



BANQUE des
TERRITOIRES



EY

FABERNOVEL



Qu'est-ce qu'un accompagnement sur l'offre de services ?

EY Fabernovel

27 novembre 2025

Introduction

EY Fabernovel x LILA



Société de conseil

EY Fabernovel, issue de la fusion des cabinets EY et Fabernovel, est **spécialisée dans l'innovation et la transformation numérique**. Une partie de ses activités vise à aider les organisations à répondre, par le design, aux attentes de leurs usagers tout en relevant les défis de digitalisation et de durabilité.

> Design de services et aménagement

Dans le cadre des structures France services, EY Fabernovel mobilise son **expertise en design de services pour rendre les parcours des usagers et agents plus fluides et adaptés à leurs besoins**. Son rôle inclut l'analyse des besoins, la conception de parcours usager optimisés, le design d'intérieur, le design de services et de signalétique.



Cabinet d'architecture d'intérieur

Le cabinet d'architecture d'intérieur Morning est spécialisé dans **l'aménagement d'espaces de travail et collaboratifs**.

> Architecture d'intérieur

Dans le cadre du projet « Lieux innovants, Lieux accueillants » (LILA), Morning conçoit les **solutions d'aménagement intérieur / d'amélioration de l'offre de services / d'immobilier** en s'adaptant aux besoins des usagers et des agents. Il apporte un **regard technique** et son **expérience**.



Nous avons déjà accompagné **50 France services** depuis 2024 !



Le design de services

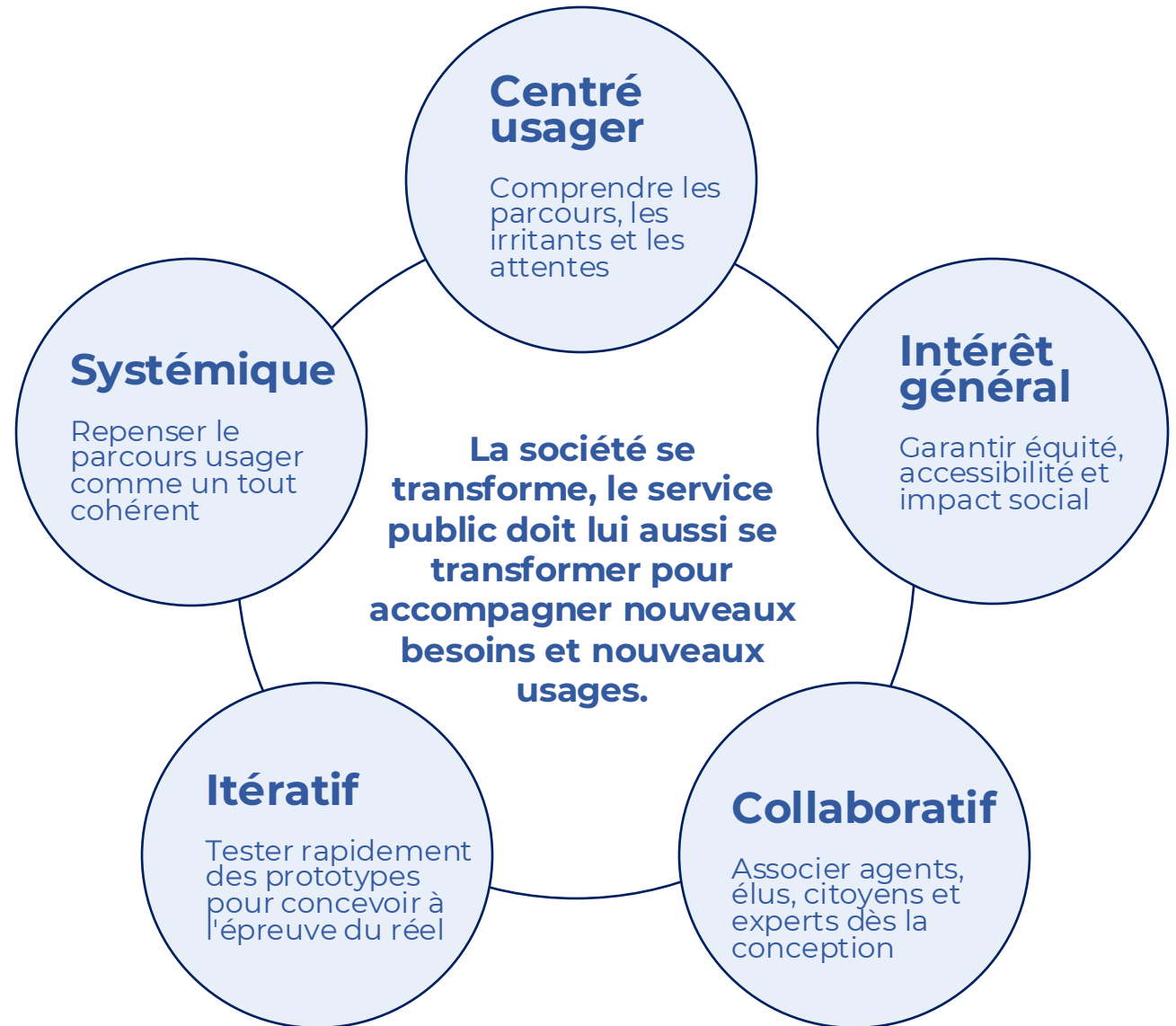
**C'est quoi le design de services public ?
Comment ça marche et à quoi ça sert ?**

