

DONNER ENVIE DE POUSSER LA PORTE

Vos idées pour France services

De quoi ça parle ?



1



Comment attirer les citoyens en France services ?

Interrogeons une France services !

Donner envie d'entrer dans un lieu repose sur la bonne identification des espaces à rendre attractifs et comment les rendre attractifs.

Le traitement de la **façade** ou **vitrine** permet dès le premier coup d'oeil de clarifier ce qui est possible de faire et de trouver dans le lieu.

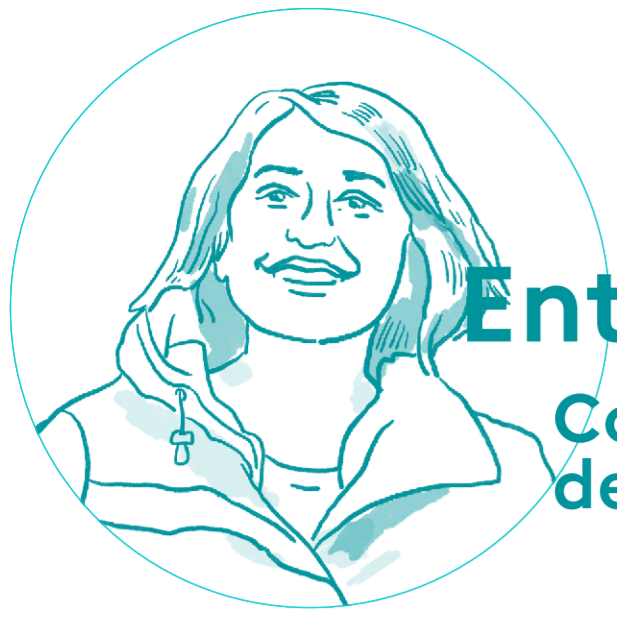
Aux beaux jours, le **parvis** peut être investi par les conseillers pour un hors les murs de proximité et inviter les habitants et promeneurs du quartier non habitués à entrer.

L'accessibilité de la France services est centrale, et cela passe par la visibilité sur internet: renseigner la localisation et les horaires d'ouverture sur internet - les mêmes sur l'ensemble des plateformes.

Ce document est un nuancier d'actions observées au sein des France services, autour des France services et dans l'espace public afin de donner envie de pousser la porte.

Ici, découvrez comment :

- Donner à l'utilisateur la sensation d'être légitime de pousser la porte.
- Rendre lisibles les missions remplies par France services dès le parvis.
- Donner à voir France services comme un service public et gratuit.
- Être identifié et identifiable numériquement.



Entretien avec Mathilde de Diego Ruiz

Conseillère et coordinatrice de la France services de Rezé en Loire-Atlantique

Qui êtes-vous ? Quel est votre rôle au sein de la France services ?

Je suis Mathilde, conseillère France services et coordinatrice de la Maison des services. Pour France services, nous sommes 2 conseillères et un conseiller numérique à temps partiel sur notre structure. Nous sommes en cours de recrutement d'une personne en plus pour l'accueil.

Notre spécificité est de partager les locaux avec le centre socioculturel du Château. Nous sommes colocataires : France services dépend du service de la Ville de Rezé, le centre socioculturel est géré par une association. Nous sommes de vrais colocataires. Nous partageons tout : accueil et salle de réunion, qui est aussi la salle de pause.

Comment a été choisi l'implantation de votre France services ?

Dans le cadre du réaménagement du quartier du Château (QPV en centre ville), la volonté politique a été de ramener du service public sur cette place. Certaines personnes portent un regard négatif sur ce quartier populaire, alors que les habitants qui y vivent y sont attachés et je constate, en y travaillant, beaucoup de chaleur et de convivialité. Il y a beaucoup de représentations sur le quartier, les élus espèrent que les services publics de la place changeront l'image du quartier.

Nous sommes situés à la descente d'un arrêt de tramway, ce qui fait que nous n'avons même pas besoin de faire de la publicité ². Dès le départ, les gens nous ont repérés : ils descendent du tramway, traversent la rue et arrivent directement à la France services. C'est aussi pour cela que nous sommes victimes de notre succès. Le parking à côté de la Maison des services est gratuit. ⁹

Que faites-vous pour donner aux usagers envie d'entrer ?

Comme nos locaux sont un ancien commerce, toute notre devanture est vitrée. Elle est recouverte de pictogrammes qui expliquent ce que l'on fait ⁸. Ces visuels ont été travaillés avec les habitants pour savoir ce qu'ils comprenaient de nos missions lors d'ateliers collectifs ⁵. Le centre socioculturel y a été pour beaucoup, sans eux, nous n'aurions clairement pas le temps de faire cela ⁵. Le service dialogue citoyen de la ville de Rezé a aussi été impliqué. Il y a eu plusieurs versions de ces pictogrammes.

