

2



ACCUEILLIR LES USAGERS

Vos idées pour France services



Ici, découvrez comment :

- Rassurer et mettre à l'aise les usagers.
- Faciliter l'accompagnement et l'indépendance des usagers.
- Pouvoir accueillir tous les usagers.
- Être un espace accueillant autant pour les usagers que pour les agents.

Visages du « retour du service public » dans les territoires, l'un des grands enjeux des conseillers France services est de garantir une grande qualité d'accueil des usagers – à la hauteur de la qualité des accompagnements. Si le réseau est plébiscité pour son « humanité », les lieux doivent pouvoir le refléter et ne pas manquer d'attractivité.

Les ambiances sonores, lumineuses, la chaleur, la matière, les odeurs... sont captées immédiatement par les usagers, dès l'accueil. Parce qu'elle est sensible, intuitive, l'ambiance nécessite une attention particulière. Ce document est un nœud d'aménagements proposés pour améliorer les conditions d'accueil des usagers et de travail des agents, reflétant la qualité du service public auprès des usagers.

Comment rendre ma France services accueillante ?

Interrogez une France services !

ACCUEILLIR LES USAGERS

Vos idées pour France services

De quoi ça parle ?

2



Entretien avec Claire Dubos

Directrice générale adjointe de la Communauté de Communes de la Champagne Picarde dans l'Aisne

Qui êtes-vous ? Quel est votre rôle dans les France services ?

Je suis directrice générale adjointe de la Communauté de communes de la Champagne Picarde. Je suis arrivée en 2017 et on m'a demandé de gérer deux lieux à l'époque des Maisons de services au public (MSAP). C'était le début des tiers-lieux. Aujourd'hui, je m'occupe de trois France services : France services Le Faitout connecté, Liesse-Notre-Dame et Villeneuve-sur-Aisne. Toutes sont dans l'Aisne, le département le plus touché par l'illettrisme. C'est une donnée importante à prendre en compte dans l'accompagnement. Nous sommes aussi dans la grande ruralité. La plus grande ville comprend 2 700 habitants. Nous sommes dans l'orbite de Reims et Laon, situés à 40 min de route, donc plutôt loin.

Dans quels contextes historique et territorial évoluez-vous ?

Nous sommes le fruit d'une histoire et d'une politique volontariste. France services a commencé il y a 20 ans sur le territoire. A l'époque, le projet s'appelait Point Village : les élus se sont rendus compte du besoin d'accompagnement administratif dû à l'absence de permanences d'opérateurs. Des locaux ont été ouverts dans deux communes près de la gare de Saint-Erme avec les mêmes agents depuis 20 ans, elles aussi, enfants du village. Des liens de grande confiance se sont créés. Puis de Point Village, nous sommes passés à relai de services aux publics, puis à Maison de services aux publics et à France services aujourd'hui.

Les premiers locaux, d'anciens guichets SNCF, n'étaient pas adaptés à l'accueil du public. Au fur et à mesure, il y a aussi eu plus de monde, dû à la dématérialisation. On a donc voulu donner un nouvel écriin à ces lieux.

Comment avez-vous réussi à donner un nouvel écriin à ces lieux ?

Pour le Faitout connecté, en 2016, les élus ont racheté un ancien cabinet médical, cœur du réacteur de la future France services. Pour qu'elle fonctionne, il faut que soit pluggé autour tout un tas de professionnels. Le bâtiment a été réhabilité en 2017 : 300 m2 ont été affectés à l'intercommunalité et 300 m2 sont utilisés par les assistantes maternelles. A l'intérieur de l'espace de l'intercommunalité, se trouve un espace de coworking, pour que les gens déposent leurs enfants et viennent ensuite travailler. Il y a aussi des salles de réunion pour que les personnes puissent se réunir et un espace de fabrication d'objets «makerspace» ou «fablab».

Comment ce lieu a évolué aujourd'hui ?