Le design de service public est une expertise servant à rendre les services publics plus humains, inclusifs et efficaces, en tenant compte des besoins réels des citoyens et agents publics.

Basés sur les méthodes du design et un ensemble d'outils permettant :

- D'aller au **contact du terrain** pour comprendre les besoins réels des usagers et agents
- De proposer des **solutions concrètes** à ces problématiques
- De **formaliser et concrétiser** ces réponses

Cette méthode se base sur la **collaboration et la co-construction**, impliquant les usagers et différentes parties prenantes du service public afin de garantir la mise en place du service et favoriser son adoption.



Le design de services

Concrètement, le design de services dans une France services, c'est quoi ?



Une palette d'outils disponibles à adapter et à mailler en fonction des besoins

Communication
et stratégie de
communication



Partenariats
et stratégie de
partenariats



**Créer et outiller des
ateliers**



**Capter de nouveaux
usagers**



**Créer de nouvelles
offres de services**



**Outiller le
fonctionnement de la
France services**



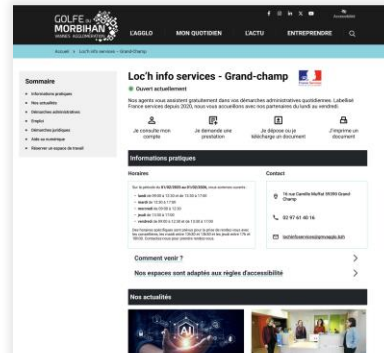
FOCUS OUTILS

La communication

Améliorer et organiser la communication de la France services à travers différents supports.



Flyers et affiches



Design UX/UI page web

Loc'h info Services



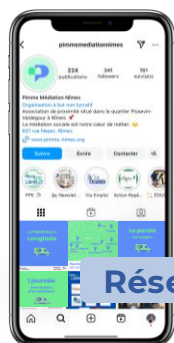
Façade extérieure

France services Boulleret



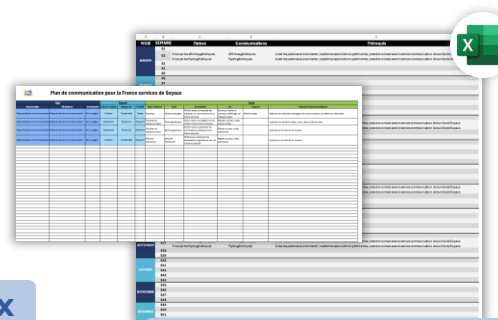
Stop trottoir

PIMMS Mobile Nîmes



Réseaux sociaux

PIMMS Mobile Nîmes



Plan de communication



Affiches pour les jeunes

Campagne de l'Artois



Campagne de communication décalée

France services Omega Soyaux

FOCUS OUTILS

Les partenariats

Développer le réseau de partenaires afin de mieux répondre aux besoins des usagers.



