



# Livret d'inspiration

Co-concevoir  
l'accessibilité  
des France services.



# Sommaire



Édito	<b>3</b>
Impliquer les personnes concernées	<b>4</b>
La méthode de Design Inclusif	<b>5</b>
Les outils à utiliser	<b>6</b>
Cas pratique n°1 :	
Maison France services de Bezons (95)	<b>8</b>
Cas pratique n°2 :	
Loc'h Infos services	<b>10</b>
Résultats des cas pratiques	<b>12</b>
À vous de jouer !	<b>14</b>
Crédits	<b>15</b>

Ce livret a été réalisé grâce au soutien de la Banque des Territoires.

**De nombreux citoyens en situation de handicap peuvent avoir du mal à accéder aux France services pour diverses raisons : manque d'accessibilité des espaces ou du matériel, illettrisme, fragilité sur les savoirs de base et les compétences numériques,...**

Suite à ce constat, un projet est né pour repenser la conception de l'accueil et des services dans les France services grâce à la méthode de co-design inclusif.

L'enjeu de ce projet est de faire de chaque lieu un espace accueillant, intuitif et inclusif, au-delà du strict respect des normes, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui bénéficiera à tous les personnes, notamment celles en situation de handicap.

Afin de capitaliser sur les expériences vécues lors du projet, vous trouverez dans ce livret des méthodes et des bonnes pratiques simples, testées sur le terrain, qui vous inspireront.

L'accessibilité doit être pensée dès le début des projets et s'intéresser tout autant aux normes qu'aux expériences vécues par les utilisateurs.

**Une structure accessible, c'est avant tout un espace pensé avec et pour celles et ceux qui l'utilisent au quotidien.**

## **Ce livret contient :**

- Des exemples concrets de projets menés sur le terrain.
- Des idées et outils pour mobiliser des usagers avec handicap.
- Des résultats illustrés et documentés.

# Impliquer les personnes concernées

## Pourquoi et comment co-construire des services avec des usagers en situation de handicap ?

Cela permet de concevoir des services réellement inclusifs, fondés sur les besoins concrets des usagers. Leur regard d'utilisateur enrichit la réflexion et renforce la pertinence des solutions.

Pour les mobiliser, collaborez avec des structures spécialisées (Cap emploi, structures médico-sociales, associations d'usagers locales, ESAT).

### Précautions éthiques et logistiques

Assurez le consentement éclairé des participants, gardez la confidentialité, demandez leurs besoins d'aménagements nécessaires pour garantir leur confort et leur sécurité.

### À retenir :

Agir avec les personnes avec handicap c'est transformer l'accessibilité en levier concret de co-construction, d'innovation et de justice sociale.

Leur participation légitime les projets de conception universelle et facilite leur appropriation au quotidien.



# La méthode de Design Inclusif

Le design inclusif est une démarche collaborative et pragmatique, centrée sur les besoins de tous les citoyens, pour accompagner les transformations vers une cité plus inclusive, afin que les services soient plus utiles, souhaitables et fonctionnels.

## Point d'attention

Cela implique de ne pas se contenter de recueillir des besoins, mais d'intégrer activement les personnes concernées dans chaque étape du processus tout en amenant un regard critique externe.



## Les étapes-clés du Design Inclusif



Immersion et documentation



Co-design



Prototype



Ajustement et diffusion



## Les outils à utiliser

Pour chaque étape du processus de design inclusif, voici quelques outils simples et activables pour passer à l'action :



### Immersion et documentation

- Trame d'entretien semi-directif
- Observation participante
- Parcours usager
- [Livret de récolte](#) des besoins usagers
- Revue documentaire, par exemple : [cahier des charges accessibilité](#)



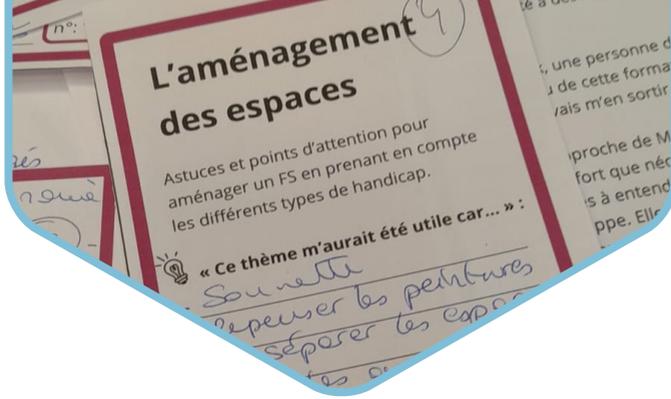
### Co-design

- Brainstorming + tri par gommettes
- Matrice « Comment pourrions-nous... ? »
- Etude d'un cas concret avec [des personae](#)
- Priorisation des actions avec [la grille de priorisation](#) et [la matrice de priorisation](#)