Depuis, La Poste a été intégrée. L'espace de coworking n'a pas trouvé son public, il a été transformé en Campus connecté\*. Il n'a pas pris car ici tout le monde a de la place chez soi. Si on est en télétravail, ce n'est pas pour se déplacer. Par contre, l'enseignement à distance est un besoin. Le makerspace a été transformé en salle de permanence et salle de réunion. Nous avons appelé ce lieu Le Faitout connecté car on y fait tout.

Et pour le deuxième lieu ?

En parallèle, sur le deuxième lieu, même topo : les locaux étaient trop exigus. Notre collègue a été transférée dans les locaux d'une ancienne école partagée avec une école de musique, un espace type maison des associations, et deux salles pour France services.

La réhabilitation de cette ancienne école vise à faire cohabiter une école de musique, France services, une grande médiathèque agora, une ludothèque, un espace pour les associations, une cuisine pédagogique et une maison des associations. Dans l'ensemble, la démarche vise à créer un gros tiers-lieu qui ouvrira le 1er septembre.

La troisième France services, qui est aussi dans une ancienne école, va déménager dans un ancien centre du trésor public qui sera réhabilité. Cohabiteront une France services, une agence postale, un café (via le programme 1 000 cafés), une location de vélos, un point touristique, une salle de spectacles et un makerspace (fablab, microfolies).

Combien êtes-vous à travailler dans ces lieux ?

En tout, l'équipe comprend cinq personnes : 4 conseillères et 1 conseiller numérique présents jusqu'au samedi midi. Toutes sont hyper polyvalentes.

Comment s'organisent les accueils ?

Dans chacun des lieux, la conseillère France services est la porte d'entrée de tous les services, donc elle doit être hyper informée de tout. Elle gère aussi le planning des salles, des agendas, elle mène des démarches partenariales à destination des écoles, entre autres.

Comment les conseillers ont été impliqués dans la transformation de ces lieux ?

Les conseillères ont été complètement parties prenantes dans la décoration et l'aménagement intérieur. On s'est posé tous ensemble pour faire la décoration avec l'idée de faire "un vrai beau truc". Les gens étaient surpris au début, alors que ce n'est pas non plus ostentatoire, ils nous disaient « oh la la mais c'est trop beau, ce n'est pas pour nous ». À chaque moment où nous pensons l'aménagement des pièces, nous faisons des réunions de travail spécifiques à ce sujet.

La mobilisation des équipes sur l'aménagement des locaux et la valorisation de leurs compétences (par exemple, notre collègue hyper geek s'est occupé d'imprimer des stickers pour une salle) ont créé une belle dynamique collective. Nous avons cette chance, nous ne sommes pas une grosse collectivité. De ce fait, les élus nous laissent des marges de manœuvre, de choix.

Dès que nous pouvons faire avec l'existant et faire participer tout le monde, c'est idéal.

Notre démarche de transformation a fait naître de nouvelles initiatives, comme une association d'entrepreneurs. Depuis, ils se réunissent à France services.

Est-ce que vous pouvez nous décrire un des accueils d'une France services ?

À l'accueil du Faitout, il y a une grande banque d'accueil assez sympa où des accompagnements ont lieu. Des canapés sont installés autour, donc quand vous attendez, vous entendez ce que les gens disent. Dès lors que nous devons mener des démarches plus sensibles, nous utilisons une pièce fermée. Deux jours par semaine, les conseillères se dédoublent : une à l'accueil, une dans la pièce fermée pour les démarches sensibles.

On a aussi fait une expérience itinérante : nous allions dans les bibliothèques pour rencontrer les personnes. Maintenant, ce système fonctionne sur de la prise de rendez-vous. La bibliothèque est un de nos points d'ancrage, aussi pour rapprocher le citoyen du livre.

Quel est le parcours d'une personne qui arrive au Faitout connecté ?