Flyers thématiques

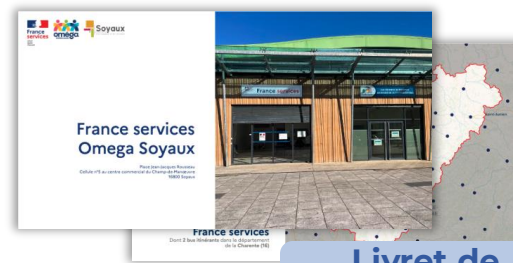


Affiches thématiques

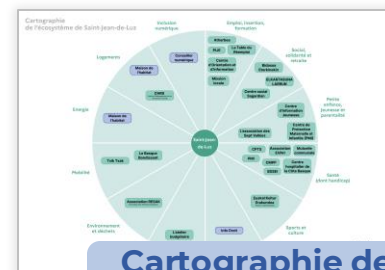


Affiche des permanences

France services Saint-Jean-de-Luz



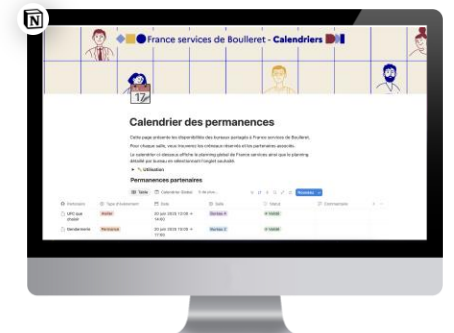
Livret de sensibilisation



Cartographie de l'écosystème

Partenaire	Service	Coordonnées
Carat	Retraite	01 20 39 10 10
Carat	Retraite	01 20 39 10 10
Carat	Retraite	01 20 39 10 10
Carat	Retraite	01 20 39 10 10
Carat	Retraite	01 20 39 10 10

Tableau des partenaires



Organisation partagée et dynamique des permanences

FOCUS OUTILS

Créer et outiller des ateliers

Développer le réseau de partenaires afin de mieux répondre aux besoins des usagers.



France services Boulleret



FOCUS OUTILS

Capter de nouveaux usagers

Aller rencontrer les usagers pour comprendre leur besoin et développer de nouveaux services.

Guide d'immersion

Immersion à la rencontre des actifs – ALSH et Intermarché

Objectifs :
Ces deux immersions ont pour but de rencontrer les non-usagers sur leurs lieux de vie quotidienne. Cette rencontre permettra d'évaluer la connaissance du rôle de France services et de mieux comprendre les besoins des actifs dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Posture :
Aujourd'hui vous devez d'harmoniser.
Pour cela, vous pouvez :
- s'approcher de votre interlocuteur tout en lui montrant votre intérêt.

Accroches :
- Bonjour, nous sommes là pour vous aider.
- Bonjour, avez-vous une idée à l'emploi, le 10 ?
- Conseil : vous pouvez...

Présentation :
Je m'appelle XX, je suis bâtiment de Haute Ter pour rencontrer différer nous accompagnons pr services proposés pour aujourd'hui.

Fiche récapitulative

Supports :



Rencontre des parents au centre de loisirs

Objectif : Évaluer la compréhension du rôle de France services et récolter les besoins des actifs dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Organisation amont - J-15

- Prendre contact avec le centre ALSH pour leur demander leur autorisation de venir rencontrer les parents en fin de journée.
- Définir une date ainsi que les modalités de l'immersion, telles que l'emplacement du stand et le matériel disponible sur place.
- Créer et distribuer une **affiche d'immersion** pour prévenir de la présence exceptionnelle de France services le 8 juillet au centre ALSH.

Préparation du matériel nécessaire - J-5

- Préparer un stock de **badges d'immersion** à distribuer.
- Imprimer la **fiche d'immersion**, le **guide du déroulé** et la **fiche des démarches administratives**.
- Préparer un goûter à distribuer sur place.

