

BANQUE des  
**TERRITOIRES**



LIÉUX  
innovants  
LIÉUX  
Accueillants

18/02/2025  
**Loiron-Ruillé**





Design d'espace

# Propositions pour améliorer le confort thermique dans le hall d'accueil

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants





*Design d'espaces*

## Contexte

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

Problématiques  
identifiées et objectifs  
de la démarche

# Contexte et objectif

Suite à une mission de design de services, l'équipe de l'Espace France Services souhaite **réintégrer un poste d'accueil physique dans le hall afin d'améliorer l'expérience des usagers.**

Cependant, les conditions actuelles rendent cet aménagement difficile en raison d'un **manque de confort thermique.**

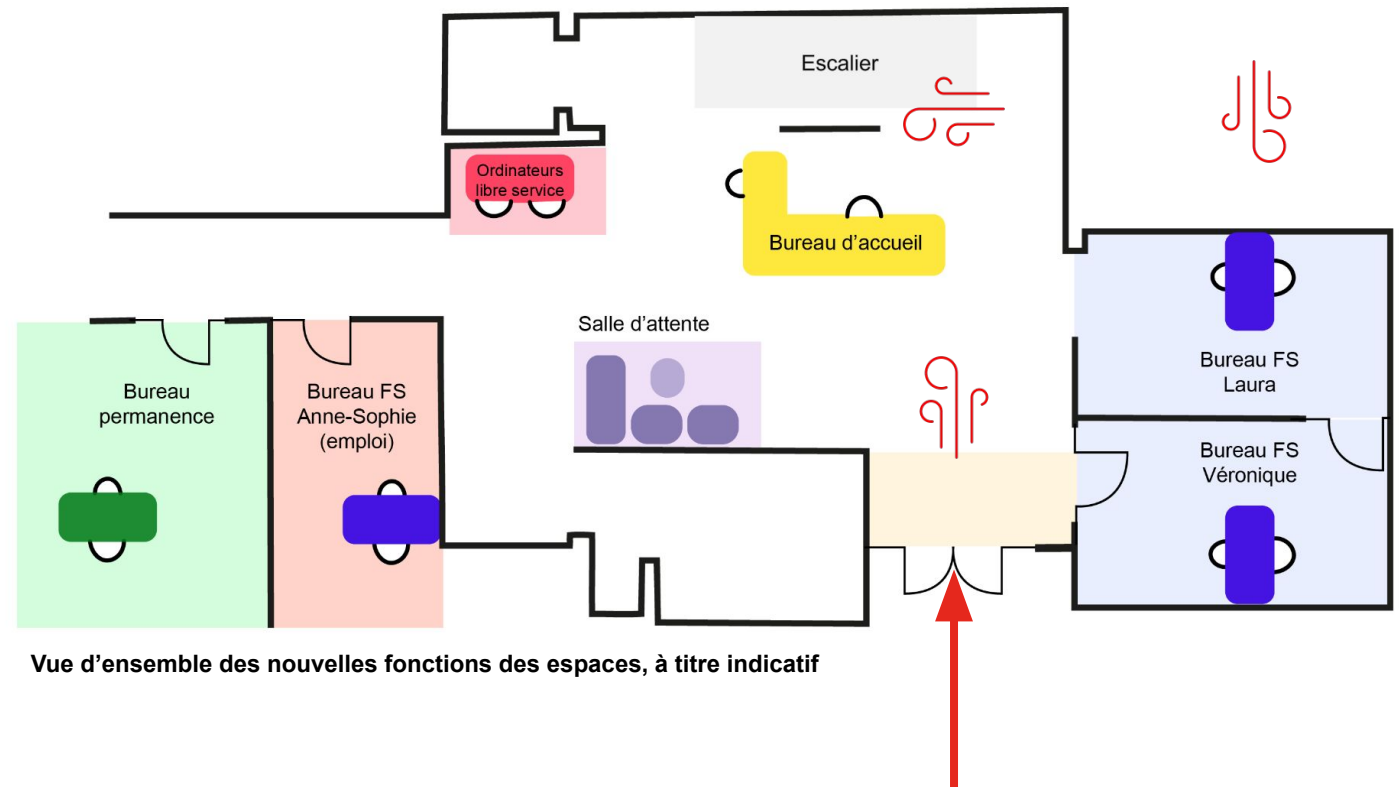
L'objectif de la *mission de design d'espace court* était donc d'explorer **plusieurs solutions pour améliorer le confort thermique et créer un environnement de travail adéquat dans le hall de la France Services.** Ce document synthétise ces propositions.





