du Havre-Brindeau



Aménagement du hall d'accueil pour clarifier l'orientation des usagers entre les différents services.



€ 400 €

**Budget à prévoir :** Le budget des France services accom



**Transformation à court terme** : Solution qui peut être mise en place immédiatement ou en quelques semaines



**Transformation à moyen terme** : Solution qui nécessite un ou deux mois pour sa mise en œuvre



**Transformation à long terme** : Solution au stade de projet qui nécessite plus de 6 mois pour sa mise en œuvre



**Mise en œuvre simple** : Solution déployable avec peu de ressources et qui repose sur des compétences internes



**Mise en œuvre complexe** : Solution qui requiert des compétences externes et impacte temporairement le fonctionnement de la France services



< 500 €



< 1 000 €

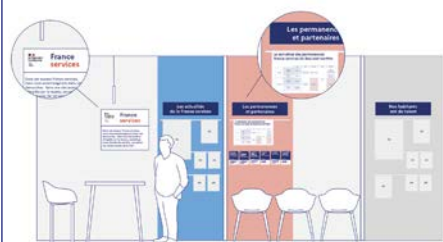


> 2 000 €

## Améliorer le confort des espaces

### Structuration de l'affichage d'informations

France services de Beauvoir-sur-Mer



Réorganisation et hiérarchisation de l'information par des panneaux muraux avec en-tête.

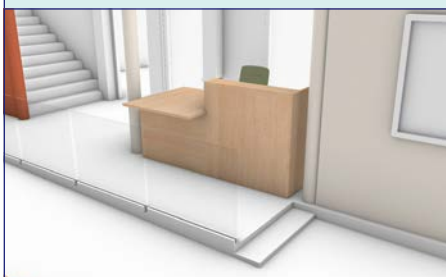


200 €

## Améliorer les postes de travail et d'accompagnement

### Aménagements inclusifs

France services de Janzé



Dans un hall en pente, aménagement de la borne d'accueil pour un accès sécurisé des usagers valides et PMR.



2 000 €

## Repenser la répartition des espaces

### Tester de nouvelles configurations

France services de Neuvic



Test de configurations spatiales avec des cartons pour éprouver un nouveau fonctionnement et arbitrer un choix de mobilier.



50 €

### Réaménagement d'un espace d'accueil et d'attente

France services de Saint-Denis-sur-Sarthon



Dans un espace contraint permettre l'attente confortable ainsi qu'un double accueil Mairie et France services / Agence postale.



4 200 €

### Poste d'accueil sur mesure

France services de Lillers



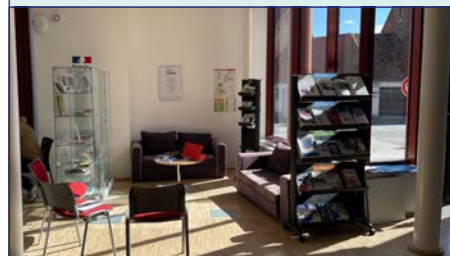
Une borne d'accueil sur mesure intégrée directement au poteau porteur du bâtiment.



2 900 €

### Modification de l'usage des pièces

France services de la Maison de la Morinie



L'espace d'attente est placé à l'ancien emplacement de la borne d'accueil pour faire appel à travers la vitrine.



500 €

Les dépenses dans un projet immobilier varie généralement d'environ 0 € à 60 000 € HT.



# France services de Val de Charente

De l'open space au lieu d'accueil structuré et convivial

## Contexte du projet

- **Structure porteuse** : Communauté de communes Val de Charente
- **Propriétaire du local** : Non
- **Superficie** : 500 m<sup>2</sup>

La France services de Val de Charente est aménagée dans un grand open space dont la structuration reste peu lisible pour les usagers et pose des questions de confidentialité. L'accompagnement avait donc pour objectif de réaménager les espaces de rendez-vous et le point d'accès numérique ② pour plus de confort et de confidentialité visuelle et acoustique.