Déroulement de l'immersion - Jour J

- Venir en avance pour installer : préparer la table qui vous sera dédiée, installer les **badges** mis à disposition et accrocher au mur la **fiche d'immersion**.
- Accrocher son badge France services.
- Relire le guide de déroulé pour se mettre dans une posture de récolte de connaissance.

Guide d'immersion

France services Murat

Grille de connaissance usagers France services de Murat

A la France services, nous vous accompagnons dans vos démarches administratives quelque soit votre profil. Nous souhaitons mieux connaître votre profil afin d'adapter au mieux notre accompagnement pour vous. Pour cela, nous avons quelques questions à vous poser.

1- Connaissance de la France services

- Connaissez-vous la France services de Murat ?
- ☐ Oui et je m'y suis déjà rendu
 - ☐ Oui mais je n'y suis jamais allé
 - ☐ Je connais une autre France services
 - ☐ Non, cela ne m'est pas familier
 - ☐ Autres

Si vous connaissez la France services, comment en avez-vous entendu parler ?

- ☐ Bouche à oreilles
- ☐ Réseaux sociaux
- ☐ Site internet
- ☐ Flyers et affiches
- ☐ Autres

Quels sont les accompagnements proposés par la France services que vous connaissez ? (Entourez les)



2- Fréquentation de la France services

Quels sont les accompagnements susceptibles de vous intéresser ?



Si vous ne fréquentez pas la France services, quelles sont les raisons principales ?

- ☐ Manque de temps
- ☐ Manque de connaissances
- ☐ Pas de besoins spécifiques
- ☐ Manque d'accessibilité
- ☐ Autres

Quel est votre profil usager ?

- ☐ Actif
- ☐ Jeune 18-25 ans
- ☐ Retraité
- ☐ Au
- ☐ En recherche d'emploi
- ☐ Aidant
- ☐ Parent

Guide d'entretien

Nombre de personnes interviewées	Connait France services	Connait mais n'y est jamais allé	Connait une autre France services	Ne connaît pas du tout	Les jeunes sont intéressés par	Les actifs sont intéressés par	Les retraités sont intéressés par	Autre commentaire
Nombre total	Total	Total	Total	Total	Service X Service Z	Service X Service Z	Service X Service Z	Commentaire actif
Nombre d'actif	Nombre d'actif	Nombre d'actif	Nombre d'actif	Nombre d'actif				Commentaire retraité
Nombre de retraité	Nombre de retraité	Nombre de retraité	Nombre de retraité	Nombre de retraité				
Autres	Commentaire connu	Pourquoi n'y va pas						

Outil de centralisation des données

Accompagnement à la préparation des 20 ans - Projet U.S.A. Septembre 2020

Atelier de cadrage

Format et moyens	Facteurs de réussite	Synthèse & prochaines étapes
Quels outils ? Quel lieu ? Quel format (atelier, animation, table ronde, projection, jeu...) ?	- Comment faire en sorte que ce soit utile, agréable, motivant ? - Comment saurons-nous que nous avons réussi ?	Quels sont les grandes lignes de l'événement ?
Avec quels moyens (budget, matériel, compétences, soutien) ?	Qu'est-ce que nous voulons absolument éviter ? Quels sont les risques à anticiper ?	Quels sont les actions à lancer d'ici à notre prochaine rencontre ?

Accompagnement à la préparation des 20 ans - Projet U.S.A. Septembre 2020

Outils d'aide à la création d'évènements

FOCUS OUTILS

Créer de nouvelles offres de services

Aller rencontrer les usagers pour comprendre leur besoin et développer de nouveaux services.