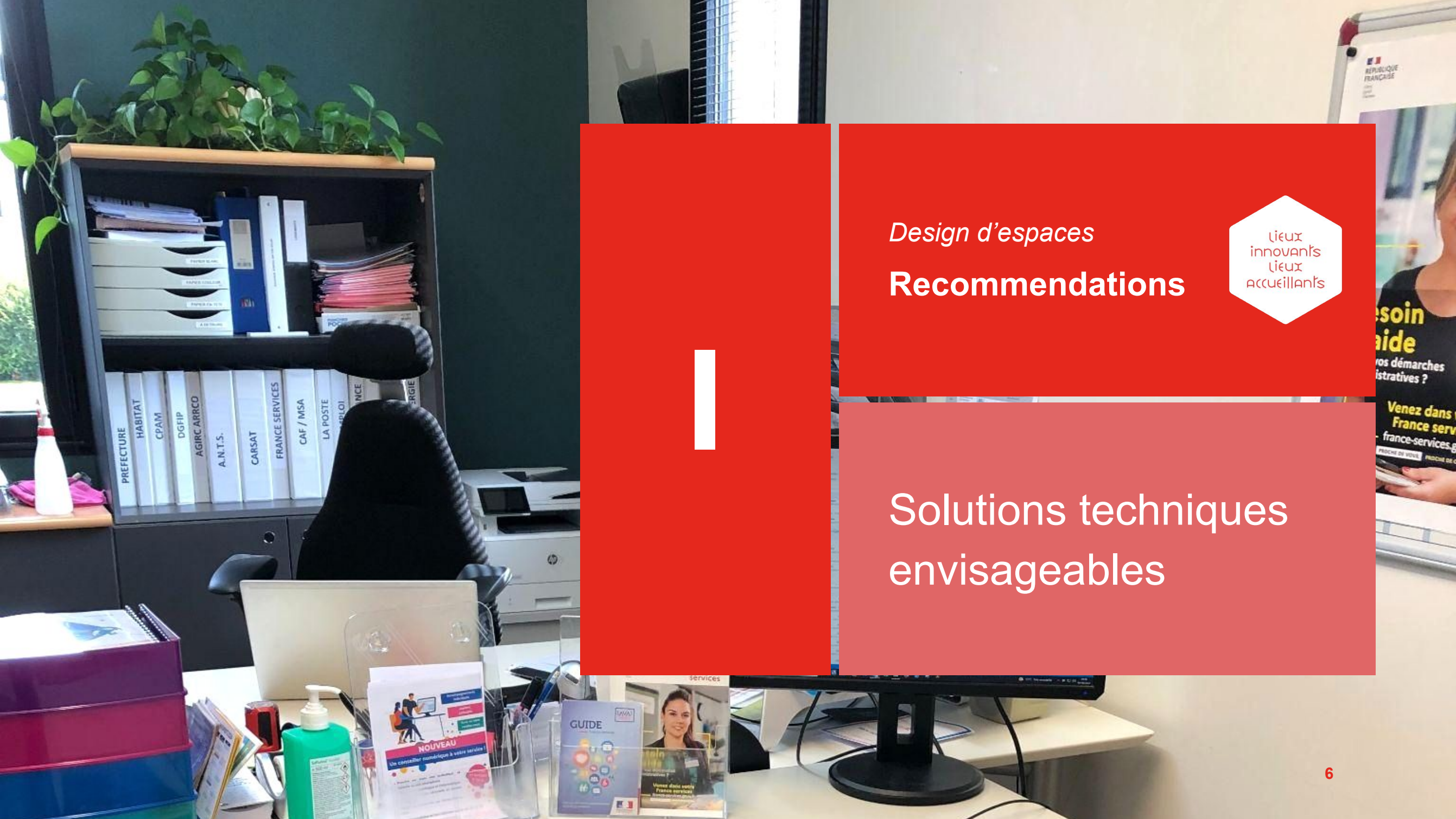
# Les problématiques identifiées

- Présence de courants d'air affectant le confort thermique.
- Grande dissipation de la chaleur due à l'architecture ouverte (escalier ouvert).
- Importance de préserver la visibilité de l'agent d'accueil, tout en garantissant une haute qualité de conditions de travail.



