



FOIRE AUX QUESTIONS

PROGRAMME « LIEUX INNOVANTS, LIEUX ACCUEILLANTS » - LILA

Document mis à jour le 9 mai 2025



A noter

Cette FAQ a pour objectif de répondre aux questions les plus fréquemment posées sur le programme *Lieux Innovants, Lieux Accueillants* (LILA).

Elle reflète l'état d'avancement du programme à la date de publication. Les modalités et éléments présentés sont susceptibles d'évoluer.

En cas de doute, ou pour vous assurer de disposer des dernières informations à jour, nous vous invitons à vous référer à la version la plus récente de cette FAQ ou à nous contacter directement à l'adresse suivante :

lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr

Sommaire

1. Comprendre le programme <i>Lieux innovants, Lieux accueillants</i> (LILA) et l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)	5
1.1 Qu'est-ce que le programme LILA ?.....	5
1.2 Y a-t-il un accompagnement prévu ?	5
1.3 Que représentent les notions de « design de services », « design d'aménagement » et « ingénierie immobilière » dans le cadre du programme LILA ?	5
1.4 Quels bénéfices concrets peut apporter le programme LILA à notre France services ?	6
1.5 Combien de temps dure l'accompagnement ?	7
2. Qui peut candidater ?.....	7
2.1 Quelles structures sont éligibles ?	7
2.2 Une structure ayant déjà candidaté par le passé peut-elle déposer une nouvelle demande ?	7
2.3 Une France services mobile peut-elle candidater ?	7
2.4 Une structure locataire de ses locaux peut-elle candidater ?	7
2.5 Peut-on bénéficier d'un accompagnement dans le cadre d'un déménagement dans un nouveau local ?	7
2.6 Nous avons déjà un projet immobilier en cours. L'accompagnement LILA peut-il s'y intégrer ?	8
3. Déposer une candidature	8
3.1 Comment candidater ?	8
3.2 Quels sont les éléments à réunir pour candidater ?	8
3.3 À qui doit être adressée la lettre de soutien, et quelle adresse indiquer ?	8
3.4 Combien de temps faut-il prévoir pour remplir le formulaire ?	9
3.5 Peut-on candidater sans passer par Démarches Simplifiées ?	9
4. Sélection des candidatures	9
4.1 Quels sont les critères de sélection ?	9
4.2 Que se passe-t-il si notre candidature est refusée ?	9
5. Financement et budget	9
5.1 Qu'est-ce qui est financé par le programme LILA ?	9
5.2 Faut-il prévoir une enveloppe budgétaire dans le dossier ?	9
5.3 La Banque des Territoires finance-t-elle les travaux ?	10
6. Aménagements, mobilier et sécurité	10

6.1 Est-ce que l'aménagement et le mobilier font l'objet d'une prise en charge ?	10
6.2 Peut-on demander un devis à un agenceur local ?	10
6.3 Peut-on intégrer des aménagements liés à la sécurité ?	10
7. Supports, contacts et informations pratiques.....	10
7.1 Peut-on obtenir la présentation du webinaire ?	10
7.2 Le webinaire est-il disponible en replay ?	10
7.3 Peut-on échanger avec un expert avant de déposer un dossier ?	10
7.4 Peut-on envoyer une vidéo ou des photos pour avoir un retour avant de candidater ?.....	11
7.5 Où trouver des exemples concrets ?	11

1. Comprendre le programme *Lieux innovants, Lieux accueillants* (LILA) et l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)

1.1 Qu'est-ce que le programme LILA ?

Le programme vise à transformer les France services pour en faire des espaces plus accessibles, inclusifs, modernes et adaptés aux besoins des usagers et des agents. Il vise notamment à clarifier l'offre de services, l'étendre et l'ajuster aux besoins des usagers. Il permet également de réorganiser les locaux afin d'apporter du confort aux agents et aux usagers (repenser l'espace d'accueil, les flux de circulation, les espaces de confidentialité, etc.). Enfin, il peut fournir un appui aux projets immobiliers des France services (rénovation, extension, déménagement, etc.). Des prestataires de la Banque des Territoires apportent des solutions d'ingénierie aux France services pour les appuyer dans leurs transformations.

1.2 Y a-t-il un accompagnement prévu ?

Oui. Un accompagnement en ingénierie¹ est proposé, prenant la forme d'un appui par des architectes, des designers d'espaces et des designers de services. Cet accompagnement est pris en charge financièrement à 100% par la Banque des Territoires. Vous serez accompagné tout au long du projet. Un point régulier est proposé avec les experts et les chargés de projet.