### À retenir :

Concevoir des services inclusifs, c'est impliquer les usagers à chaque étape du processus : comprendre avec eux, créer avec eux, tester avec eux.

Ce sont leurs vécus qui transforment les idées en solutions réellement utiles.



## Prototype

- Croquis sur papier / storyboard
- Modélisation numérique (maquette 3D, carton, lego)
- [Fiche de solution](#) (nom, usage, bénéfices, points de vigilance)



## Ajustement et diffusion

- Grille d'observation
- Retours "à chaud" (post-it + oral)
- Tests en situation
- Questionnaire rapide (5 questions max)



## Liens vers les outils :

- **Livret de récolte des besoins usagers**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/livret-de-recolte-des-besoins-usagers>
- **Cahier des charges accessibilité**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/cahier-des-charges-accessibilite>
- **Template persona**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/template-persona>
- **Fiche de solution**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/fiche-de-solution>
- **Grille de priorisation**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/grille-de-priorisation>
- **Matrice de priorisation**  
<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/matrice-de-priorisation>

## Cas pratique n°1 : Maison France services de Bezons (95)

**Problématique :** cette maison France services a été accompagnée dans son projet dans le cadre du dispositif «Lieux innovants, Lieux accueillants» par l'agence de design Itinéraire Bis.

### Trois enjeux :

- Permettre aux usagers de réaliser leurs démarches en autonomie.
- Imaginer un espace central accueillant d'autres usages, comme des réunions d'équipe élargie et des événements.
- Conserver un maximum de lumière naturelle.

**12** personnes ont participé au co-design dont 4 usagers.

### Résultats du processus

- Une borne d'accueil accessible, sans stigmatiser.
- Des informations sélectionnées, accompagnées de pictogrammes.
- Du mobilier contrasté avec la couleur du sol, des plinthes et des cadres de portes plus foncés pour une meilleure accessibilité visuelle.
- Des outils simples (planche de pictogrammes pour pointer le besoin sans passer par le langage).
- Des recommandations d'accessibilité sur l'ensemble du parcours utilisateur dès la rue.





**Mobilier ergonomique  
pour le public et pour  
les agents**



**Signalétique  
visible de loin**



**Informations  
accessibles**



**Espaces pensés  
pour toutes et tous**



**Mobilier  
contrasté**

## Cas pratique n°2 : Loc'h Infos services



**Problématique :** cet espace a été réaménagé avec l'agence de design EY Fabernovel pour renforcer l'accessibilité, dans la continuité de l'engagement de l'agglomération en faveur de l'inclusion des publics en situation de handicap.

### Ce que la co-conception a permis :

- Un projet de travaux enrichi de l'expérience vécue des usagers.
- Une équipe sensibilisée, motrice et proactive.
- Des habitants fiers de contribuer à un lieu qui leur ressemble.



### Résultats du processus

- Accueil visible dès l'entrée.
- Parcours usagers simplifié avec des repères visuels.
- Supports d'information adaptés (FALC, pictos).
- Zone d'attente avec assises variées et accessibles.
- Bureaux offrant plus de confidentialité.
- Création et identification de zones plus calmes.

« Les gens viennent quand ils savent que c'est adapté : on n'adapte pas quand on a le public, on le fait pour les faire venir en toute sécurité. »  
Christelle, personne en situation de handicap



**Information claire**



**Accès extérieur  
repensé et signalé**



**Mobilier  
ergonomique**

**Espaces pensés  
pour toutes et tous**



**Confidentialité**



Les illustrations sont des projections 3D.

## Résultats des cas pratiques

Ces deux démarches ont permis de faire émerger des besoins concrets, souvent invisibles au premier regard. Les échanges ouverts et les regards croisés (habitants, agents, personnes en situation de handicap) ont permis de mettre en lumière des freins réels mais aussi des solutions simples, à portée de main.

