

2023

# FRANCE SERVICES

L'école de design Nantes Atlantique

Inspirations/concepts

# COMMENT UTILISER L'AMÉNAGEMENT AINSI QUE L'IDENTITÉ FRANCE SERVICES AFIN D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU LIEU ?



<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Le brief design</b>	<b>6</b>
<b>Notice de lecture</b>	<b>8</b>
<b>Sur-mesure</b>	<b>12</b>
<b>Couleur</b>	<b>14</b>
<b>Flexaide</b>	<b>16</b>
<b>Au fil des services</b>	<b>18</b>
<b>La maison</b>	<b>20</b>
<b>Patchwork</b>	<b>22</b>
<b>Proximité</b>	<b>24</b>

# DES LOCAUX PEU ATTRACTIFS ET PEU ADAPTÉS AU TRAVAIL DES AGENTS

Face à l'ampleur du déploiement du programme France Services, opérationnalisé depuis son lancement par la Banque des Territoires, ce dernier se trouve dans la nécessité de repenser et d'améliorer sa proposition de valeur.. Dans cet esprit, une série de 8 concepts est proposée par les étudiants de L'École de design Nantes Atlantique en partenariat avec la Caisse des Dépôts et la Banque des territoires afin d'imaginer l'avenir des ces espaces.

Cette démarche exploratoire aura vocation à servir d'inspiration à destination des responsables France services et des élus afin de les embarquer dans notre offre d'accompagnement. Les projections proposées prendront en compte le kit de communication de l'ANCT (et tout autre élément remonté par l'ANCT et le Ministère) et les exigences écologiques en matière de construction et d'aménagement.



# LE BRIEF DESIGN

**Suite à l'investissement de 30 millions d'euros sur 3 ans et en s'inscrivant dans le cadre du partenariat stratégique avec l'ANCT et le ministère de la Cohésion des territoires, la Banque des Territoires souhaite continuer à s'engager sur ce programme clé qu'est France Services pour les Français au-delà de 2023.**

Cependant, malgré le succès du déploiement d'un réseau d'hyper proximité, incarné par les France Services et dépassant la majorité des objectifs fixés initialement par le Président de la République, des défis subsistent. La qualité de l'accueil et du service rendu est souvent entravée par des lieux peu attractifs et des équipements inadéquats, malgré la satisfaction élevée des usagers. Afin de redonner à l'État une présence dans les territoires qui ne soit pas dégradée, mais au contraire exemplaire, la transformation des lieux est essentielle.

Le réseau a réussi à capitaliser sur les marqueurs propres à chaque lieu et forgés grâce par des années d'activité et de relations partenariales. Ainsi, France services constitue un réseau d'hyper proximité : bien au-delà de la question de la distance géographique et ce, grâce aux agents. Ils sont en accompagnement des citoyens, leur apportent de l'aide et du soutien, à l'opposé d'une posture de guichet administratif, redonnant ainsi au service public un visage humain.

**Des lieux peu attractifs et des équipements inadéquats pèsent sur la qualité de l'accueil et du service rendu**

Cependant, à travers des visites et la relève des résultats de qualité de services, nous constatons que les lieux et les équipements sont la limite du programme. A l'image des collèges et des centres de santé pluridisciplinaires, les France services sont souvent hébergées dans des bâtiments publics neufs ou rénovés dans les années 60-70, en dehors des centres villes et dans des locaux peu attractifs et peu adaptés au travail des agents.

France services, en tant que réseau de lieux de service public doit penser la scénographie et l'exemplarité du retour de l'Etat dans les territoires. Pour cela, leur transformation est essentielle. L'enjeu est d'illustrer, par la qualité des lieux, que le retour du service public dans les territoires ne se fait pas de manière dégradée, mais bien exemplaire. Si la IIIème République avait tissé son maillage territorial au centre de toutes les villes et villages de France avec la loi municipale de 1884, l'après-guerre et les 30 glorieuses avaient poussé l'Etat à industrialiser ses services et les regrouper dans des cités administratives. Depuis la fin des années 2000, la rationalisation des lieux d'accueil, notamment des opérateurs techniques ou redistributifs

(trésorerie, retraites, CAF, préfectures etc.), s'est accélérée et la dématérialisation généralisée fait monter le sentiment d'abandon des Français.

**Fort des 3 ans d'existence du programme, nous savons aujourd'hui que les structures font face à des problématiques communes.**

**Identification et lisibilité**

Comment rendre les France services visibles et compréhensibles ? Les structures peuvent souffrir d'une image dégradée des services qu'elles proposent. Les agents réalisant un accompagnement de premier niveau (accès uniquement à l'interface usager, pas d'accès au backoffice), un sentiment de confusion avec des agents d'opérateurs de service est parfois ressenti chez les usagers. Ce phénomène est d'autant plus fort, qu'une grande partie des France services sont localisées dans des bâtiments abritant des opérateurs de services publics (CAF, CCAS, Service solidarité de la commune, La Poste...). De plus, certains agents ont parfois des doubles voir des triples fonctions : agent d'accueil, agent France services, agent CCAS, agent postier... La question du périmètre d'intervention de l'agent France services est souvent posée et peut induire des situations d'inadéquation avec les attentes des usagers.

**Posture de l'agent et qualité de l'accompagnement réalisé**

Les France services étant portées par une multitude de structures porteuses, le parcours de l'usager et l'accompagnement dont il bénéficiera sera différent selon sa localisation. Certaines France services très fréquentées font face à une gestion de flux importante là où d'autres sont en mesure de recevoir les usagers sans rendez-vous. La posture de l'agent France service peut également varier selon des pratiques développées localement. Certaines structures fonctionnent surtout avec des espaces en libre-service et des agents « volants » là où d'autres réalisent exclusivement des rendez-vous.

**Adéquation entre les lieux et les besoins des publics rencontrés**

Bien que respectant un cahier des charges global imposant la présence d'au moins 2 agents, un ordinateur en libre-service et un espace de confidentialité et une ouverture pendant au moins 24h hebdomadaires, chaque lieu développe sa propre stratégie d'accueil en fonction de l'espace disponible. Les caractéristiques pouvant varier grandement d'une structure à l'autre, l'aménagement et les potentialités offertes par les lieux sont hétérogènes, mais répondent souvent à des besoins locaux induits par des typologies de publics différentes (personnes âgées, publics fragiles, public allophone...). Bien que des pistes de réflexion globales puissent être identifiées, l'aménagement des France services doit pouvoir s'adapter à ces différentes typologies et requiert un travail réalisé localement.



**PROJET LONG 2023**  
du 17/02/23 au 28/06/23

**BACHELOR GRAPHISME**  
17 étudiants

**BACHELOR ARCHITECTURE D'INTÉRIEURE**  
20 étudiants

**PROBLÉMATIQUE**

Comment utiliser l'aménagement ainsi que l'identité France services afin d'améliorer l'expérience du lieu ?



**PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS**

Santé, famille, retraite, logement, impôts...  
les agents France services  
vous accueillent et sont heureux  
de vous aider partout en France



**CHIFFRES CLÉS**

2551 espaces labellisés  
11 M d'accompagnements  
8300 agents  
93% de satisfaction usager

# COMMENT LIRE CE CARNET D'INSPIRATIONS ?

Pour chaque projet, une fiche concept intègre l'ensemble des éléments le composant. Voici comment les fiches concepts sont construites et ce qui les composent.

L'ordre des éléments de la seconde page peut légèrement varier en fonction du concept présenté, pour retrouver l'intégralité du concept, se référer aux annexes et au numéros de groupes.

Nom du concept

Mots clefs / Notions

Axe de positionnement

Descriptif du concept

Visuels principaux

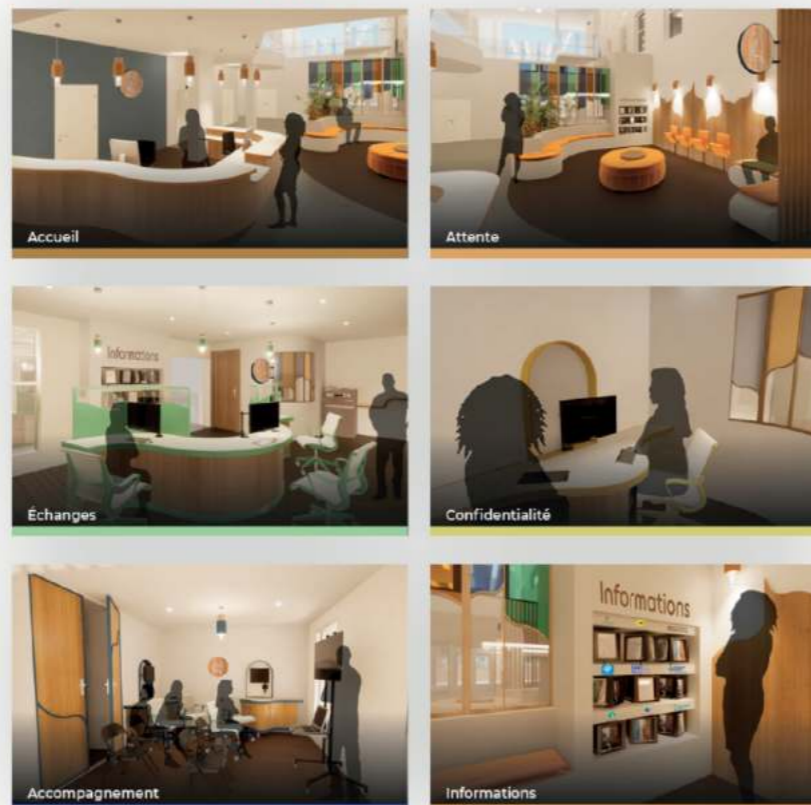
## CONCEPT SUR-MESURE

Par Romane GUICHAOUA, Pénélope PAVAGEAU,  
Bleuenn CLOUET et Delphine MONTI

Proximité Individualisé Confiance Familiarité Intimité

Personnalisation de la rencontre pour créer une impression de "sur-mesure" au public.

Nous avons développé un projet se nommant SUR-MESURE. Il consiste à créer un sentiment de confiance, de proximité et de familiarité entre le public et les agents pour une expérience individualisée. Le public aurait des espaces modulables en fonction de leurs besoins.



12

### Les matériaux choisis



Lamelles de bambou par MOSO, reliées par une couche de support en tissu, neutre en CO2, résistant et durable.

Coquillages recyclés par Ostrea Design, fabriqué en France, composé de 65% de matières recyclables.

### Des couleurs adaptées aux usages



### Une signalétique accessible et des éléments modulaires



Pictogrammes pour allophones

Éléments modulaires et rangements

13

Inspirations / Matériaux

Aménagements / Plans / Zoning

Graphisme / Signalétique

# POURQUOI LE DESIGN ?

**Le design est une discipline créative et pratique, qui recouvre de nombreuses réalités professionnelles. Le design appliqué à des problématiques sociales, comme la place des seniors et leur accompagnement vers l'autonomie, est un outil puissant.**

La collaboration entre les différentes parties prenantes et L'École de design s'intègre dans une démarche de recherche action visant à outiller un design d'appui aux politiques publiques. Nous proposons ici un carnet de synthèse qui se veut outil d'aide à la décision, structuré avec des récapitulatifs de projets, tableaux, cahier de tendances, frises globales pour une décision éclairée et la capacité de se saisir rapidement des enjeux d'un programme d'action.