À noter que l'accompagnement proposé ne signifie pas une transformation automatique du projet. Il s'agit d'un appui en ingénierie permettant de structurer et de guider la démarche, mais toute transformation nécessitera un engagement actif de l'ensemble des parties prenantes.

1.3 Que représentent les notions de « design de services », « design d'aménagement » et « ingénierie immobilière » dans le cadre du programme LILA ?

Design de services = qui se focalise sur les besoins des utilisateurs (usagers et conseillers) afin d'améliorer leur expérience en concevant des solutions adaptées aux besoins réels observés sur le terrain.

Le design renvoie ici à la conception au sens large : conception ou amélioration de services, d'expériences et parcours utilisateurs (usagers et conseillers), d'organisation ou processus.

L'intérêt majeur de la méthode du design de services réside dans deux principes-clés : se centrer sur les utilisateurs (usagers et conseillers), concevoir et prototyper des solutions pour pouvoir les tester rapidement et les améliorer de façon itérative avant de les déployer plus largement.

¹ *L'ingénierie de projets* est une discipline qui s'occupe de la planification, de la conception, de la construction et de la mise en œuvre de projets.

Design d'aménagement = qui se focalise sur l'adaptation du lieu France services à ses usages pour améliorer le parcours et l'expérience des usagers et des conseillers.

Les méthodes dédiées à l'aménagement des France services peuvent être diverses en fonction des besoins des structures porteuses et objectifs poursuivis. L'important est d'adapter le lieu aux usages pour amélioration de la qualité de l'accueil. Il s'agit de concevoir un aménagement pour créer des lieux chaleureux, fonctionnels, représentants d'un service public de qualité et proche de ses citoyens.

Ingénierie immobilière = qui permet d'apporter les compétences nécessaires aux structures porteuses de France services avec un projet de rénovation, agrandissement, etc.

L'ingénierie immobilière est pensée ici comme l'ensemble des compétences architecturales permettant la conception de scénarios de rénovation immobilière, en fonction des besoins et contraintes de la structure porteuse de la France services.

En fonction des sujets abordés et des phases de projet, il pourra être nécessaire de mobiliser plusieurs de ces méthodes de manière simultanée ou consécutive. Les intervenants sont en capacité d'intervenir sur les trois champs.

1.4 Quels bénéfices concrets peut apporter le programme LILA à notre France services ?

Le programme LILA offre un accompagnement sur mesure aux structures porteuses de France services, en intervenant sur trois dimensions clés : l'offre de services, l'aménagement des lieux et l'ingénierie immobilière.

Sur le volet **offre de services**, le programme permet d'organiser, structurer et clarifier l'information proposée aux usagers, tout en optimisant leur parcours dans des domaines variés comme la santé, la justice ou l'accès au droit. Il aide également à concevoir et déployer un plan de communication, à identifier les publics cibles (via des études type personae), à produire des supports prêts à l'impression (flyers, affiches, vitrophanie) ainsi que des fiches pratiques ou guides méthodologiques adaptés au contexte local.

Sur le volet **aménagement**, LILA permet de repenser les espaces d'accueil grâce à la production de plans d'aménagement (y compris micro-zoning et modélisation 3D), la création d'une identité visuelle des lieux, l'intégration d'espaces de confidentialité, l'amélioration des espaces d'attente, ou encore la conception de petits travaux (peinture, cloisons, sols, etc.). Il facilite également la mise en place d'une signalétique cohérente et clé en main, ainsi que la sélection ou la conception de mobilier, avec une estimation budgétaire associée.

Enfin, sur le volet **immobilier**, le programme peut financer une étude de faisabilité, produire un budget estimatif des travaux, réaliser les plans du bâtiment et accompagner la programmation technique jusqu'à l'avant-projet.

L'ensemble de cet accompagnement vise à rendre chaque France services plus visible, fonctionnelle et accueillante, pour les usagers comme pour les agents.

1.5 Combien de temps dure l'accompagnement ?

L'accompagnement se déroule en deux phases : une phase initiale de diagnostic et une phase d'accompagnement sur-mesure. La première phase dure 6 semaines et permet de préciser les besoins, les scénarios de transformation et les coûts associés. La seconde phase dure 4 à 5 mois.

Un calendrier estimatif est établi avec l'équipe projet à l'issue de cette phase et il est conseillé d'opérer les transformations dans les mois qui suivent l'accompagnement. Il n'y a cependant pas de date butoir.