Au tout départ, la vitrophanie servait aussi à cacher un peu l'intérieur. Ils voulaient mettre des vitres opaques. Nous avons demandé un autre prestataire pour en faire quelque chose de plus attirant et informatif. Elle a finalement été fabriquée par une société privée, spécialisée dans le marquage. Elle a pris la pose, et fait l'impression. Elle a été payée par la Ville.

Comment affichez-vous des informations sur votre vitrine, en plus de la vitrophanie ?

Dans la vitrophanie, est prévu un petit espace pour mettre des affiches d'actualités du quartier, c'est le centre socioculturel qui s'en occupe ⁶.

De notre côté, nous nous occupons d'afficher les actualités des services publics à l'intérieur de la France services ⁶. Nous avons deux tableaux d'affichage : un pour les services officiels, un pour les actualités locales. Nous avons construit des porte-vues thématiques avec les informations en lien avec l'emploi, le loisir. C'est le plus regardé par le public. Quand les personnes sont dans leur fauteuil, ils peuvent les lire facilement.

Avez-vous d'autres éléments extérieurs qui donnent des informations sur France services ?

Nous avons un totem fixé dans le sol ⁸. Il reste toute l'année avec nos horaires et nos numéros de téléphone. Quand nous sommes fermés, c'est d'ailleurs la seule information extérieure restante.

Est-ce que vous investissez parfois le parvis avec des actions ?

La Maison des services est située sur une petite place entre deux commerces, le supermarché et la laverie. Il y a un parking devant, avec un large trottoir qui nous sert de parvis ⁹.

Les animatrices du centre socioculturel créent des grandes banderoles avec une question pour susciter le débat et faire se questionner les habitants sur le parvis.

Elles investissent cet espace plusieurs fois par semaine, elles y interpellent les passants sur des thématiques en lien avec le quotidien des habitants comme le projet de réaménagement du quartier, les problèmes de chauffage collectif, le souhait de partir en vacances, l'alimentation, etc. Leurs missions sont complémentaires aux nôtres. Elles mettent en relation les personnes ou les problématiques avec les agents concernés.

Si nous étions uniquement les deux conseillères France services, nous ne pourrions pas le faire. Les animatrices du centre socioculturel sont dix heures par semaine dans les locaux ou le parvis. Le reste du temps, elles vont à la rencontre des habitants dans le quartier, en pédagogie sociale dans les parcs ou en maraude, elles croisent des personnes très isolées et parfois en rupture de droits.

En faisant du porte-à-porte, elles rencontrent des personnes qui n'auraient jamais franchi le seuil de France services, elles font le lien, elles rassurent les personnes et les amènent à pousser notre porte. ³

Comment avez-vous pensé votre espace d'accueil ?

Initialement, nous avons pensé un espace pour rompre l'isolement à l'accueil avec un affichage en forme de bulles « on discute » « j'aimerais » « dans mon quartier... », avec des coussins, des fauteuils jaunes, etc. Sauf qu'il y a tellement de monde qui vient pour France services que c'est devenu un espace d'attente. Nous accueillons une centaine de personnes par jour lors des journées chargées, et une soixantaine lors des journées normales.

L'animatrice du centre socioculturel est présente dans cet espace pour faire du lien avec les habitants, cela lui permet de rencontrer des personnes qui venaient uniquement pour des démarches administratives, qui n'auraient peut-être pas franchi la porte du centre socioculturel.

Est-ce qu'il y a eu une attention particulière portée à l'accessibilité du lieu ?

Une commission accessibilité (des élus, des personnes en situation de handicap, des représentants d'assos de personnes handicapées, des habitants) a fait des préconisations pour l'accessibilité du lieu.

⁷ Les préconisations étaient mieux que les normes actuelles. Nous en appliquons certaines, comme sur les bureaux avec ordinateurs en libre accès où la hauteur peut être réglée.

Possédez-vous des outils pour faciliter la réalisation de vos missions ?

Avant l'ouverture du lieu, une collègue du dialogue citoyen avait expliqué les 2 missions du lieu (France services et le centre socioculturel) en facilitation graphique avec des photos de chaque conseillère et animatrice. Nous l'avons toujours à disposition quand quelqu'un rentre dans le lieu.

Comment gérez-vous votre identité sur internet ?