## Une démarche de test

Un diagnostic des espaces a permis de définir plusieurs scénarios d'aménagement. Le scénario retenu par les agents a ensuite été consolidé par un cahier des charges détaillé pour chaque zone (mobiliers, signalétique, etc.). Un espace d'affichage ③ plus structuré ainsi qu'une nouvelle configuration spatiale ont été testés *in situ* de façon à valider les pistes de projet ④ avant de passer à la réalisation.

## Un lieu plus clair et accueillant

Le nouveau mobilier, adapté à une posture d'accompagnement côte à côte, ainsi que la signalétique harmonisée et la mise en peinture de certains espaces, ont amélioré l'environnement général. ① Ces aménagements ont permis de créer une ambiance plus accueillante et chaleureuse, tout en rendant l'espace nettement plus lisible et fonctionnel. Ils ont également renforcé la structuration de l'information ⑤, facilitant l'orientation des usagers et la qualité de l'accompagnement proposé.



**Budget** €€€ 19 000 € TTC

Environ 19 000 € TTC pour la remise en peinture, l'impression des supports de signalétique, l'achat du mobilier (bureaux, chaises visiteurs, étagères) et la fabrication d'un claustra sur-mesure.

## Candidater à l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Si vous souhaitez participer à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants :

- Découvrez le [Guide de candidature à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants](#) sur la page Youtube de la Banque des Territoires
- Déposez votre candidature sur [Démarques Simplifiées](#)



Lieux innovants, Lieux accueillants, un appel à manifestation d'intérêt pour vous aider à transformer votre France services

## Consolider les services et l'accompagnement des usagers

Consolider les services, c'est répondre avec précision à la diversité des profils et des besoins des usagers comme des partenaires. En ajustant les outils, les modalités d'accompagnement et l'organisation interne, la France services peut proposer à tous les publics accueillis une qualité de services renforcée.

### Cette thématique peut vous intéresser si vous souhaitez :

- Diversifier vos modalités d'accompagnement
- Enrichir votre offre numérique
- Améliorer la gestion des prises de RDV
- Optimiser l'organisation de l'accueil (protocoles internes et rôles)
- Renforcer vos démarches d'aller vers

Notre système de prise de rendez-vous n'est pas optimal.

J'ai du mal à organiser les permanences avec la gestion de mes salles.

J'aimerais faire davantage aller-vers mes usagers mais je ne sais pas comment m'y prendre.



# Aperçu de solutions

Focus sur les solutions emblématiques apportées aux France services dans le cadre de l'accompagnement Lieux innovants, lieux accueillants.

## Des solutions sur-mesure adaptées à tous les budgets

Ce livret présente une sélection des solutions réalisées le plus fréquemment lors des accompagnements. Cette sélection n'est pas exhaustive : de nombreuses solutions sont adaptées et créées sur-mesure en fonction des besoins de chaque accompagnement.

Les solutions proposées s'inscrivent dans une logique d'accompagnement opérationnel : elles sont conçues pour être réalisables avec les moyens disponibles, qu'ils soient limités ou plus conséquents. Elles visent une double amélioration : pour les usagers, un service plus clair, plus fluide, plus humain ; pour les agents, un travail facilité, plus confortable, plus valorisant. Cette symétrie des attentions permet d'agir concrètement, à la fois pour ceux qui accueillent et pour ceux qui sont accueillis.

## Les financements possibles

De multiples dispositifs peuvent contribuer au financement de votre projet. Il est recommandé de vérifier votre éligibilité auprès de vos interlocuteurs locaux, à suivre régulièrement les appels à projets via les plateformes spécialisées et à solliciter l'accompagnement de l'équipe Lieux innovants, Lieux accueillants. Dans certains cas, une subvention de la Banque des Territoires peut être accordée, pouvant couvrir jusqu'à 50 % du coût total du projet.

## Diversifier les modalités d'accompagnement

### Mise en place d'ateliers

France services de Saint-Jean-d'Angély



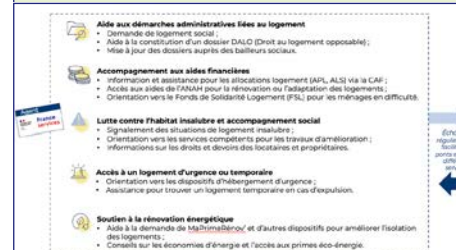
Guide méthodologique pour créer des ateliers thématiques de A à Z (calendrier, méthodologie, guides d'animation etc).