Vue d'ensemble des nouvelles fonctions des espaces, à titre indicatif





*Design d'espaces*

**Recommendations**

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

Solutions techniques  
envisageables



# 1. Installation d'un SAS d'entrée en verre

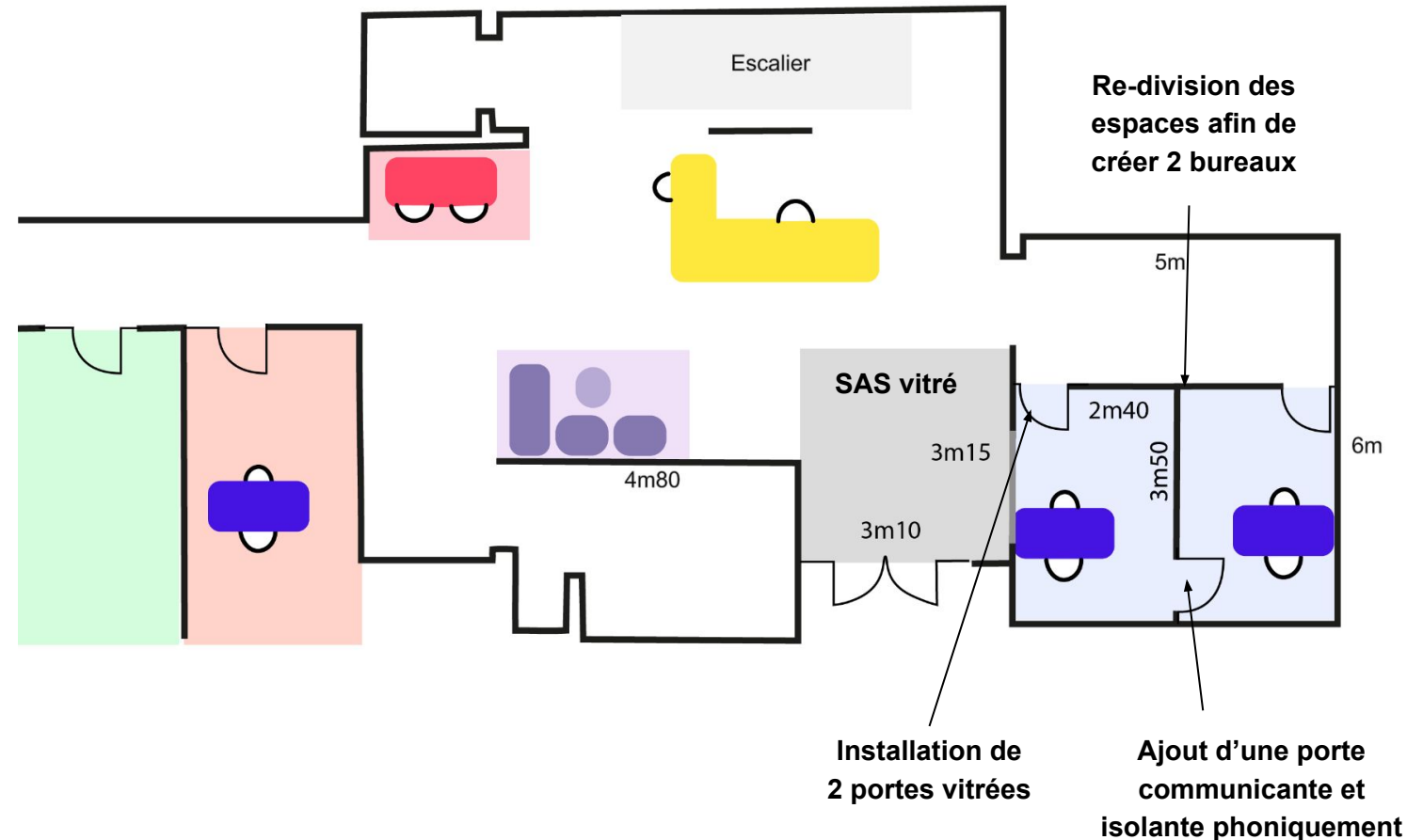
**Principe :** Ajout d'un sas intérieur vitré pour limiter l'entrée directe d'air froid / éviter les courants d'air.