Nous nous sommes créés un compte Google sur lequel nous avons mis des photos du lieu, nos horaires d'ouverture, etc. ⁴ A chaque fois que nous sommes fermés, nous l'indiquons. Le service de communication de la Ville de Rezé se charge des publications sur les réseaux sociaux et la mise à jour du site internet de la ville.

Quelle signalétique utilisez-vous pour identifier votre France services ?

Les panneaux de signalisation routière existent ¹⁰. Nous avons aussi une signalétique au sol pour les personnes malvoyantes, qui sera mise en place prochainement. Elle ira de la place pour les personnes en situation de handicap à notre France services ⁷.

Quel conseil donneriez-vous pour donner envie aux passants de pousser la porte ?

Si possible, mutualiser des espaces avec des acteurs du territoire dont les missions sont de renforcer les liens sociaux, les solidarités de proximité, la convivialité entre habitants - cela permet un accueil chaleureux qui change des services publics habituels. Avoir des équipes plus grosses, plus conséquentes permet de prendre le temps de mieux accueillir des personnes isolées et/ou en rupture de droits sociaux.

Un dernier mot pour conclure ?

Donner envie de pousser la porte se fait aussi grâce au bouche à oreille. Si les personnes se sentent en confiance, elles vont parler plus facilement de France services. Les gens viennent beaucoup par bouche à oreille.

La synthèse avec les ^{n°}
illustrés & détaillés

Les conseils de Mathilde

Du côté du conseiller France services

→ Travailler le bouche à oreille est une opportunité pour attirer de nouveaux usagers, en diffusant l'information et en créant des liens avec les autres services publics, associations et acteurs locaux | Consultez la monographie n°5.

→ Travailler avec les services « colocataires » de la France services pour créer des animations destinées à attirer les usagers.

Du côté du porteur de la France services

→ Penser la mutualisation du lieu afin d'y réunir des acteurs complémentaires à France services.

→ Concevoir l'accessibilité des lieux au niveau de la commune avec l'organisation de commission accessibilité (réunissant élus, personnes en situation de handicap, représentants associatifs et agents communaux).

→ Susciter l'intérêt des usagers depuis l'extérieur du lieu : une devanture vitrée avec vitrophanie claire et attrayante ; des panneaux routiers et piétons indiquant la localisation ; des arrêts de transports publics à proximité, etc.

DONNER ENVIE DE POUSSER LA PORTE

Les pratiques clés, inspirées du réseau

1 Faire signe aux piétons dans l'espace public

Avoir une signalétique à échelle piéton qui flèche la direction de la France services facilite son accès. S'il existe des panneaux déjà installés, inutilisés (exemple : commerce fermé), il est possible de simplement ajouter des autocollants France services.



Colomars (06)
Panneaux d'indication piéton

2 Être accessible grâce aux transports en communs

Un arrêt de bus ou de tramway proche de la France services facilite toujours sa connaissance par les passants. Un arrêt de bus nommé "France services" est une étape de plus pour bien être identifié.



Saint-Laurent-de-la-Salanque (66)
Zoom sur la plaquette de transport de Saint-Laurent-de-la-Salanque

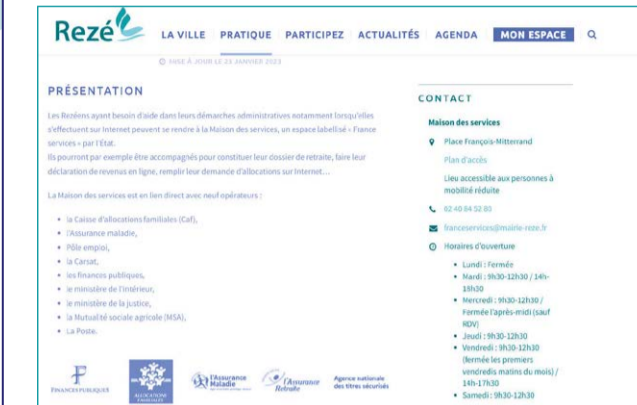
3 Être identifiée grâce aux partenaires et acteurs locaux

Se faire connaître de l'ensemble des acteurs locaux du territoire d'action permet à la France services d'être identifiée, voire mieux identifiée par les usagers, notamment ceux qui ne seraient pas venus d'eux-mêmes.