2.1 Reconstituer une offre de logements en centre-ville dans le cadre d'opérations programmées

Action 84 : Poursuivre et amplifier la mise en œuvre de l'action cœur de ville

Action 85 : Accompagner la reconstitution de l'offre de logement en centre-ville

Depuis le lancement de l'OPAH (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat) en 2019, ce sont 72 logements qui ont déjà été financés dont 17 logements locatifs. L'OPAH a permis le financement de 1,5 M€ de travaux et a engagé 0,56 M€ de crédits de l'Anah. L'objectif annuel à atteindre : 10 logements ce qui représente 1 d'ici à 2024 pour un coût prévu de 2 M€.

2.2 Mobiliser l'ensemble des porteurs de projet sur le potentiel logements

Qu'il s'agisse des bailleurs historiques ou du tissu associatif il s'agit d'encourager les porteurs de projets à se positionner sur de nouveaux programmes en privilégiant la rénovation de bâtiments existants et/ou de la démolition/reconstruction.

Pour cela, trois actions devront être mises en œuvre :

Action 86 : Faciliter la production de nouveaux logements en renouvellement urbain

Il s'agit de mobiliser l'ensemble des outils opérationnels et financiers (fonds, franchises ou le dispositif spécifique de l'EPF Occitanie) de nature à réduire les déficits d'aménagement des opérations de logements produites en recyclage urbain (revente avec une décote significative aux bailleurs sociaux), en complément des financements d'Action

Action 87 : Produire des logements adaptés aux saisonniers

Une recherche d'opérateurs sera engagée. L'initiative des services de l'État pour identifier un éventuel porteur de projet susceptible de porter différents types d'hébergement (résidence hôtelière à vocation sociale, foyer)

Chefs de file	CATLP, Ville de Lourdes
Partenaires	Action logement

Chefs de file	État (DDT et DREAL) et Occitanie
Partenaires	CATLP, Ville de Lourdes, Région Occitanie et Action logement

Chefs de file	État (DDT et DDTSP)
Partenaires	Région Occitanie, CATLP, Foyer des jeunes de travailleurs de Tarbes, Action Logement

Nouvelle offre logement et habitat

France services Lourdes

GUICHET SPÉCIALISÉ LOGEMENT & HABITAT

OBJECTIFS

Apporter une expertise renforcée et un suivi approfondi sur les questions de logement et d'habitat :

- **Spécialisation sur toutes les problématiques liées au logement** (logement social, aides à la rénovation, hébergement d'urgence, lutte contre l'habitat insalubre...).
- Capacité à traiter des **dossiers plus complexes** (ex : dossier DALO, MaPrimeRénov', médiation avec un bailleur...).
- Présence régulière **d'experts et partenaires du logement** (CAF, ANAH, ADIL, Action Logement, travailleurs sociaux...).



Nouvelle offre sur le parcours de réinsertion

France services Omega Soyaux

OFFRE DE SERVICE FACILITER LA RÉINSERTION

OBJECTIFS

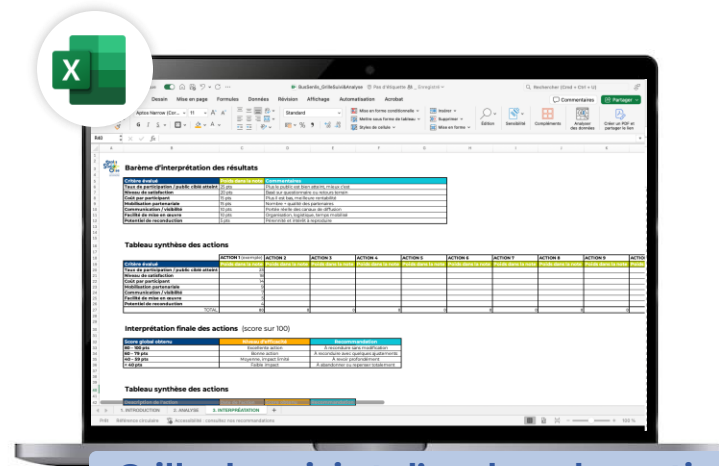
Apporter une expertise renforcée et un suivi approfondi auprès des sortants de la maison d'arrêt sur le volet administratif pour accompagner leur réinsertion

- **Spécialisation sur toutes les problématiques de réinsertion** (logement, emploi, santé, vie locale...).
- Capacité à traiter des **dossiers et profils d'usagers complexes avec les médiateurs**
- Mise en place de partenariat avec des associations locales et des acteurs pour ouvrir vers un nouveau rayonnement sur le territoire.