**Dimensions du SAS d'entrée en verre :**

- **Taille minimale :** 3m10 par 3m15

**Implications nécessaires :**

- **Obstruction de la porte** du bureau de Véronique
- **Division de l'actuel bureau de Véronique en 2 bureaux** (3m50 par 2m40) **séparés par une cloison isolante phoniquement et avec une porte communicante**
- **Recherche d'une nouvelle fonction** pour l'actuel bureau de Bixente : lieu de stockage ?





# 1. Installation d'un SAS d'entrée en verre

**Avantages** : Réduction significative des courants d'air, amélioration de l'isolation thermique.

**Inconvénients** : Nécessite un espace suffisant pour l'installation et un déplacement des portes d'entrée (et donc une réorganisation des 2 bureaux des agentes FS).

## Fourchettes de prix :

- **Pour le SAS vitrée** : entre 10 000 et 40 000 € selon la taille et les matériaux utilisés.
- **Pour le réaménagement des bureaux de réception** : entre 4 400 à 7 000 € (selon matériaux et finitions)
  - Obstruction de la porte existante (bureau Véronique)
  - Création d'une cloison pour séparer en deux bureaux avec isolation phonique et porte communicante entre les deux bureaux
  - Installation de deux portes vitrées standard

**Informations techniques** : Verre double vitrage recommandé, structure aluminium.

Image à titre d'exemple

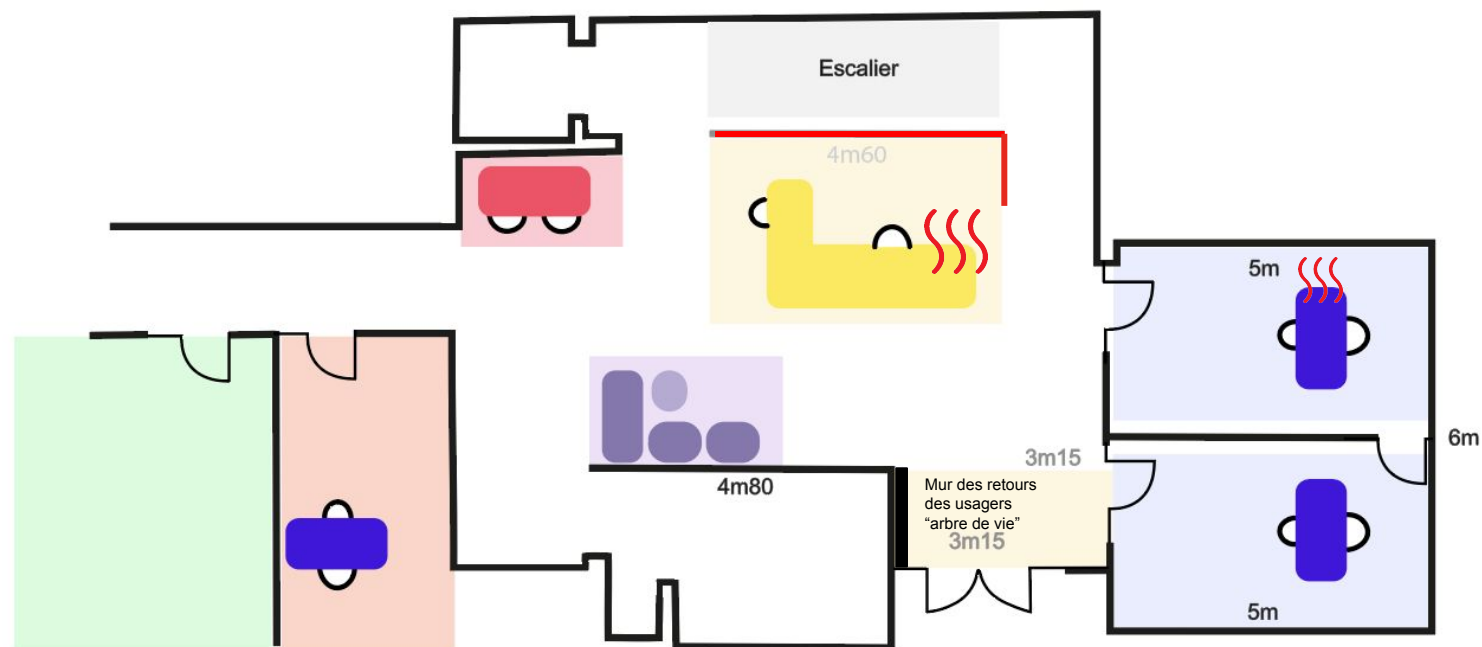