## Enrichir l'offre de services

### Création d'un nouveau service

France services de Lourdes



Conception d'une offre spécifique de « guichet unique » répondant aux enjeux de logement et d'habitat à l'échelle de la commune.



### Kit de permanence hors-les-murs

France services de Naucelle



Kit France services Itinérant conçu pour se déployer dans des lieux de permanences (coût 300 €).



### Développement de partenariats

France services de Saint-Jean-de-Luz

#### Stratégie de développement et d'animation du réseau de partenaires

FICHES ÉTAPES



Stratégie de développement des partenariats, de compréhension des besoins usagers et d'animation d'une communauté de partenaires.



**Budget à prévoir :** La plupart des solutions proposées sont en œuvre à partir du budget de fonctionnement de la France services.



**Mise en œuvre simple :** Solution déployable avec peu de ressources et qui repose sur des compétences internes



**Mise en œuvre complexe :** Solution qui requiert des compétences externes et impacte temporairement le fonctionnement de la France services



**Faible mobilisation en ressources humaines :** mobilisation ponctuelle d'un agent



**Forte mobilisation en ressources humaines :** mobilisation renforcée d'un ou plusieurs agents

## Améliorer l'organisation de l'accueil

### Calendrier partagé

France services de Boulleret



Calendrier partagé pour coordonner les partenaires présents sur place et gérer la réservation des espaces partagés disponibles.



## Améliorer le suivi et l'accompagnement des usagers

### Outils de suivi papier

Bus France services ADAM de Saint-Laurent-du-Var



Un carnet de suivi simple et multilingue pour aider chaque usager à noter ses démarches et gagner en autonomie.



## S'adapter aux spécificités des territoires

### Parcours usager spécifique

France services MSA Alpes Vaucluse (Gap)



Accompagnement des publics jeunes à travers l'animation d'une fresque des démarches administratives.



### Outil de gestion des flux

France services de Mulhouse Coteaux



Système de pré-tri dans une France services à forte affluence, avec jetons pour organiser l'ordre de passage et fluidifier l'accueil.



### Accompagnement inclusifs

France services PIMMS Nice Ariane



Conception d'un parcours usagers adapté aux personnes atteintes de déficiences visuelle et/ou auditive.



### Compréhension des usagers

France services de Murat



Formation des agents à l'aller vers pour identifier les besoins d'une population cible à capter.



ne nécessitent aucun budget d'investissement et peuvent généralement être mises en œuvre dans les France services.



# France services de Vermenton

Une campagne sur la thématique de la santé pour aller vers de nouveaux publics

## Contexte du projet

→ **Structure porteuse :**  
Communauté de Communes  
Chablais Villages & Terroirs

La France services de Vermenton souhaitait élargir son public, malgré une fréquentation en hausse mais majoritairement composée d'habituels. Elle a donc été accompagnée afin d'identifier les thématiques d'accompagnement et les services à valoriser pour attirer une population plus diversifiée, tout en s'appuyant sur les partenaires pour renforcer l'effet réseau.

## Analyse du parcours santé d'un citoyen à Vermenton

Un travail d'analyse réalisé avec les équipes a permis d'identifier plusieurs opportunités de développement susceptibles de favoriser les synergies avec les acteurs locaux et de créer un effet réseau, notamment autour de la thématique de la santé. Un atelier a été organisé afin d'étudier le parcours santé d'un citoyen type : identification des étapes clés, des besoins et des démarches associées ①. L'objectif était de définir la stratégie la plus pertinente pour attirer le public autour de cette thématique.