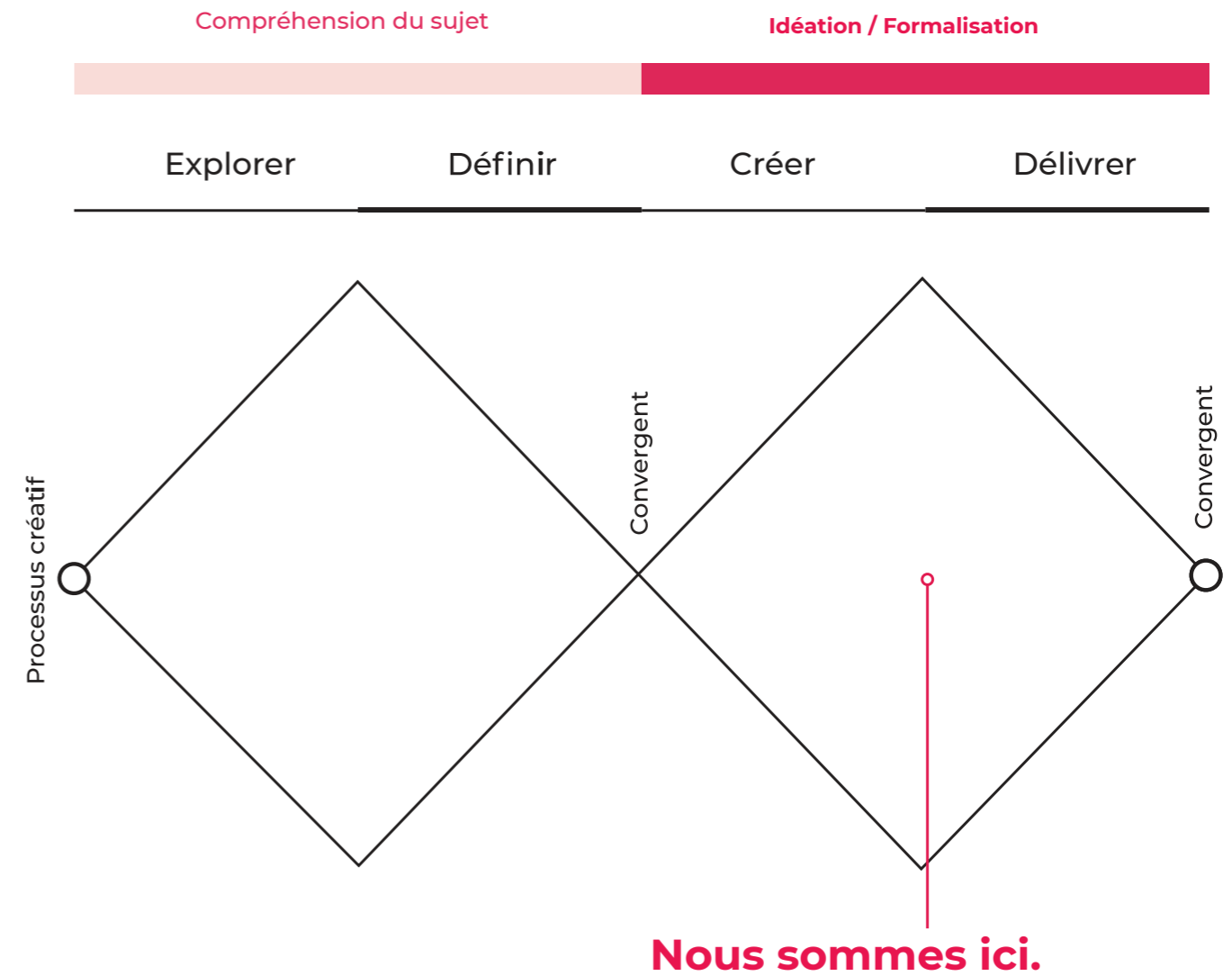
## Une approche centrée utilisateur

Le design aide à appréhender des projets s'inscrivant dans des environnements complexes en prenant en compte l'écosystème sociologique, culturel et technique dans lequel ils s'inscrivent. Il permet aussi de proposer des solutions concrètes et créatives en utilisant une méthodologie centrée sur les utilisateurs.

## La méthodologie de l'atelier

Afin de mener à bien les projets, les étudiants utilisent une méthodologie structurée appelée méthodologie du double diamant. Elle permet d'aborder un sujet de manière globale en mettant constamment l'utilisateur au centre de la démarche en proposant des projets tangibles, qui font ensuite l'objet de débats, de questions en vue d'améliorations.

**Le design permet de répondre simplement à des problématiques complexes en proposant des solutions tangibles.**



**Explorer** : Cette première phase éveille la créativité. Elle permet d'ouvrir les champs des possibles et de définir le cadre du sujet.

**Définir** : Cette étape consiste à déterminer des problèmes ou des points de controverses où l'équipe entrevoit des opportunités de travail.

**Créer** : Cette phase d'idéation permet de rendre tangible l'idée puis de la définir précisément à l'aide d'exemples concrets.

**Délivrer** : Dans cette dernière étape, les propositions sont validées et développées. Elles feront encore l'objet de tests et nouveaux développements.

# CONCEPT SUR-MESURE

Par Romane GUICHAOUA, Pénélope PAVAGEAU,  
Bleuenn CLOUET et Delphine MONTI

- Proximité
- Individualisé
- Confiance
- Familiarité
- Intimité

## Personnalisation de la rencontre pour créer une impression de "sur-mesure" au public.

Nous avons développé un projet se nommant SUR-MESURE. Il consiste à créer un sentiment de confiance, de proximité et de familiarité entre le public et les agents pour une expérience individualisée. **Le public aurait des espaces modulables en fonction de leurs besoins.**



Accueil



Attente



Échanges



Confidentialité

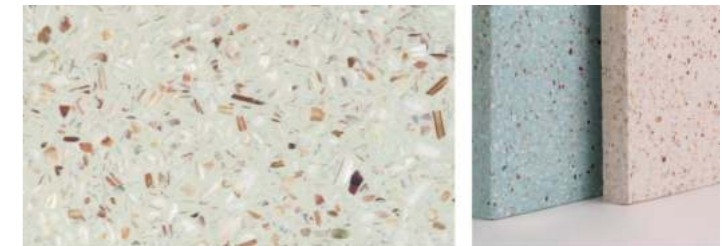


Accompagnement



Informations

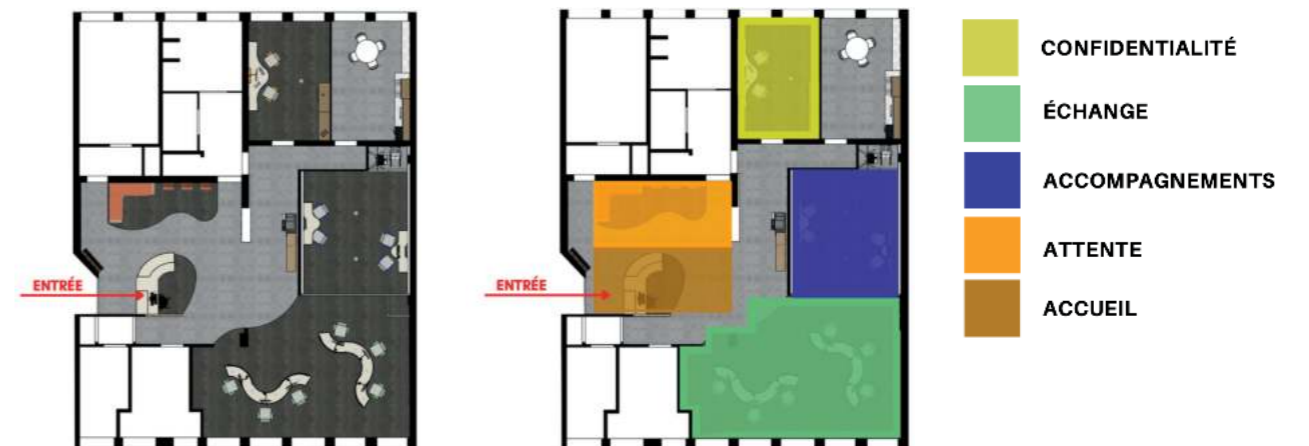
## Les matériaux choisis



Lamelles de bambou par MOSO, reliées par une couche de support en tissu, neutre en CO2, résistant et durable.

Coquillages recyclés par Ostrea Design, fabriqué en France, composé de 65% de matières recyclables.