FOCUS OUTILS

Outiller le fonctionnement de la France services

Mettre à disposition de la France services des outils pour améliorer son fonctionnement et la qualité des services.



Grille de suivi et d'analyse des actions

Bus Senlis



Protocole de mise en place d'un pilote de prise de rendez-vous

PIMMS Nîmes

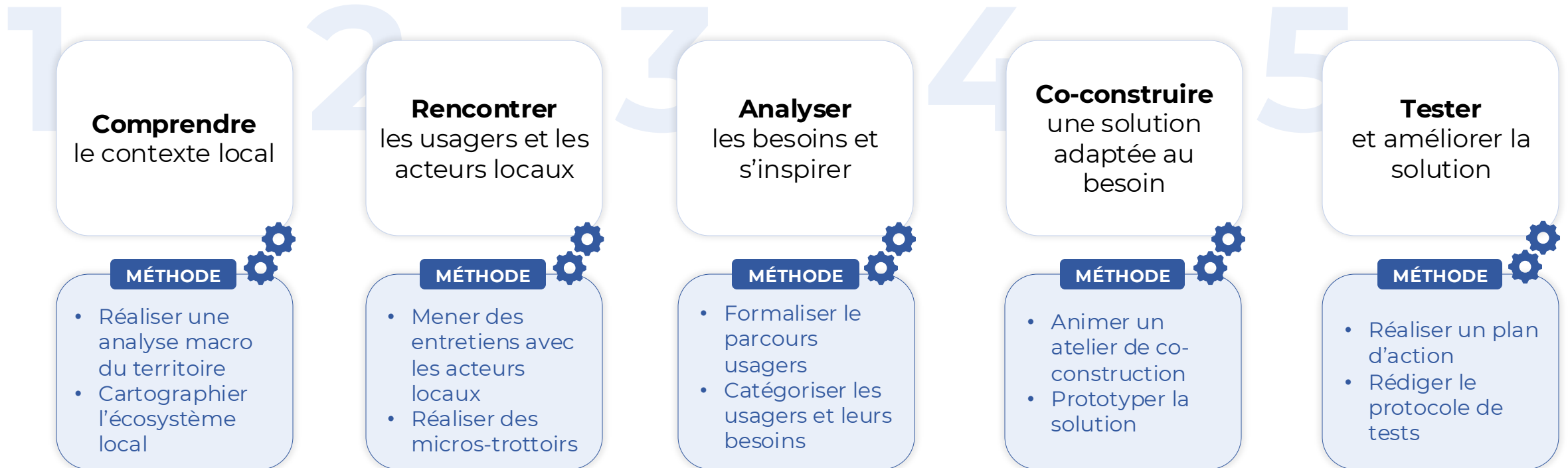


Dispositifs de gestion de la file d'attente

France services de Malpassé

Mettre en place une démarche de design de services

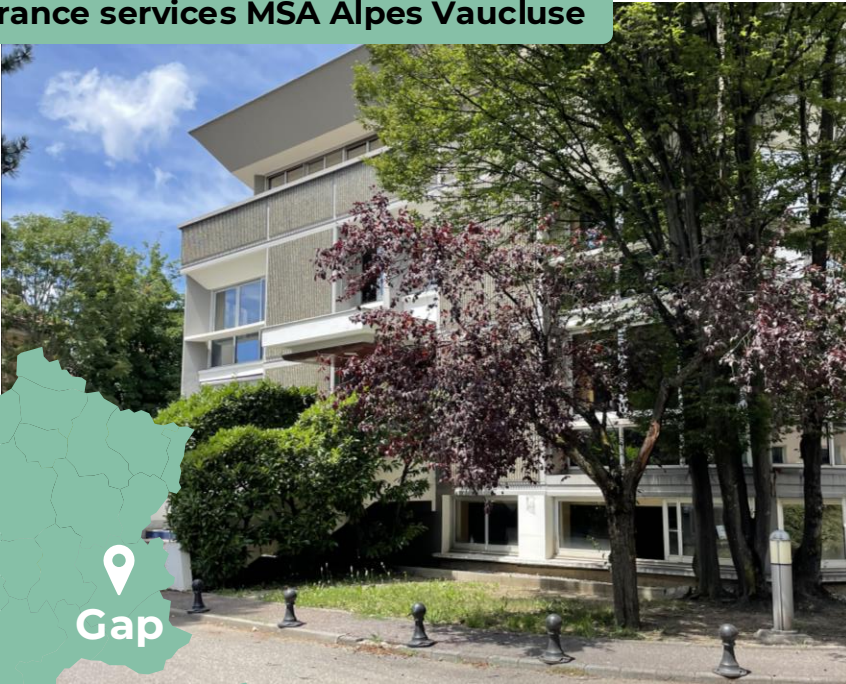
Une approche par le terrain pour comprendre les besoins



Comment attirer les jeunes dans une France services ?

Avec les immersions dans les France services, nous faisons un constat récurrent : les jeunes y sont peu présents. Pourtant, nous étions convaincus qu'il fallait adresser cette cible, car ils découvrent le service public, et aux aussi ont des questions.