## Réalisation d'une campagne pour mettre en avant un service autour de la santé

L'équipe a choisi de prioriser une campagne éphémère sur les démarches en ligne liées à la santé et plus spécifiquement autour de Mon Espace Santé, un service encore peu connu mais accessible à tous, accompagné d'une journée thématique. Destinée à un public varié (familles, personnes âgées, aidants, étudiants...), la campagne s'appuie sur un ensemble d'outils dédiés : guide pour concevoir et animer des ateliers ②, ressources



pour les professionnels de santé et supports de communication ③. Ces dispositifs permettent de mobiliser l'écosystème local, d'ouvrir un nouveau point d'entrée vers France services et d'améliorer la visibilité et l'accessibilité du service.

## Budget

€ 0€

La France services ne disposait pas de budget d'investissement pour mettre en œuvre la solution, mis à part son budget annuel de fonctionnement.

## Candidater à l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Si vous souhaitez participer à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants :

- Découvrez le [Guide de candidature à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants](#) sur la page Youtube de la Banque des Territoires
- Déposez votre candidature sur [Démarches Simplifiées](#)

Lieux innovants, Lieux accueillants, un appel à manifestation d'intérêt pour vous aider à transformer votre France services

## Renforcer la visibilité des France services

Pour attirer et fidéliser les usagers, une France services doit disposer d'une communication claire, lisible et cohérente. La qualité de l'information et la visibilité du lieu reposent sur l'ensemble des points de contact avec le public : de la signalétique extérieure du bâtiment aux supports de communication, jusqu'aux interfaces numériques. Une visibilité renforcée permet une meilleure identification du service public de proximité sur le territoire.

### Cette thématique peut vous intéresser si vous souhaitez :

- Améliorer les supports d'information
- Développer la présence hors-les-murs
- Repenser la vitrine et l'enseigne de la France services
- Optimiser la présence numérique

Les usagers ne comprennent pas l'offre de notre France services.

Ma France services est encore trop peu visible depuis l'espace public.

Les permanences sont peu sollicitées, faute d'une meilleure communication.

# Aperçu de solutions

Focus sur les solutions emblématiques apportées aux France services dans le cadre de l'accompagnement Lieux innovants, lieux accueillants.

## Des solutions sur-mesure adaptées à tous les budgets

Ce livret présente une sélection des solutions réalisées le plus fréquemment lors des accompagnements. Cette sélection n'est pas exhaustive : de nombreuses solutions sont adaptées et créées sur-mesure en fonction des besoins de chaque accompagnement.

Les solutions proposées s'inscrivent dans une logique d'accompagnement opérationnel : elles sont conçues pour être réalisables avec les moyens disponibles, qu'ils soient limités ou plus conséquents. Elles visent une double amélioration : pour les usagers, un service plus clair, plus fluide, plus humain ; pour les agents, un travail facilité, plus confortable, plus valorisant. Cette symétrie des attentions permet d'agir concrètement, à la fois pour ceux qui accueillent et pour ceux qui sont accueillis.

## Les financements possibles

De multiples dispositifs peuvent contribuer au financement de votre projet. Il est recommandé de vérifier votre éligibilité auprès de vos interlocuteurs locaux, à suivre régulièrement les appels à projets via les plateformes spécialisées et à solliciter l'accompagnement de l'équipe Lieux innovants, Lieux accueillants. Dans certains cas, une subvention de la Banque des Territoires peut être accordée, pouvant couvrir jusqu'à 50 % du coût total du projet.

## Améliorer les supports d'information

### Flyer d'information

France services de Fère-Champenoise



Flyer qui clarifie les services et les modalités d'accès (horaires, adresse, prise de rendez-vous...) propres à la France services.



## Capter de nouveaux usagers

### Proposer des événements

France services de Murat



Planning de portes ouvertes et méthodologie d'organisation d'événements et de coordination des parties prenantes.



### Charte graphique multi-supports

France services de Cilaos



Charte multisupports intégrant des éléments symboliques du territoire de Cilaos et signalétique unifiée pour guider les usagers.



### S'adresser à de nouveaux usagers

France services Omega Soyaux



Campagne ciblant les CSP+ en QPV pour les sensibiliser aux missions et services offerts par France services.