## Des couleurs adaptées aux usages



## Une signalétique accessible et des éléments modulaires



Pictogrammes pour allophones



Éléments modulaires et rangements

# CONCEPT COULEUR

Par Agathe CLOUET, Téo LOMONACO,  
Jules GRANGE, Martin COSTIOU et Sylvain THIBAL

- Partage
- Convivialité
- Ambiance
- Échanges
- Tolérance

## Mettre en avant la convivialité dans les maisons France services.

Pour inciter la convivialité dans un espace propice aux échanges et interactions, il est essentiel de cultiver le sentiment d'appartenance en créant un environnement flexible et contributif. Dans cet open space, où les personnes partagent autour d'une table, il est important de guider plutôt que de diriger, en utilisant une signalétique efficace. La présence de végétation et d'éléments naturels favorise le bien-être, **tandis que l'utilisation de couleurs et motifs accrochants crée une ambiance où l'on se sent à la fois à l'aise et stimulé.**



Accueil



Attente



Accompagnement et autonomie



Bureaux de confidentialité



Salle de réunion



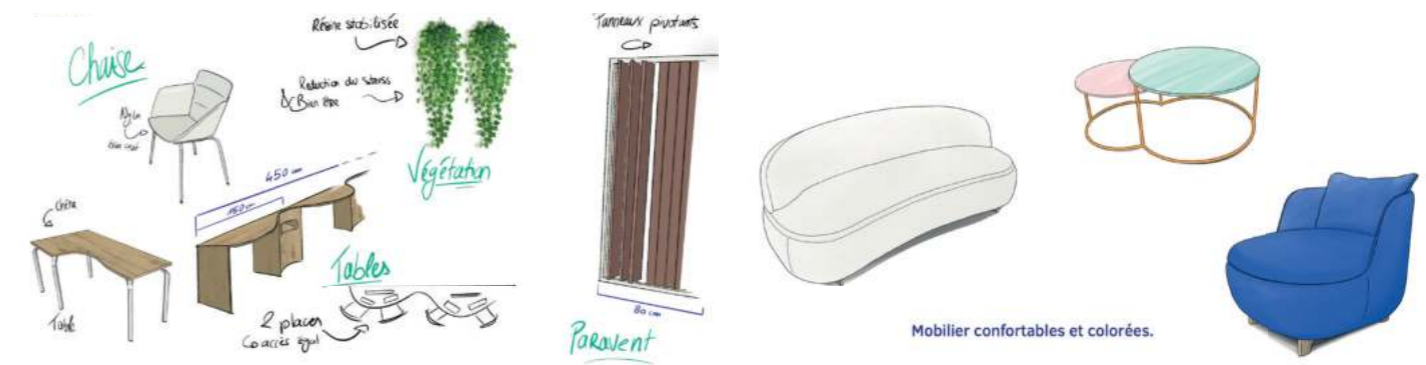
La signalétique, s'inspirant du travail de Gernd Arntz, crée un mix entre l'illustration et le pictogramme en utilisant également l'usage du négatif.

## Comment faire transparaître la convivialité dans un espace ?

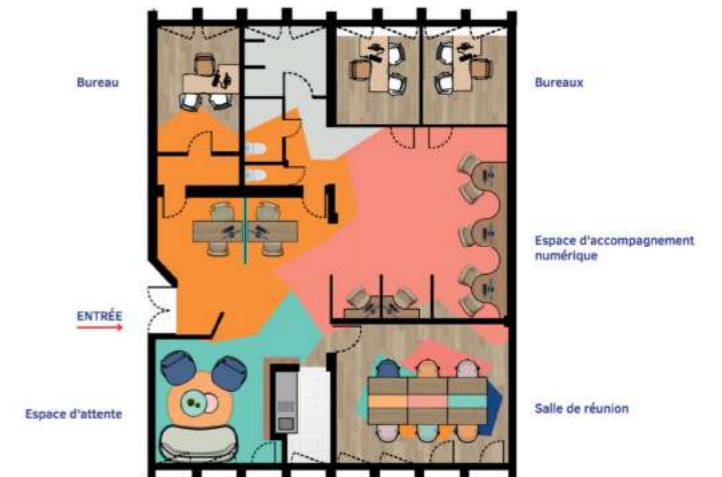
Inspirations / Moodboard



## Mobilier pour les différents espaces



## Matériaux et zoning





# CONCEPT FLEXAIDE

Par Emma COTTY, Malena HUSSON,  
Julie HOUEBINE et Matéo MONTAVON

- Apaisement
- Modularité
- Polyvalence
- Services

**Assurer l'adaptation entre la multiplicité des services et la diversité des publics.**

Un espace apaisant et modulable pour répondre aux besoins des usagers, en utilisant des éléments tels que des couleurs apaisantes et des meubles polyvalents.



Accueil



Courte durée



Espace individuel



Courte durée



Espace de confidentialité partielle



Espace de confidentialité totale

## Inspirations / Moodboard



Casa dritta-curva / Filippo Bombace



Gotcha kiosk / Macarthur Square shopping centre



The BuzziVille / Alain Gilles



## Signalétique

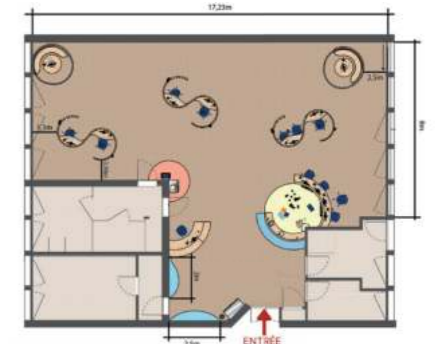
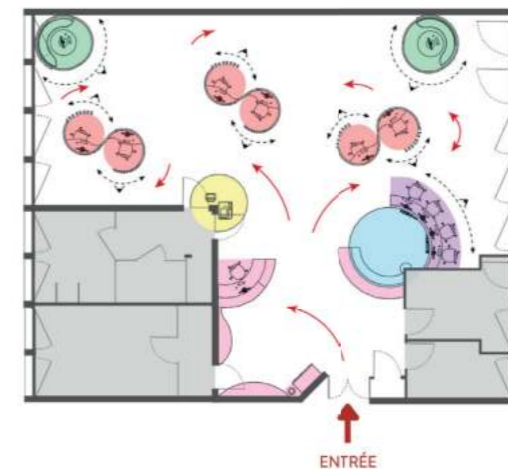


Espace Attente



## Zoning / Plan

- ACCUEIL
- AIRE DE JEUX
- IMPRIMANTE
- COURTE DURÉE
- EN GROUPE / CONFIDENTIALITÉ TOTALE
- INDIVIDUELLE / CONFIDENTIALITÉ PARTIELLE
- CIRCULATION
- POINTS DE VUE DE L'AGENT



# CONCEPT LA MAISON

Par Amanda SARRAZIN, Anaïs DE LA TRIBOUILLE,  
Célia FRÉNEAU, Jeanne COIGNARD et Pierrot LE ROUX