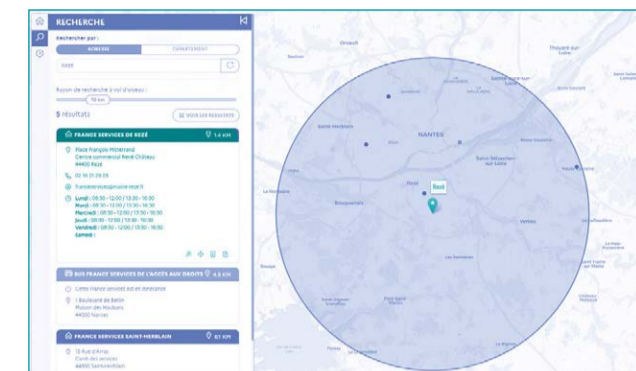


4 Être visible et informer sur internet

Les informations des France services visibles sur internet agissent comme une vitrine dématérialisée. Il est donc nécessaire que son identité soit claire, que ses missions soient expliquées et que les informations soient harmonisées entre les différents sites web.



Pensez à compléter vos informations sur la plateforme France services - onglet «ma structure». Les informations sont mises à jour sur la cartographie ANCT toutes les deux semaines au moins.



Exemples d'horaires d'ouverture différents présentés sur Google, le site de la ville et le site national.

00 rue NomRue, Ville
aujourd'hui : 08:30 - 17:00
01 23 45 67 89

11 S'appuyer sur les secrétaires de mairie

Les secrétaires de mairie sont souvent en première ligne des questions des citoyens concernant leurs démarches, elles peuvent donc rediriger les usagers vers la France services. Soignez ce canal en les informant clairement sur votre métier, ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire et en laissant éventuellement de la documentation.

10 Faire signe aux voitures dans l'espace public

Les panneaux de signalétique routière sont primordiaux pour indiquer la localisation d'une France services, en particulier pour les personnes qui ne connaissent pas le territoire et ont besoin de France services.



9 Favoriser les mobilités douces

Apaiser les abords aux alentours d'une France services permet d'utiliser toutes les possibilités du parvis, de discuter avec les usagers dehors, ..., tout en laissant des places aux voitures et aux vélos pour se garer à proximité.



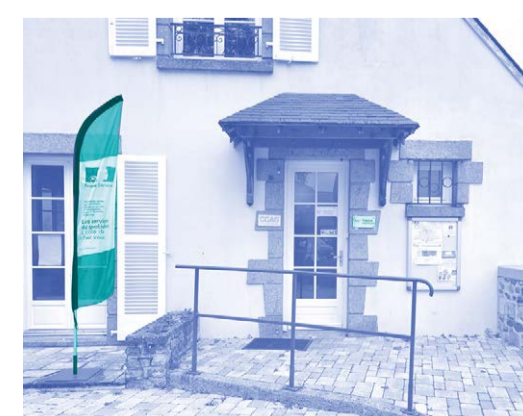
Saint-Laurent-de-la-Salanque (66)
Le rack à vélo

8 Signaler une identité claire et lisible : enseigne, vitrophanie etc.

La carotte ou l'enseigne indiquent de loin l'identité de la structure. Si votre contexte vous empêche d'en avoir une, vous pouvez aussi utiliser les totems, oriflammes ou surfaces planes pour afficher votre identité.



L'immense sticker de Saint-Laurent-de-la-Salanque (66)



L'oriflamme d'Evron (53)



Le totem fixe d'Eysines (33)



L'enseigne d'Arcis-sur-Aube (10)



La façade de Castillon (33)

7 Garantir l'accessibilité à toutes et tous

Une France services peut faire appel à la commission d'accessibilité de sa commune (si elle existe) pour être accompagnée dans sa conception ou son réaménagement de l'espace extérieur et intérieur, et aller plus loin que l'unique accès PMR.



Rezé (44)
Les bureaux réglables recommandés par la commission d'accessibilité de la ville

5 S'assurer d'une compréhension claire de toutes et tous

Avant d'afficher des informations sur la vitrine, il peut être utile de demander l'avis des usagers, de leur poser des questions pour vérifier leur compréhension des informations depuis l'extérieur (missions France services, horaires des permanences, ...).



Rezé (44)
Un atelier usagers pour dessiner la vitrophanie

6 Informer de manière efficace

L'information à transmettre aux usagers est multiple et sature souvent les espaces, ce qui limite sa compréhension.

Quelques conseils pour informer de manière efficace :

- Limitez les informations présentes sur la vitrine au strict minimum utile : les horaires d'ouverture, les événements du jour, les partenaires et leurs horaires de permanence.
- Soignez l'affichage : commencer par aligner les affiches et les formats.
- Hiérarchisez l'information pour ne pas créer de confusion.
- Triez les informations et les mettez à jour régulièrement.



Entrelacs (73)
Réduire l'espace d'affichage est un moyen simple pour réduire et prioriser les informations.

Rezé (44)
Illustration de la mission de la France services sur la vitrophanie.



DONNER ENVIE DE POUSSER LA PORTE

Vos idées pour France services