**Budget à prévoir :** La plupart des solutions proposées sont en œuvre à partir du budget de fonctionnement de la France services.





**Transformation à court terme** : Solution qui peut être mise en place immédiatement ou en quelques semaines



**Transformation à moyen terme** : Solution qui nécessite un ou deux mois pour sa mise en œuvre



**Transformation à long terme** : Solution au stade de projet qui nécessite plus de 6 mois pour sa mise en œuvre



**Mise en œuvre simple** : Solution déployable avec peu de ressources et qui repose sur des compétences internes



**Mise en œuvre complexe** : Solution qui requiert des compétences externes et impacte temporairement le fonctionnement de la France services



< 200 €



< 1 000 €



> 2 000 €

## Communiquer en façade

### Signalétique dans l'espace public

Bus France services ADAM de Saint-Laurent-du-Var



Signalétique de rue à fixer sur les poteaux pour indiquer les horaires de présence du bus France services à cet emplacement.

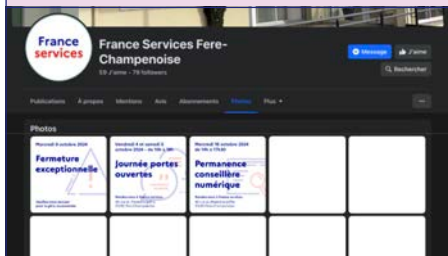


600 €

## Optimiser la présence numérique

### Gabarits pour les réseaux sociaux

France services de Fère-Champenoise



Mise à disposition de templates pour valoriser la diversité d'information (événements, horaires...).



0 €

## Mettre en valeur les partenariats

### Flyers thématiques

France services de Saint-Orens-de-Gameville



Flyers thématiques visant à préciser les types de démarches réalisables en France services ainsi que les partenaires associés.



0 €

### Signalétique de vitrine

France services de Boulleret



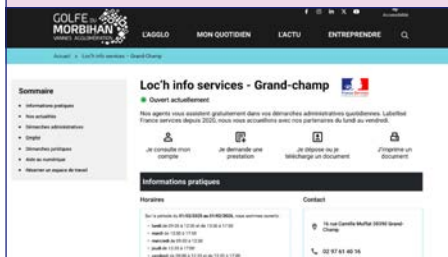
Vitrine France services café dotée d'une signalétique forte et clairement visible depuis la rue.



200 € - 1 000 €

### Refonte de site internet

France services Loc'h Info Services



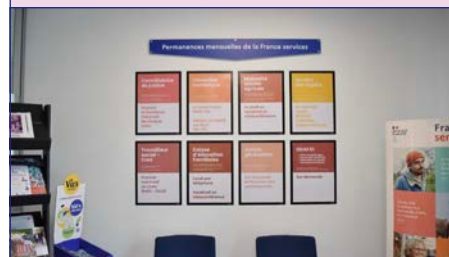
Refonte de la page web du Loc'h Info Services pour améliorer l'accessibilité des informations.



0 €

### Mise en valeur des permanences

France services de Cour-Cheverny



Harmonisation des identités des différents acteurs (La Poste, France services) pour garantir à l'utilisateur une expérience cohérente.



200 €

ne nécessitent aucun budget d'investissement et peuvent généralement être mises en œuvre par les France services.

# France services de Mad & Moselle

Vers une offre clarifiée et à la visibilité étendue

## Contexte du projet

→ **Structure porteuse :**  
**EPCI CC Mad & Moselle**

La France services de Mad & Moselle rencontre des difficultés à capter les usagers de son territoire. Pourtant, celle-ci propose de nombreuses modalités d'accompagnement : ateliers collectifs, accompagnements individuels ou encore permanences délocalisées en mairies. En effet, son offre reste peu connue et sollicitée dans ce territoire rural où la mobilité est un frein.