### Résultats immédiats :

- Impact sur les usages, avec plus d'autonomie pour les personnes en situation de handicap.
- Meilleure écoute des usagers.
- Meilleure compréhension des démarches grâce à une signalétique adaptée.

### À retenir :

- **Faites un pas de côté :**  
prenez un temps d'observation avec une posture de découverte. Un regard extérieur aide à se poser les bonnes questions, à avoir de nouvelles idées et à sortir des habitudes.
- **Pensez collectif dès le début :**  
consultez des habitants, personnes en situation de handicap, aidants, partenaires, collègues...
- **Commencez petit, testez vite :**  
inutile de viser la perfection : privilégiez l'expérimentation. Par exemple, un coin d'accueil, une signalétique, un banc bien placé, un plan pour la gestion de l'espace,...

## Paroles d'ateliers...

« Je ne venais pas en France services parce que je ne savais pas si on allait prendre le temps de me comprendre. »

Cédric, personne sourde.

«Le bon design, c'est quand on a juste l'impression que c'est normal... et pourtant c'est bien mieux qu'avant !»

Arnaud, designer, Itinéraire Bis

“Grâce à cet atelier, j’ai compris que l’accessibilité n’était pas que technique, c’est aussi un savoir être. »

Natalia, agent France services

« Cet atelier nous a permis de comprendre quels étaient les besoins réels du terrain, et de prendre des partis pris assez fort comme celui de mettre en place une signalétique composée uniquement de pictogrammes que nous avons définis ensemble. Impliquer les usagers dans la démarche de conception de l'aménagement, c'est déjà un premier pas dans l'espace. »

Clara, designer, EY Fabernovel

« Un France services, c'est avant tout où un lieu où tout le monde doit se sentir bien. »

Christelle, présidente du conseil communal d'accessibilité



## À vous de jouer !

### Pour conclure :

L'appel à manifestations d'intérêt (AMI) «Lieux innovants, Lieux accueillants» de la Banque des Territoires garantit un accompagnement renforcé pour transformer vos espaces France services en lieux exemplaires, attractifs et chaleureux et ainsi garantir une meilleure qualité d'accueil et une hausse de la fréquentation. Cette notion d'exemplarité est bien sûr étroitement associée à celle de l'accessibilité. En effet, et en accord avec la charte nationale d'engagement France services, la Banque des Territoires fait de cette notion d'accessibilité un enjeu central, guidant les projets de transformation des France services accompagnées dans le cadre du programme «Lieux innovants, Lieux accueillants». Cet enjeu est notamment traité par la réponse à une exigence : rendre accessible les lieux France services à tous les publics, sans distinction, en assurant l'équipement et les modalités d'accès des espaces aux personnes en situation de handicap et cela, quel qu'en soit la nature.

### Envie de monter votre projet ?

Contactez la Banque des Territoires via l'appel à manifestations (AMI) "Lieux innovants, lieux accueillants". Les collectivités et associations porteuses des espaces France services peuvent ainsi bénéficier d'un accompagnement personnalisé reposant sur l'élaboration d'un diagnostic et d'une feuille de route, avec la mise à disposition d'une à deux ingénieries parmi trois (immobilière, design d'espace et design de services).

**Plus d'infos :** <https://www.banquedesterritoires.fr/ami-espaces-France-services-transformation-lieux-accueillants-innovants>

# Crédits



Le livret d'inspiration Améliorer l'accessibilité en France services est une publication portée par la Banque des Territoires, en partenariat avec l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et la Délégation Interministérielle à l'Accessibilité.

## Remerciements

Nous remercions chaleureusement l'ensemble de nos partenaires pour leurs contributions tout au long du projet :

Le Département du Nord

L'agence de design Itinéraire Bis

La Maison France services de Bezons

L'agence de design EY Fabernovel

La Maison France services de Loc'h Infos Services

## Crédits photos et visuels

Elena LeBihan : conceptions 3D

EY Fabernovel : planches de signalétiques

Itinéraire bis : planches d'inspiration et de pictogrammes

Signes de sens : photographies des ateliers

## Réalisation

Conception éditoriale et mise en page : Signes de sens