2. Qui peut candidater ?

2.1 Quelles structures sont éligibles ?

Les associations et collectivités porteuses de France services sont éligibles à l'AMI. Ces structures porteuses peuvent ainsi candidater au nom d'une ou plusieurs France services fixes, mobiles, ou multisites.

Les antennes France services ne sont pas éligibles à cet AMI.

Les France services portées par la Poste ne sont pas éligibles.

2.2 Une structure ayant déjà candidaté par le passé peut-elle déposer une nouvelle demande ?

Oui. Le fait d'avoir déjà candidaté n'est en aucun cas un frein. Chaque vague de sélection donne lieu à un nouvel examen des candidatures.

Les structures ayant déjà bénéficié d'un diagnostic mais ayant dû interrompre leur parcours peuvent également candidater à nouveau, afin de reprendre l'accompagnement là où il s'était arrêté, si le calendrier initial ne s'y prêtait pas.

L'objectif du programme est d'accompagner 1 000 France services d'ici 2027, et toutes les structures éligibles peuvent retenter leur chance.

2.3 Une France services mobile peut-elle candidater ?

Oui, les France services mobiles sont éligibles au programme.

2.4 Une structure locataire de ses locaux peut-elle candidater ?

Oui. En revanche, elle doit obtenir l'autorisation du propriétaire en cas de modification du bâti.

2.5 Peut-on bénéficier d'un accompagnement dans le cadre d'un déménagement dans un nouveau local ?

Oui. Si vous changez de bâtiment, l'équipe peut vous accompagner pour aménager les nouveaux espaces et sur les aspects architecturaux (jusqu'à l'avant-projet). L'ingénierie peut faire le lien avec le maître d'œuvre mais n'assurera cependant pas la maîtrise d'œuvre.

2.6 Nous avons déjà un projet immobilier en cours. L'accompagnement LILA peut-il s'y intégrer ?

Oui, le programme LILA peut tout à fait s'inscrire dans un projet immobilier déjà existant. Il est fréquent qu'une structure porteuse de France services engage un projet structurant, comme la réhabilitation d'un bâtiment, le regroupement de plusieurs services dans un même lieu ou un déménagement. LILA peut alors venir en appui, en finançant des expertises complémentaires utiles à la réussite du projet : un architecte pour réaliser une étude de faisabilité, produire les plans ou estimer les travaux ; un designer d'espace pour concevoir les aménagements intérieurs, la circulation ou la signalétique ; et un designer de services pour repenser le parcours usager ou renforcer la lisibilité de l'offre.

En s'insérant dans un projet en cours ou à venir, le programme LILA permet d'en renforcer la cohérence, d'en améliorer la qualité d'exécution et d'en maximiser l'impact pour les usagers.

3. Déposer une candidature

3.1 Comment candidater ?

La candidature se fait via Démarches Simplifiées. Un lien d'accès est partagé en webinaire et peut être demandé à l'équipe projet (lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr). Il est possible de candidater à tout moment, l'AMI étant ouvert en permanence. Des vagues de sélection des projets sont réalisées dans un rythme de deux fois par an en général.

3.2 Quels sont les éléments à réunir pour candidater ?

Pour déposer votre candidature, vous aurez besoin de :

1. Une lettre de soutien :
 - D'un élu local pour les collectivités territoriales porteuses ;
 - Du président pour les associations porteuses ;
 - Du préfet pour les préfectures porteuses.

Nous vous recommandons d'anticiper la demande de cette lettre, qui peut prendre du temps à obtenir.

2. Le formulaire de candidature à compléter en ligne sur la plateforme Démarches Simplifiées.

Vous pouvez télécharger une version vierge du formulaire sur la plateforme pour prendre connaissance des questions posées et préparer votre réponse en amont.

3.3 À qui doit être adressée la lettre de soutien, et quelle adresse indiquer ?

La lettre de soutien doit être adressée à :

Olivier SICHEL
Directeur général par intérim

Caisse des Dépôts
56 rue de Lille
75007 Paris
France

3.4 Combien de temps faut-il prévoir pour remplir le formulaire ?

Environ 15 minutes pour une saisie complète en ligne.

3.5 Peut-on candidater sans passer par Démarches Simplifiées ?

Non, l'utilisation de la plateforme Démarches Simplifiées est aujourd'hui nécessaire.

4. Sélection des candidatures

4.1 Quels sont les critères de sélection ?

Les critères portent notamment sur : la maturité du projet², l'adéquation avec les objectifs du programme, le budget prévisionnel, la capacité à mettre en œuvre le projet.