## 2. Chauffage radiant localisé, combiné au cloisonnement de l'escalier

**Principe** : Installation d'un chauffage radiant infrarouge au niveau du poste d'accueil et d'un des bureaux de réception. Cloisonnement de la cage d'escalier pour éviter la déperdition de chaleur vers le haut et la sensation de courant d'air.

### Implications nécessaires :

- Nécessité d'informer l'architecte du changement de la cloison
- Installation d'une porte vitrée pour le bureau de réception





## 2. Chauffage radiant localisé, combiné au cloisonnement de l'escalier

**Avantages** : Chauffe directement la personne sans gaspillage d'énergie sur l'ensemble du hall.

**Inconvénients** : Chauffage ponctuel, moins efficace pour réchauffer l'ensemble du hall, et nécessité d'informer l'architecte du changement (cloisonnement de l'escalier).

**Fourchette de prix :**

- **Pour chaque radiant** : entre 300 et 1 500 € pour une unité de radiant, selon sa puissance et marque.
- **Pour la cloison** : entre 3 000 et 7 500 € pour une cloison en plâtre.  
Entre 15 000 et 25 000 € pour une cloison légère en verre.
- **Pour la porte du bureau de réception** : environ 2 000 €

**Informations techniques sur le radiant** : Puissance recommandée entre 1 500 et 2 500 W, installation électrique simple, possibilité d'un modèle suspendu ou fixé au mur.



### 3. Installation d'une porte tambour combinée au cloisonnement de l'escalier

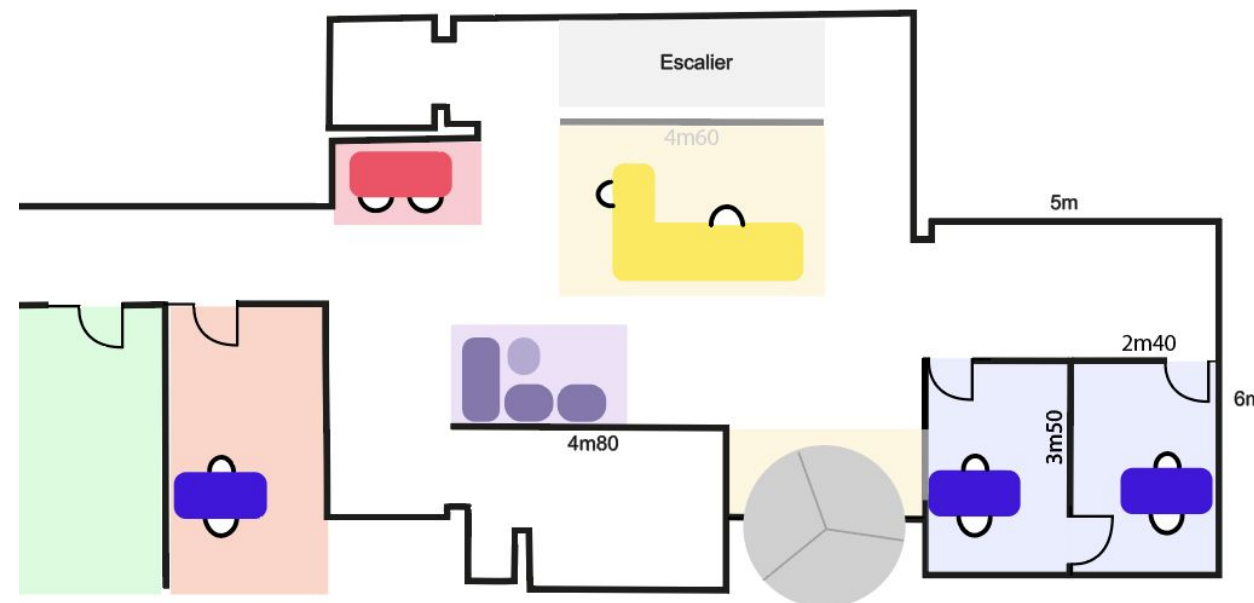
**Principe :** Remplacement de la porte actuelle par une porte tambour limitant l'entrée directe de l'air extérieur. Cloisonnement de la cage d'escalier pour éviter la déperdition de chaleur vers le haut et la sensation de courant d'air.