## Identification des leviers d'action pour mieux communiquer l'offre de services

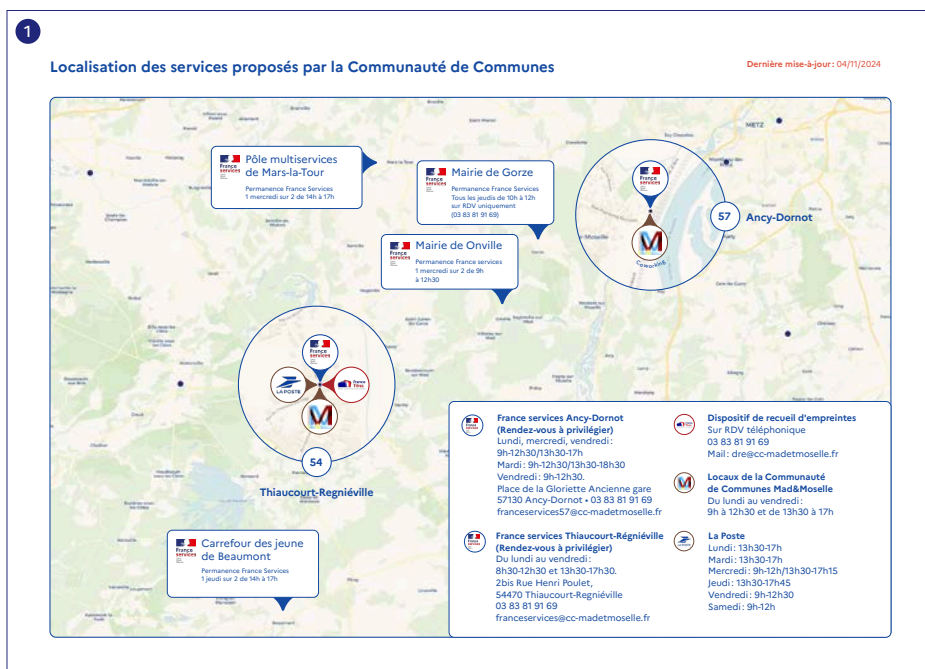
L'accompagnement LILA a permis de faire le point sur les partenariats à développer et l'amélioration de la communication de l'offre. ③

Un atelier d'idéation a ainsi fait émerger un canal de communication qui gagnerait à être renforcé : la redirection des usagers par les secrétaires de mairie qui le font encore trop peu, par manque de compréhension de l'offre de la France services.

## Des supports clarifiés pour présenter la France services auprès des partenaires

Un support de présentation de l'offre de service a été conçu pour mieux communiquer l'offre auprès des secrétaires de mairie et favoriser la redirection des usagers vers la France services de Mad & Moselle. ②

Une carte des services portés par la Communauté de Communes (dont les France services) permet également d'expliquer plus clairement aux usagers où ils peuvent se rendre en fonction de leurs besoins. ①



**2**

Mad & Moselle - Services proposés par la Pôle services à la population

Tout contact pour nos services: 03 83 81 91 69

Service	Profil	Modalités
<b>Accueil</b>		
Accueil physique	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Accueil téléphonique	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Accueil numérique	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Accompagnement</b>		
Accompagnement individuel	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Accompagnement collectif	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Formation</b>		
Formation individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Formation collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Information</b>		
Information individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Information collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche d'emploi</b>		
Recherche d'emploi individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche d'emploi collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche de logement</b>		
Recherche de logement individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche de logement collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche de formation</b>		
Recherche de formation individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche de formation collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche de stage</b>		
Recherche de stage individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche de stage collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche de bénévolat</b>		
Recherche de bénévolat individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche de bénévolat collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
<b>Recherche de bénévolat</b>		
Recherche de bénévolat individuelle	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager
Recherche de bénévolat collective	Personnel qualifié	Sur RDV ou à l'initiative de l'usager



**Budget** € 0€

Les solutions sont imprimables sur une imprimante classique. La France services n'a pas eu besoin de mobiliser un budget particulier.

## Candidater à l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Si vous souhaitez participer à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants :

- Découvrez le [Guide de candidature à l'AMI Lieux innovants, Lieux accueillants](#) sur la page Youtube de la Banque des Territoires
- Déposez votre candidature sur [Démarques Simplifiées](#)