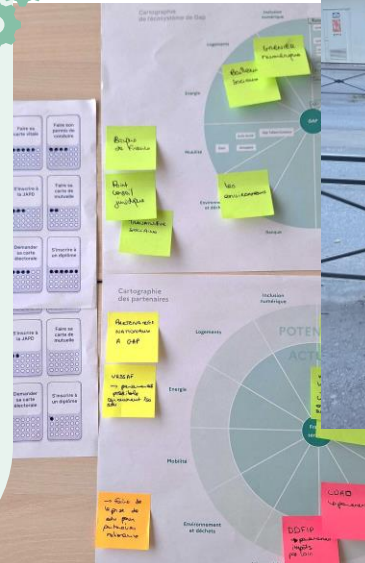
France services MSA Alpes Vaucluse



- La France services de MSA Alpes Vaucluse souhaite attirer plus de jeunes dans ses locaux. **Les bénéfices sont doubles** : en faisant venir les jeunes dans les France services, on modernisera leur image, et c'est toute une génération d'ambassadeur du service public que l'on formera.
- La ville compte 16% de jeunes ayant entre 15 et 29 ans, dont plus de la moitié sont lycéens ou étudiants. C'est donc à cette cible, en priorité aux **lycéens**, que nous allons nous adresser.
- Pour cela, elle a besoin de **comprendre** qui sont les jeunes vivant à Gap, quels sont les services existants pour les aider sur leurs démarches administratives, et quels sont leurs besoins.