Au Faitout, nous avons un parking connexe au bâtiment, à côté de la gare. Il y a une grosse boîte aux lettres à l'extérieur. On rentre, on est accueilli par la conseillère France services, qui est vraiment dans le cœur du réacteur, derrière la borne, même si elle se lève souvent.

Quand on arrive, on peut aussi voir la grainothèque, la boîte à livres, l'agence postale, des ordinateurs en accès libre, une salle de réunion, une salle plus fermée, confidentielle, et un jeune qui vient au campus connecté. En général, ces jeunes ne passent pas par l'accueil car ils ont un accès par badge. Nous avons aussi une petite terrasse.

Quand vous arrivez, la conseillère vous demande si vous avez un rendez-vous avec l'assistante sociale ou une autre personne. Si l'y a un rendez-vous, elle vous fait patienter dans le canapé de l'accueil. Il y a aussi un espace avec accès libre à trois ordinateurs en format bar, une imprimante, gratuite, et une table pour se poser, imprimer, etc.

Même si ça peut paraître désuet, nous avons un espace petites annonces. Sur certaines temporaires, des activités ont lieu. Le mardi, par exemple, les assistantes maternelles viennent faire des activités dans la crèche, toutes les poussettes occupent le lieu.

Comment vous organisez-vous quand il y a du flux ?

En général, quand il y a du flux, ce n'est pas la cohue. Cela peut arriver, quand des partenaires sont présents mais c'est plutôt rare. Nous avons beaucoup d'assises donc il y a toujours de la place pour asseoir les usagers, des prises électriques pour charger des portables, de la lecture, des magazines. Nous faisons en sorte que l'ambiance soit tout de suite chaleureuse.

Comment gérez-vous l'affichage de l'information ?

L'espace d'accueil est l'occasion de faire la promotion de toutes nos manifestations : il y a un gros travail réalisé sur l'affichage. Il consiste déjà en une actualisation quasiment quotidienne : elles enlèvent et remettent des affiches. Souvent, sur un grand tableau veleda, des petits dessins,

des citations sont inscrites. L'espace d'accueil n'est ni froid, ni austère, il est très personnalisé : la conseillère écrit le mot du jour.

Nous sommes aussi pas mal sollicités par des artisans pour mettre de la publicité. Nous essayons de ne pas être trop parasité, même si le Faitout est un lieu central, donc un lieu où il faut laisser son annonce.

Quels sont les autres aménagements qui créent cette atmosphère chaleureuse ?

Nous avons une boîte à livres, gérée en autonomie, créée à partir d'une simple étagère. L'espace petites annonces qui permet aux personnes de venir épingler des informations. Nous avons aussi créé une grainothèque : elle est remplie de petites enveloppes crafts avec des coccinelles dessus en libre service. Sur ces enveloppes, vous dites qui vous êtes et ce que vous mettez dedans. Au printemps, il y en a qui ne viennent que pour ça. Nous avions aussi pensé faire une AMAP pour que des personnes puissent récupérer leur panier, mais pour le moment ce n'est pas encore fait.

Comment financez-vous l'achat de votre mobilier ?

Nous avons des comptes avec des mandats administratifs chez des magasins d'ameublement. Après, il faut faire attention au seuil des marchés publics mais pour des achats de moins de 40 000 € HT, cela fonctionne très bien. Même le fleuriste du coin peut nous livrer des plantes.

Les services techniques peuvent nous créer des meubles : toutes les boîtes à livres en bois et le bac avec les Lego. On a aussi souvent de la ressource locale, voire de la récupération de meubles. Nous ne pouvons pas acheter dans une recyclerie, mais soit en discutant avec les services techniques, soit en disant autour de nous que l'on recherche tel mobilier. Il y a aussi des personnes qui créent eux-mêmes des choses, des rideaux, etc. Parfois les gens n'attendent que ça de s'investir.

Quels conseils donneriez-vous à une autre France services pour bien aménager l'accueil ?

La signalétique et l'éclairage sont les trucs primordiaux.