- Partage
- Convivialité
- Ambiance
- Échanges
- Tolérance

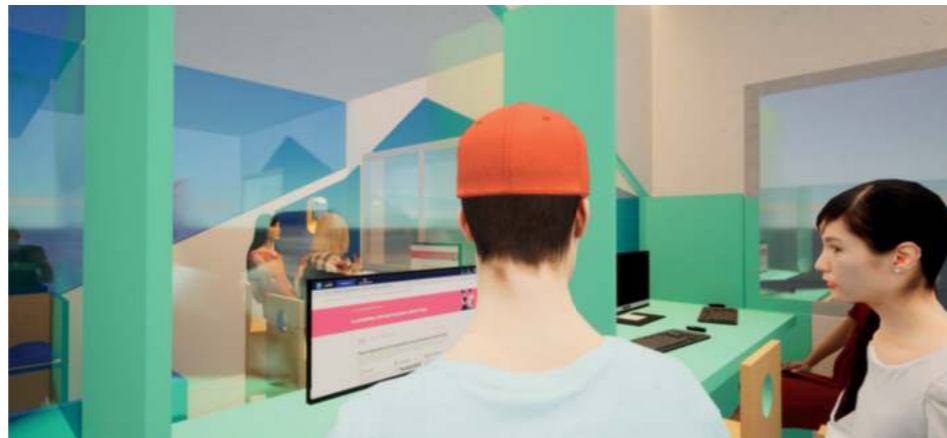
## La transmission de connaissances comme outil d'inclusion sociale.

Distinguer les espaces et leur spécificité grâce au code couleur et à des figures compréhensibles dans le but de rendre l'information compréhensible par tous.



Espace d'accueil, d'attente, d'initiation

- Vidéos interactives
- Bornes multi-services CPAM
- Documentations
- Distributeur d'eau
- Documentations
- Panneau acoustique
- Poste Informatique



Espace autonome

- Vitre à opacité contrôlée
- Poste Informatique (double clavier)



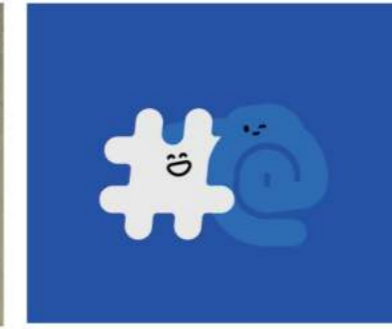
Espace accompagné

- Panneau acoustique
- Vitre à opacité contrôlée
- Poste Informatique (double clavier)
- Banquette

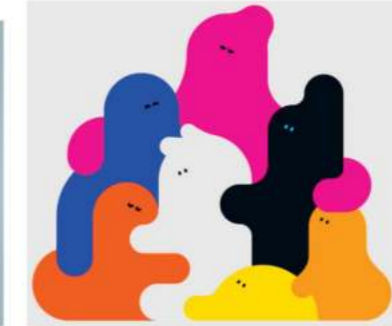
## Inspirations / Moodboard



Sneha Divias



John Ronan

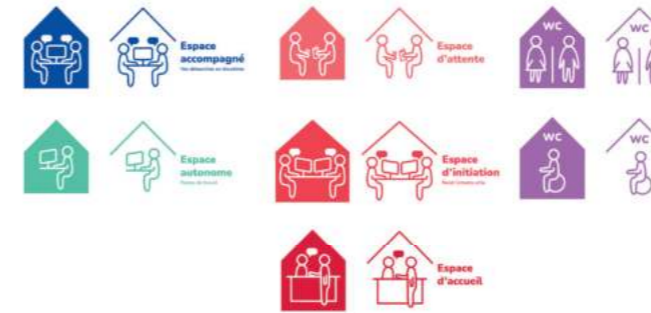


Studio NiceShit



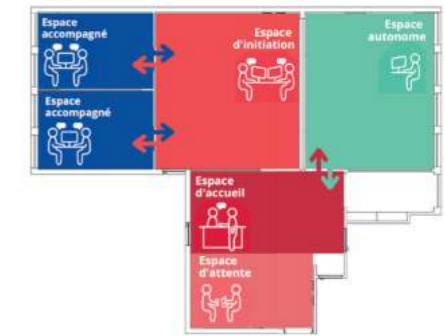
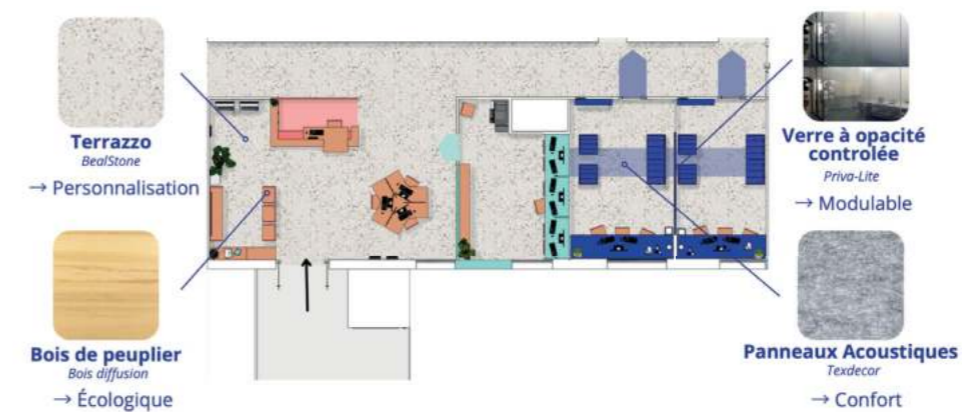
Catherine Lee

## Signalétique / Communication



→ Mettre l'attente au service de l'apprentissage

## Matériaux et zoning



# CONCEPT PATCHWORK

Par Alizée CÉMENT, Maéline DESMONS, Emma LENEUTRE,  
Léonie PASQUEREAU et Jeanne VIMOND

- Intimité
- Organique
- Matière
- Naturel
- Apaisant

## Réduire les appréhensions face aux démarches administratives

Des lieux similaires en délimitant les espaces sans les cloisonner, favorisant ainsi l'apaisement, la tranquillité et la confidentialité. Utiliser la technologie pour faciliter la lecture des espaces, en intégrant des cocons acoustiques pour améliorer l'intimité et l'écoute, tout en encourageant les échanges. **Nous ajoutons une dimension artistique avec des univers propres, des lumières et des couleurs apportant du confort, ainsi que des installations modulables.**