MÉTHODE

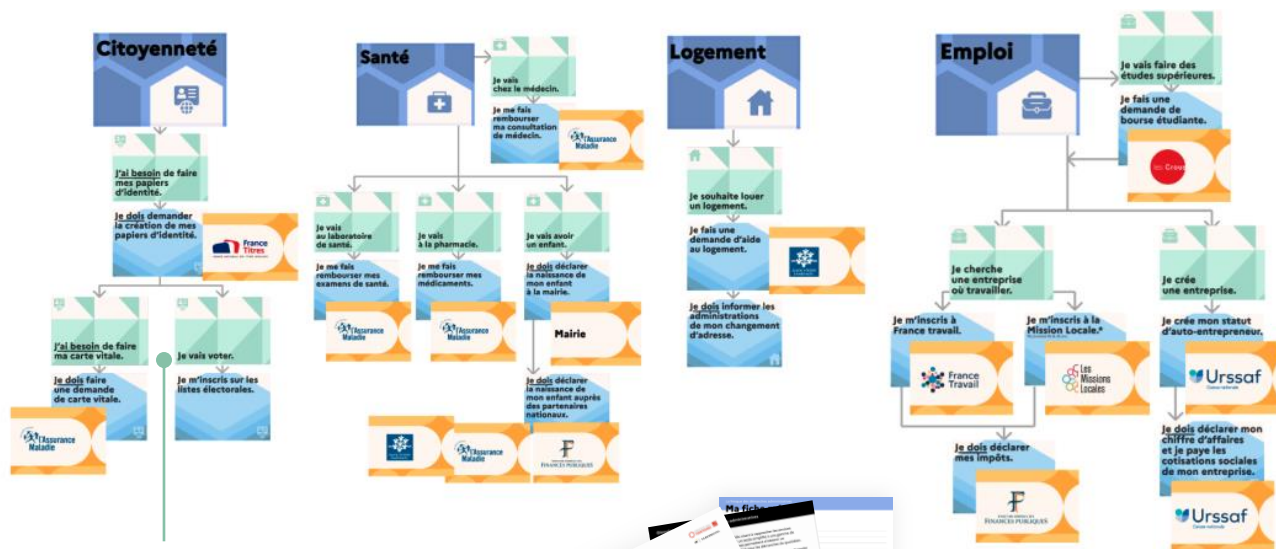
- Des **micros-trottoirs** avec les jeunes étudiants et les jeunes lycéens, équipé d'un micro et un badge pour capter leur attention
- Une **dizaine d'entretiens** avec des acteurs locaux pour comprendre les spécificités territoriales et les attentes des partenaires
- Un **parcours usagers** pour souligner les points de friction et identifier le moment où se positionner
- Une **veille** sur la communication des acteurs nationaux auprès des jeunes
- Un **cahier d'idée** rassemblant les propositions de solutions à mettre en place



Je suis monitrice de ski, il a fallu que je me déclare auprès de l'URSSAF pour avoir un compte auto-entrepreneur. (...) C'était un peu compliqué, je ne savais pas comment faire..

La fresque des démarches administratives

La fresque est un atelier de 2h qui vise à sensibiliser les jeunes aux démarches administratives tout en comprenant le rôle de la France services.



Un set de cartes

Accompagné d'un guide,
d'un glossaire
et d'une fiche mémo



La fresque nous permet de structurer ce que l'on sait déjà des démarches, en les rendant visibles et clairs avec les cartes.

Test de la fresque avec des jeunes

Boîte à outils

Quelques outils clé en main pour développer votre offre de services

Afin d'engager un travail de design de services, nous proposons de vous remettre dans une boîte à outils ces quatre supports en format éditable PowerPoint. Vous pourrez les utiliser pour permettre aux France services de mieux présenter leurs missions et de comprendre les besoins de leurs usagers.



Présenter les missions de la France services aux usagers et aux acteurs locaux.



Présenter les missions de la France services aux partenaires.

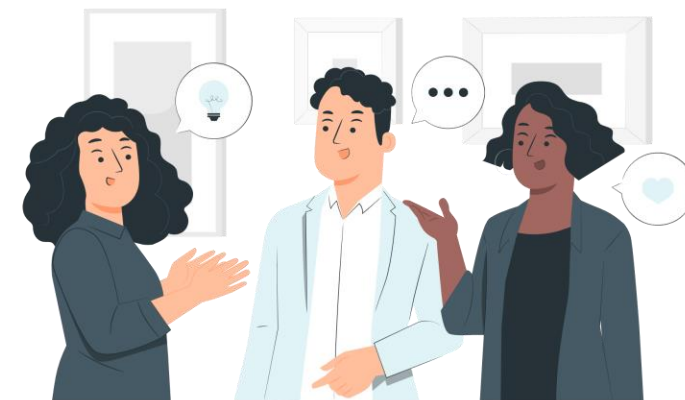


Aller à la rencontre des usagers pour comprendre leurs besoins.



Expliquer les bonnes pratiques d'utilisation de l'espace numérique.

Temps d'échange
Questions & réponses



**Avez-vous des questions,
commentaires, réactions ?**

Manon d'Ercole

manon.dercole@fabernovel.ey.com

banquedesterritoires.fr



| @BanqueDesTerr