Évitez les grands néons, il faut plutôt miser sur de l'éclairage indirect. On a toujours tendance à mettre des dalles lumineuses, mais c'est glauque. Pareil pour les plantes, on se freine toujours en se demandant qui va les arroser mais il ne faut pas hésiter à agrémenter l'espace de plantes. Le Faitout est ouvert tout le temps, c'est un agent d'entretien qui s'occupe des plantes. Nous avons aussi pensé à du mobilier coloré, accueillant, pour que l'espace soit assez gai.

Souvent, l'aménagement intérieur on ne le soigne pas assez, alors que c'est important et parfois ça ne coûte quasiment rien.

Concernant l'ambiance générale, faire que ce soit le plus ouvert possible. Penser aussi à la vue, quelle vue a-t-on quand on arrive.

Nous avons aussi du mobilier un peu original. Dans notre salle de réunion, les tables sont en arc de cercle.

Au Faitout, tout est très vitré. Nous avons des bouquets de fleurs qui font leur petit effet. En général, il n'y a jamais de lignes dans les budgets pour cela, il faut y penser.

Est-ce qu'il y a un service technique, de quoi est-il équipé ? Est-ce que l'élu est d'accord pour que ce service soit utilisé ?

Ensuite, peut-on faire appel à des jeunes ? A des services civiques ? Pourrait-on confier à des étudiants un projet pour maquetter quelque chose pour l'accueil ?

S'il y a des réseaux sociaux autour de l'équipement France services, vous pouvez aussi lancer un appel dessus type « est-ce quelqu'un a une âme de couturière pour faire ... ».

Pour vous, quelles sont les bonnes questions à se poser quand on aménage son accueil ?

Est-ce qu'il y a un service technique, de quoi est-il équipé ? Est-ce que l'élu est d'accord pour que ce service soit utilisé ?

Ensuite, peut-on faire appel à des jeunes ? A des services civiques ? Pourrait-on confier à des étudiants un projet pour maquetter quelque chose pour l'accueil ?

S'il y a des réseaux sociaux autour de l'équipement France services, vous pouvez aussi lancer un appel dessus type « est-ce quelqu'un a une âme de couturière pour faire ... ».

Quels ont été les freins à la mise en place de votre accueil ?

Nous, ça a été plutôt des freins de locaux, notamment la disposition des pièces qui ne pouvait pas évoluer. Mais on a réussi à recréer une ambiance en changeant le revêtement des sols et en repeignant.

\* Tiers lieu d'enseignement supérieur qui met à disposition des salles de cours connectées et des ordinateurs, afin de permettre la poursuite ou la reprise d'études et dépasser les freins socio-économiques et géographiques, grâce à un accompagnement méthodologique.

La synthèse avec les illustrés & détaillés

Les conseils de Claire

Du côté du conseiller France services

- Investir dans l'accueil des usagers passe par une bonne signalétique, pour la lisibilité des espaces et le repérage dans la France services.
- Soigner l'ambiance lumineuse du lieu crée une atmosphère chaleureuse.
- Impliquer les usagers dans l'aménagement du lieu, à travers leurs compétences et de la récupération, permet de réduire les coûts.

Du côté du porteur de la France services

- Solliciter les services techniques de votre structure porteuse pour créer du mobilier.
- Ouvrir un mandat administratif dans des commerces d'ameublement permet d'acquérir du mobilier accueillant et chaleureux.
- Impliquer les conseillers dans l'aménagement du lieu France services et s'appuyer sur leurs « compétences cachées ».

# ACCUEILLIR LES USAGERS

## 1 Donner envie d'entrer dans la structure

Avoir une partie de l'espace d'accueil visible de l'extérieur invite l'utilisateur à entrer et donne à voir un intérieur vivant, accueillant et convivial.



Tarascon-sur-Ariège (09)  
Une façade entièrement vitrée  
Voir la monographie 1 pour plus d'informations.