**Dimensions minimales pour une porte tambour PMR :**

- **Diamètre minimal :** 2,8 m pour respecter les normes d'accessibilité (selon les fabricants et la norme EN 16005).
- **Largeur de passage :** au moins 0,9 m pour permettre le passage d'un fauteuil roulant.
- **Nombre de vantaux :** généralement 3 vantaux (plutôt que 4) afin d'augmenter l'espace dans chaque compartiment.
- **Hauteur minimale :** environ 2,1 m.

**Implications nécessaires :**

- Demander une autorisation à modifier la façade du bâtiment
- Obstruction de la porte du bureau de Véronique
- Division de l'actuel bureau de Véronique en 2 bureaux (3m50 par 2m40) séparés par une cloison isolante phoniquement et avec une porte communicante
- Recherche d'une nouvelle fonction pour l'actuel bureau de Bixente : lieu de stockage ?
- Reconsidération d'une nouvelle issue de secours





### 3. Installation d'une porte tambour combinée au cloisonnement de l'escalier

**Avantages** : Diminue significativement les déperditions thermiques.

**Inconvénients** : Adaptation nécessaire des issues de secours, nécessité de demander des autorisations pour changer l'aspect de la façade.

#### Fourchettes de prix :

- **Pour la porte tambour** : entre 10 000 et 15 000 € selon le modèle et les options (motorisée ou manuelle).
- **Pour la cloison** : entre 3 000 et 7 500 € pour une cloison en plâtre. Entre 5 000 et 25 000 € pour une cloison légère en verre.
- **Pour le réaménagement des bureaux de réception** : entre 4 400 à 7 000 € (selon matériaux et finitions)
  - Obstruction de la porte existante (bureau Véronique)
  - Création d'une cloison pour séparer en deux bureaux avec isolation phonique et porte communicante entre les deux bureaux
  - Installation de deux portes vitrées standard