Accueil



Salle d'attente



Entrée



Zone autonomie



Espace extérieur



Vue d'ensemble

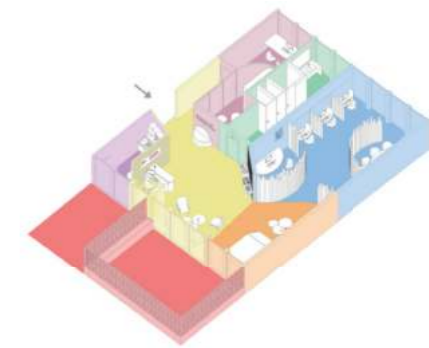
## Inspirations / Moodboard



## Matériaux et patchwork



## Zoning et signalétique



POINT D'ACCUEIL

SALLE D'ATTENTE

ESPACE ENFANTS

WC

ZONE D'AUTONOMIE

ESPACE DE CONFIDENTIALITÉ

# CONCEPT AU FIL DES SERVICES

Par Léonie GUILBERT, Corentin RIBEYRE,  
Chloé LIAGRE et Pauline VANNIER

- Guider
- Confidentialité
- Couleurs
- Autonomie

**Faciliter l'autonomie des usagers grâce à un parcours d'usage plus simplifié.**

Faciliter le parcours de l'usager pour le rendre autonome grâce à la couleur et la transparence. La couleur joue un rôle important dans notre approche, en agissant comme un guide visuel pour l'usager. Nous utilisons des codes couleur clairs et cohérents pour indiquer les différentes zones ou les directions à suivre. Cela permet à l'usager de naviguer de manière intuitive, sans avoir besoin d'une assistance constante.



Accueil



Espace autonome



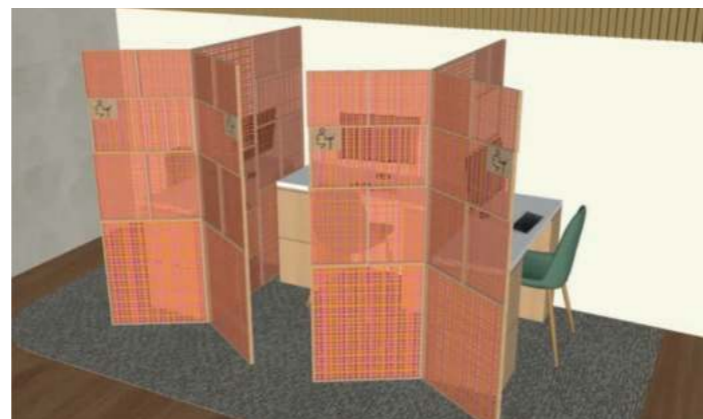
Espace confidentiel



Espace d'échanges



Espace autonome

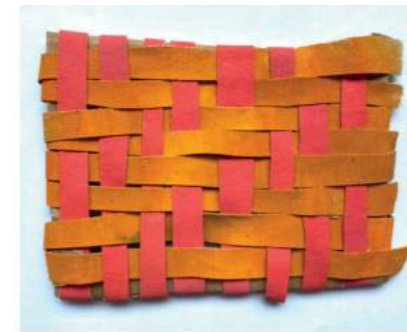


Mobilier tissé

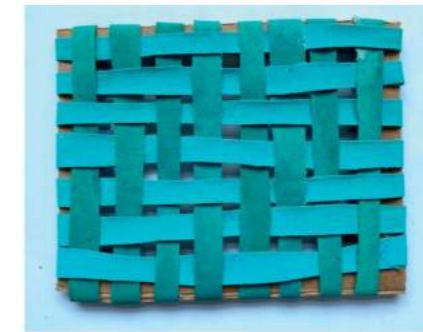
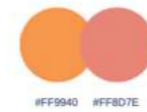
## Inspirations / Moodboard



## Recherches tissages



ESPACE AUTONOME, BUREAU



ESPACE ACCUEIL



ESPACE CONFIDENTIALITÉ



## Principes des mobiliers



## Zoning et signalétique



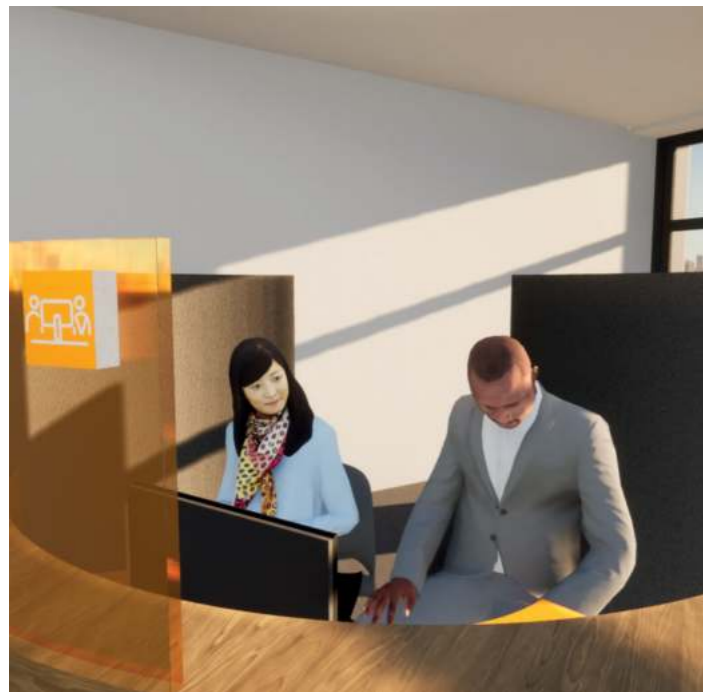
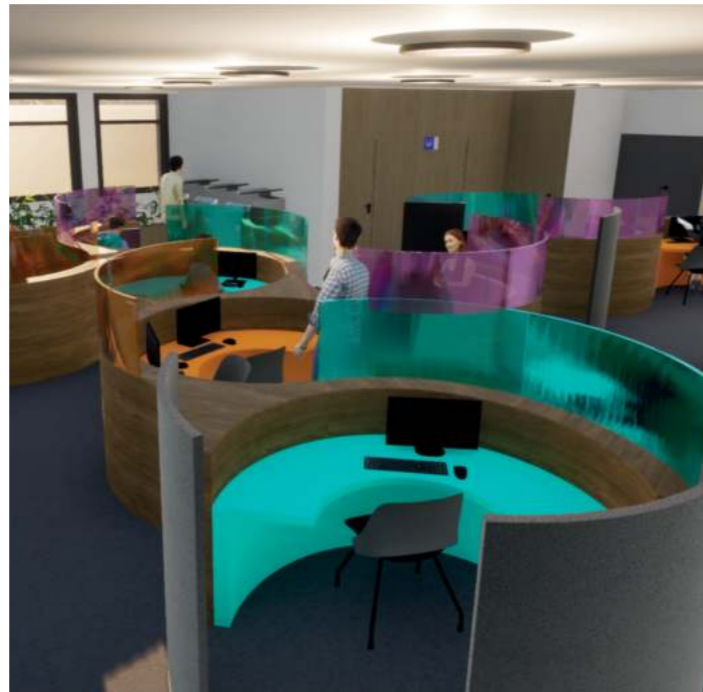
# CONCEPT PROXIMITÉ

Par Aglaé JOLLY, Lucine SIBUE, Edern TALHOUARNE,  
Laly RAIMBAULT et Vladan TURPAIN

- Égalité
- Uniformité
- Échanges
- Modules

Réinventer l'image de France Services, afin de refléter la qualité de la relation agents/usagers.