## 2 Aménager l'espace avec les usagers et les partenaires

Les usagers peuvent prendre part à l'aménagement du lieu en donnant des coups de main (couture, construction), en apportant certains équipements (livres, mobiliers) ou même en concevant certains espaces (attente, espace pour les enfants) collectivement avec les agents. Cela participe à créer de la convivialité.



Un élément de décor réalisé par une usagère pour le faitout (France services de Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (02)).  
La bibliothèque participative d'Eysines (33) alimentée par la médiathèque et les usagers de la ville, à côté de l'espace enfant équipé avec les dons des usagers.

## 3 Mieux identifier les conseillers

La présentation des conseillers via le trombinoscope de l'équipe permet aux usagers de mieux identifier leurs interlocuteurs et de se sentir en confiance.



Val-d'Isère (73)  
Les portraits des bénévoles de l'association affichés sur le mur.

## 4 Encourager et inspirer les usagers

Par l'écriture de mot du jour, de phrases d'encouragement, la France services personnalise son espace et crée une atmosphère chaleureuse. Les phrases peuvent changer tous les jours, tous les mois, selon les conseillers. Elles peuvent aussi être proposées par les usagers.



Evron (53) Eysines (33)

## 11 Organiser des événements conviviaux avec les usagers

Les conseillers organisent des événements (fête de rentrée, galette des rois, etc.) pour rencontrer les usagers dans d'autres postures que celles d'accompagnement.

## 12 Enrichir le mobilier existant grâce aux ressources locales

En plus du mobilier de base et des contributions des usagers, des acteurs, tel les services techniques de la ville, peuvent participer à la production sur-mesure de mobiliers pour agrémenter l'espace.



## 8 Prêter attention à l'impact de l'éclairage sur l'atmosphère du lieu

La lumière blanche est souvent agressive, il est préférable d'utiliser des lumières plus chaudes (<4500K) ou d'ajouter des sources de lumière chaude secondaires pour favoriser une ambiance agréable et accueillante.



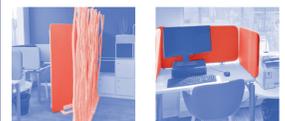
Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (02)  
Lampes de bureau ajoutées sur le bar des ordinateurs en libre accès au faitout.

## 9 Adapter l'espace à différents usages

L'espace d'accueil est facilement modulable et répond à des usages divers grâce à du mobilier léger sur roulette, donc facile à déplacer.

## 6 Aménager facilement des espaces confidentiels

Pour permettre à des usagers de réaliser des démarches en autonomie, des espaces confidentiels peuvent être créés à l'aide de mobilier déplaçable, de cloisons mobiles ou d'une orientation spécifique du mobilier pour créer des cloisons acoustiques.



Grasse (06) Il existe des cloisons acoustiques plus grandes ou des cloisons « brise vue ». Grasse (06) Des petites cloisons mobiles sont installées au niveau des postes d'ordinateurs pour plus de confidentialité.

## 6 Nuancer d'attente



Le canapé de Val-d'Isère (73). Les assises dans le couloir d'Evron (53). La salle d'attente et d'information de Cluny (71). Le salon de Castillon (06). La machine à café de Villiers-sur-Marne (94).

## 5 Réduire les nuisances sonores

Des panneaux d'isolation phonique permettent de limiter les nuisances sonores pour les autres usagers.



Cubes textile disposés pour réduire les échos d'une salle collective. Sens (89) Grasse (06)

## 10 Végétaliser le lieu

La présence de plantes et de végétaux, parfois offerts par les usagers, participe à l'atmosphère conviviale du lieu.



Les plantes en pot sont arrosées par le personnel d'entretien à Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (02). Bouquet de fleurs fraîches sur le bureau d'accueil du faitout, Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (02).

## 7 Améliorer le confort des partenaires et des opérateurs

Des vestiaires ou casiers sont mis à disposition pour les partenaires qui souhaitent ranger et sécuriser leurs affaires lors de leur venue.



Les casiers pour les partenaires à Grasse (06). Les casiers à disposition des usagers à Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (02).