4.2 Que se passe-t-il si notre candidature est refusée ?

Les structures non retenues reçoivent une notification officielle. Elles peuvent, si elles le souhaitent, demander le motif du rejet de leur candidature.

Le refus n'est pas définitif : il est tout à fait possible de candidater à nouveau lors d'une prochaine vague de sélection, notamment si le projet a gagné en maturité.

5. Financement et budget

5.1 Qu'est-ce qui est financé par le programme LILA ?

Lieux innovants, Lieux accueillants, est un accompagnement en ingénierie de projet³. Ainsi, c'est cette ingénierie en design et architecture qui est entièrement prise en charge par la Banque des Territoires.

La structure doit prévoir une enveloppe d'investissement pour financer les réalisations des transformations qui seront définies grâce à l'accompagnement en ingénierie de la Banque des Territoires.

Toutefois, pour les projets les plus ambitieux, faisant l'objet d'un soutien et d'une implication forte de l' élu de la collectivité candidate, une subvention de la Banque des Territoires en co-financement du projet est possible.

5.2 Faut-il prévoir une enveloppe budgétaire dans le dossier ?

Oui, le dossier de candidature doit prévoir un budget. Il est cependant possible de l'ajuster par la suite. Ce budget peut évoluer à la hausse ou à la baisse selon les besoins identifiés

² La maturité du projet s'évalue notamment à travers la solidité de son portage politique, l'implication des parties prenantes dès les premières étapes, ainsi que la capacité de la structure à assurer le co-financement des transformations envisagées.

³ L'ingénierie de projets est une discipline qui s'occupe de la planification, de la conception, de la construction et de la mise en œuvre de projets.

et les scénarios proposés lors de l'ingénierie. Il est important de noter que des transformations des France services peuvent être opérées pour quelques milliers d'euros. A contrario, des opérations de grande envergure, notamment immobilière, doivent impérativement faire l'objet d'un budget voté.

5.3 La Banque des Territoires finance-t-elle les travaux ?

Un co-financement est possible. La part prise en charge varie en fonction de la nature du projet, du budget total, de la capacité financière de la structure, etc. Aucun financement n'est garanti.

6. Aménagements, mobilier et sécurité

6.1 Est-ce que l'aménagement et le mobilier font l'objet d'une prise en charge ?

L'ingénierie peut aboutir à des propositions détaillées d'aménagement des locaux et d'achat (voire de conception sur-mesure) de mobilier. Les coûts sont cependant à la charge des France services. Selon les projets, une subvention peut être octroyée.

Pour les projets les plus ambitieux, faisant l'objet d'un soutien et d'une implication forte de l' élu de la collectivité candidate, une subvention de la Banque des Territoires en co-financement du projet est possible.

6.2 Peut-on demander un devis à un agenceur local ?

Oui. Nos prestataires s'adaptent aux catalogues des structures porteuses, mais peuvent aussi proposer d'autres prestataires si ceux pré-identifiés ne sont pas satisfaisants.

6.3 Peut-on intégrer des aménagements liés à la sécurité ?

Oui, ces éléments peuvent être intégrés à l'étude de projet, à condition qu'ils soient clairement identifiés comme des besoins d'accueil ou d'usage.

7. Supports, contacts et informations pratiques

7.1 Peut-on obtenir la présentation du webinaire ?

Oui, le support est généralement envoyé par e-mail aux participants à l'issue du webinaire. Si vous ne l'avez pas reçu ou si vous souhaitez en obtenir un exemplaire, vous pouvez en faire la demande par e-mail à l'adresse suivante :

lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr

7.2 Le webinaire est-il disponible en replay ?

Non.

7.3 Peut-on échanger avec un expert avant de déposer un dossier ?

Oui. Vous pouvez demander un échange téléphonique avec un membre de l'équipe France services de la Banque des Territoires pour discuter de votre projet. Vous pouvez en faire la demande par e-mail à l'adresse suivante :

lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr

7.4 Peut-on envoyer une vidéo ou des photos pour avoir un retour avant de candidater ?

Oui, vous avez bien sûr la possibilité de prendre attache avec l'équipe de la Banque des Territoires pour avoir un premier retour sur votre projet et la pertinence de votre candidature. N'hésitez donc pas à partager vos photos et vidéos de vos espaces pour obtenir un premier avis. Vous pouvez en faire la demande par e-mail à l'adresse suivante : lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr

7.5 Où trouver des exemples concrets ?

Des photos avant/après peuvent être demandées à l'équipe projet pour information. Vous pouvez en faire la demande par e-mail à l'adresse suivante :

lieuxinnovants.fs@caissedesdepots.fr