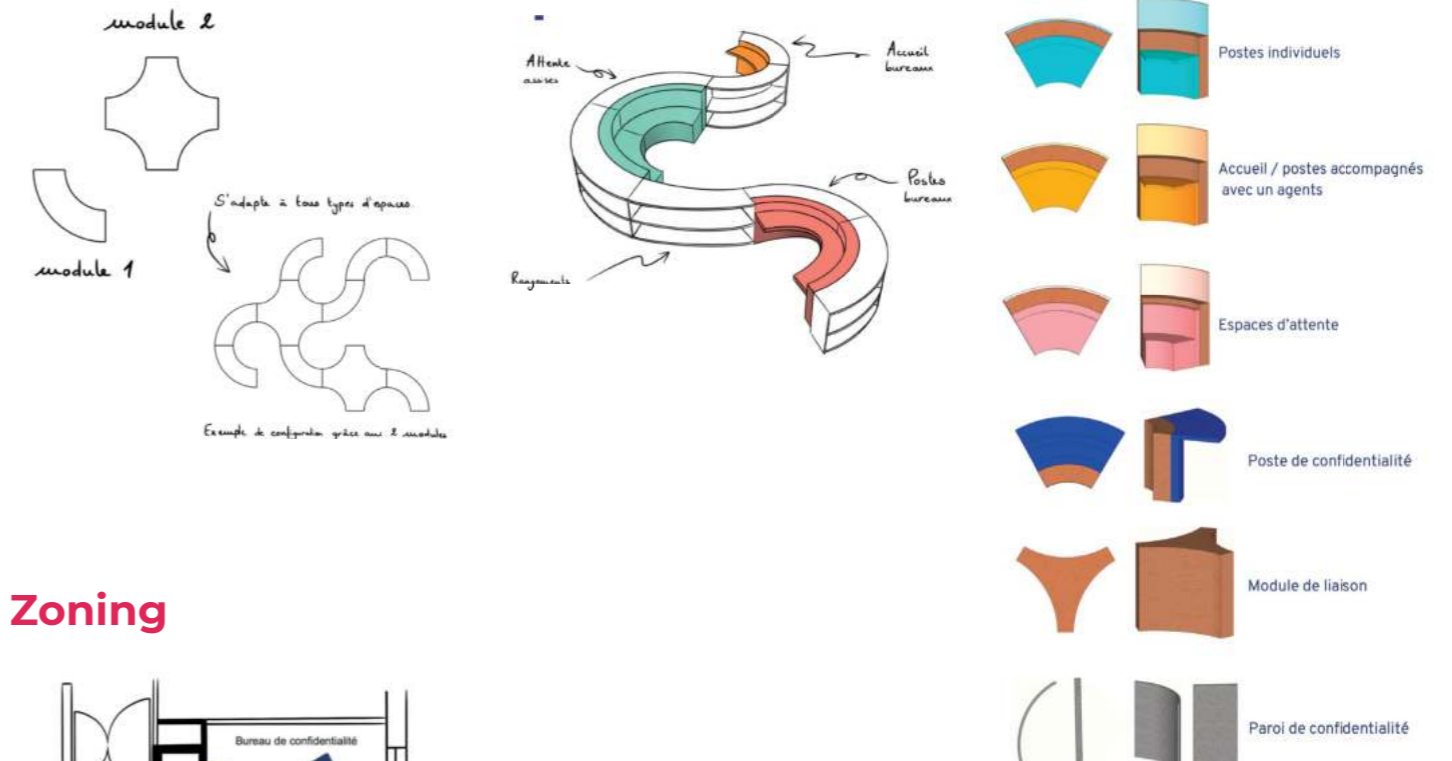
Favorisez la proximité et le sentiment d'égalité entre les agents et les usagers en utilisant une table qui peut accueillir plusieurs personnes, assurant ainsi une uniformité et un élément central. Nous utilisons des modules tangram qui restent en place, sauf une fois par an pour apporter un changement subtil.



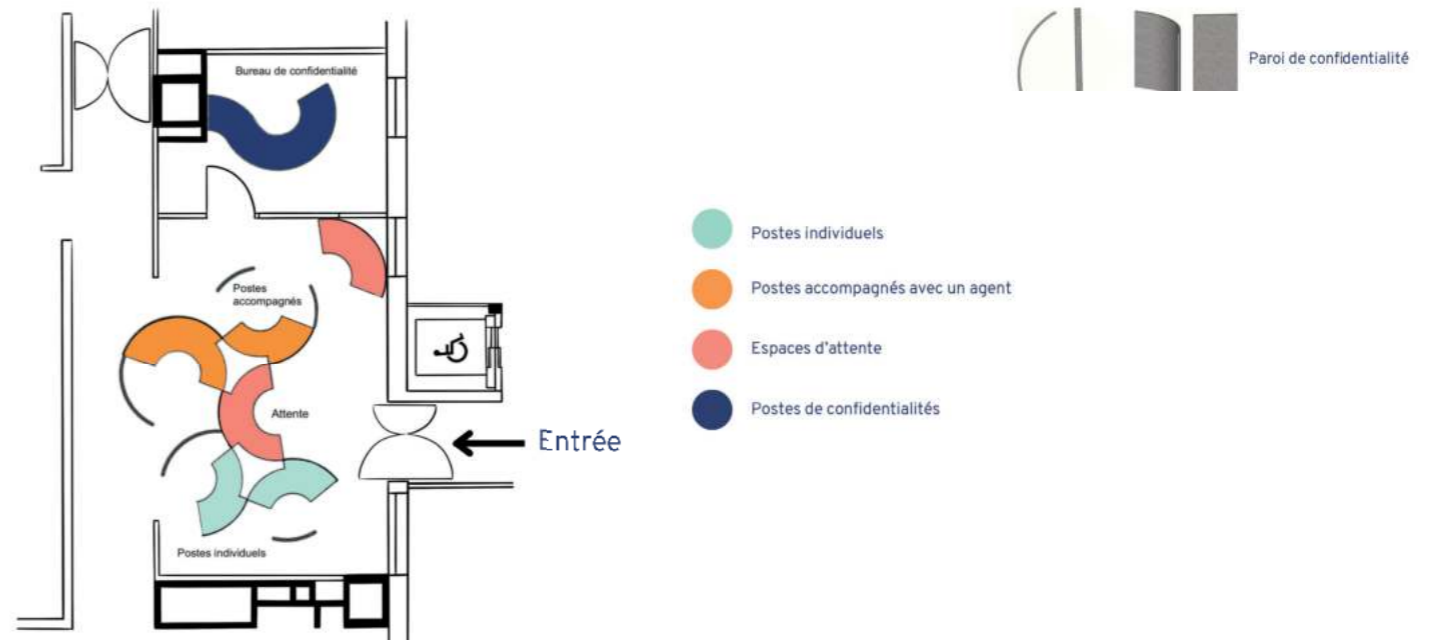
## Signalétique



## Principes des mobiliers



## Zoning



# CONCEPT HEXAGONE

Par Héloïse KLEEB, Sibylle LE ROUGE DE GUERDAVID,  
Maëlys MEIGNEN et Adèle LECONTE

- Clarifier
- Confidentialité
- Rassurer
- Chaleureux
- Personnaliser

## Favoriser la communication entre usagers et agents de France Services.

En recentrant les besoins autour de l'utilisateur, nous mettons l'accent sur sa satisfaction et son confort. Nous cherchons à comprendre ses attentes et à y répondre de manière personnalisée. Ainsi, nous créons un lieu chaleureux qui reflète les goûts et les préférences de chaque individu. Dans notre approche, nous accordons une importance particulière à l'amélioration de la confidentialité. **Nous mettons en place des mesures et des aménagements qui permettent à chacun de se sentir en sécurité et protégé dans l'espace. Nous créons des zones dédiées et discrètes pour les échanges confidentiels et les moments d'intimité.**



Accueil / Point informations



Mur interactif



Postes seuls et attente



Postes accompagnés

Maquette du mobilier,  
un espace, plusieurs dispositions.



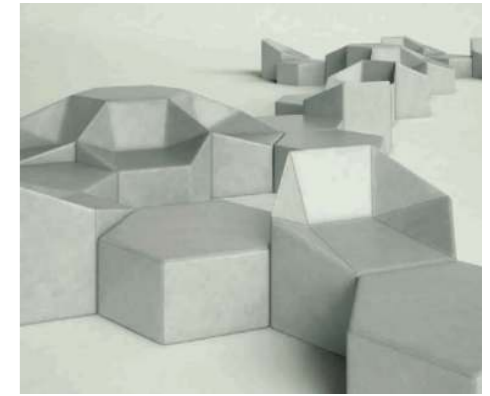
## Inspirations / Moodboard



Otto Neurath - Isotype

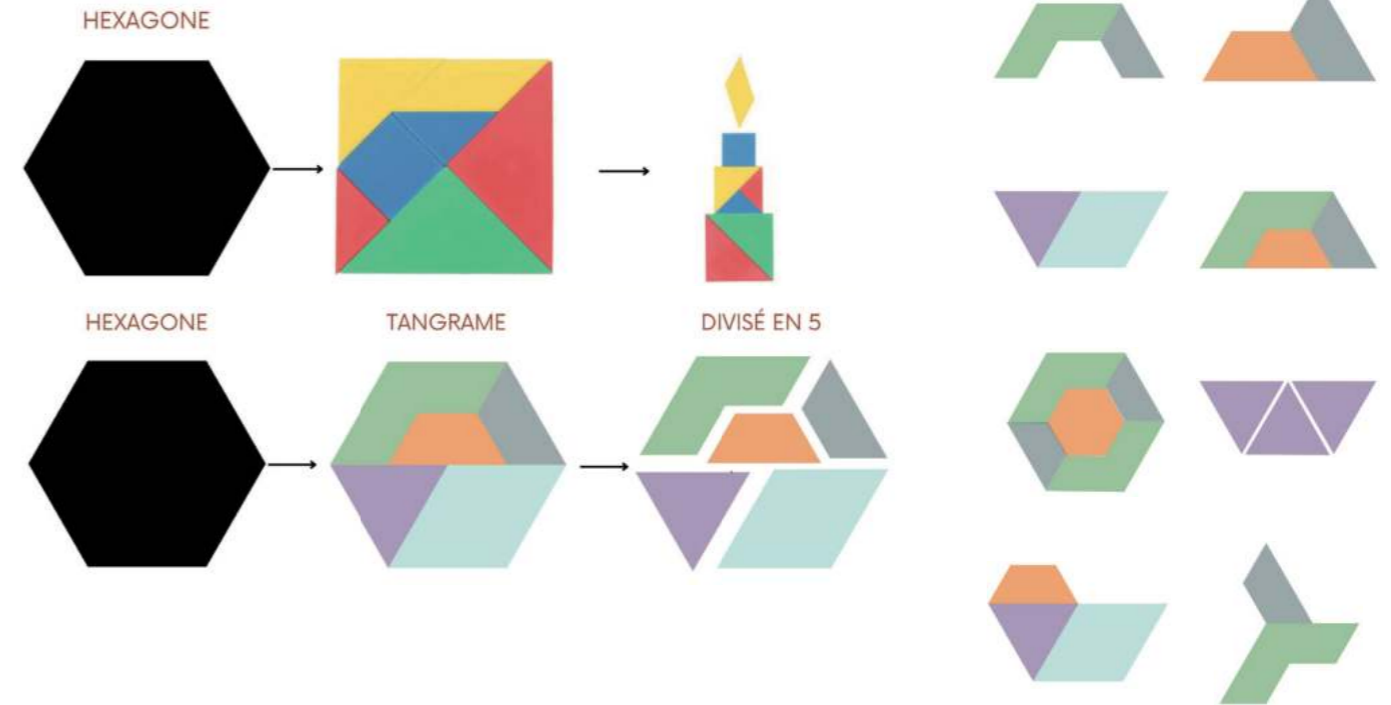


Bivouac, studio Plastac

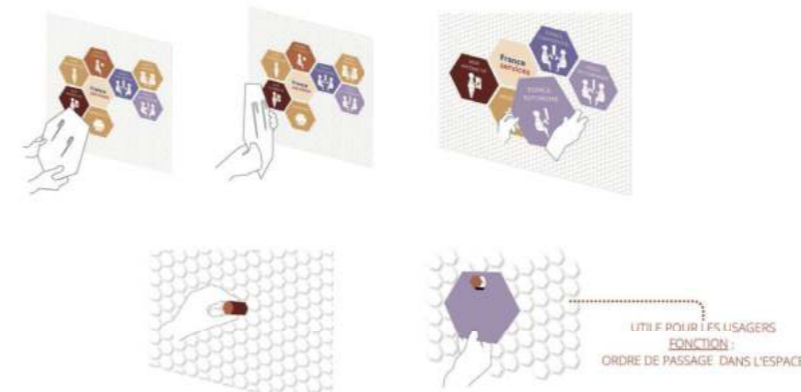


Hex chair by incorporated

## Principe de mobilier modulaires



## Une signalétique interactive agents et usagers





**L'ÉCOLE DE  
DESIGN**  
Nantes Atlantique