## 4. Création d'un box vitré

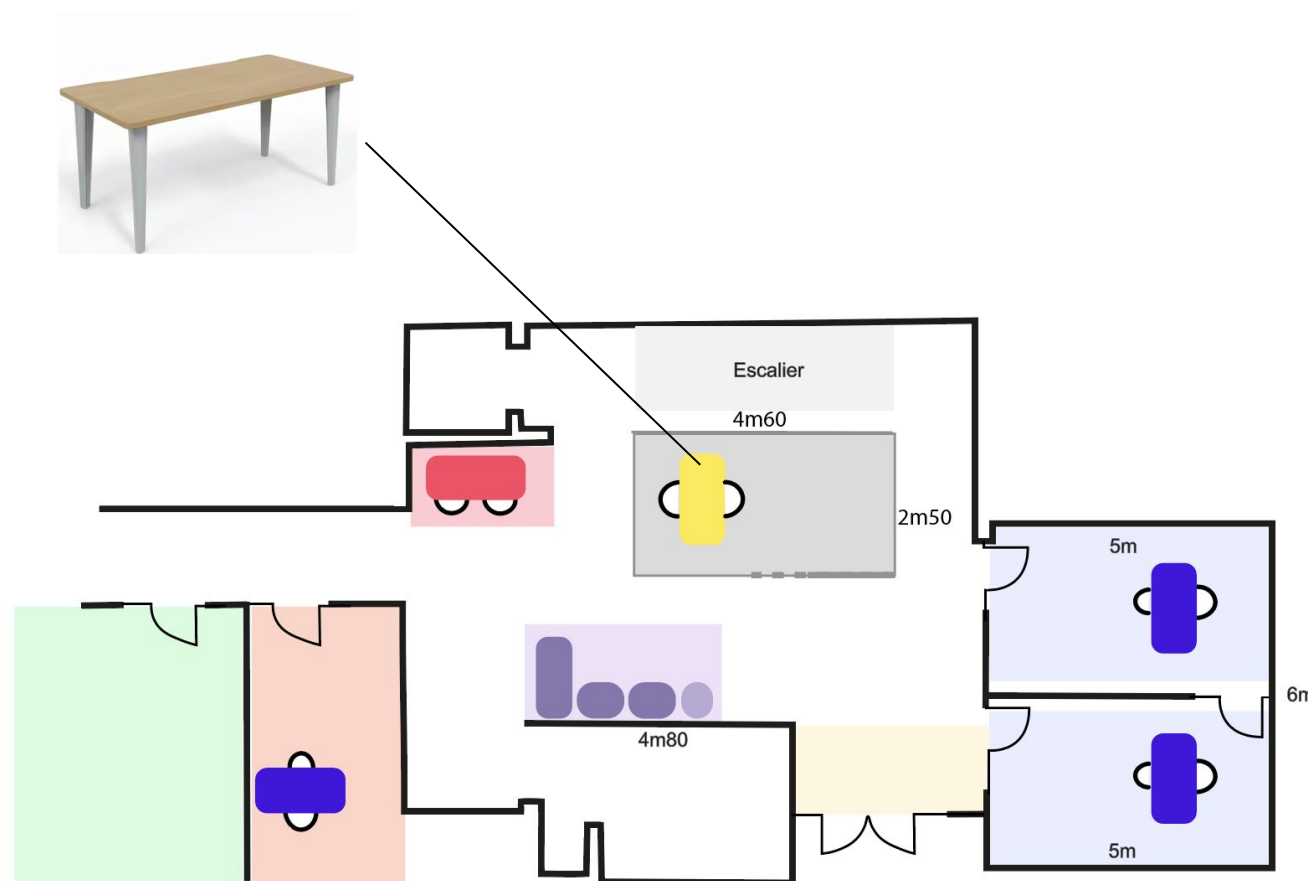
**Principe : installation d'un espace vitré pour protéger l'agent d'accueil du froid tout en maintenant la visibilité.**

**Dimensions standards d'un box vitré accueillant 2 à 4 personnes :**

- Largeur : environ 4m60
- Profondeur : environ 2m50
- Hauteur : environ 2m50 (à vérifier)
- **Vitrage double ou feuilleté** pour l'isolation thermique et phonique.
- **Joint d'étanchéité** autour des portes et panneaux pour limiter les infiltrations d'air.
- **Système de ventilation contrôlé** pour éviter les courants d'air internes.
- **Portes coulissantes pour maximiser la surface utilisable**

**Implications nécessaires :**

- Remplacement de la cloison du fond par les parois du box
- Ajouter une porte vitrée au bureau de réception





## 4. Création d'un box vitré

**Avantages** : Crée un microclimat confortable sans modifier l'ensemble du hall, plus de confidentialité pour les micro-rdv qui ont lieu au bureau d'accueil.

**Inconvénients** : Risque d'accentuer le bruit à l'intérieur du box; contact moins immédiat avec l'agent d'accueil; à cause des dimensions réduites du box, nécessité d'installer un simple bureau au lieu d'une vraie borne d'accueil → expérience amoindrie pour l'utilisateur.

### Fourchette de prix :

- **Pour le box vitré** : entre 5 000 et 12 000 € selon la taille et les matériaux.
- **Pour la porte du bureau de réception** : environ 2 000 €

**Informations techniques box vitré** : Verre double vitrage acoustique et thermique, ventilation intégrée pour éviter la condensation.



# Comparatif des solutions

	1.SAS d'entrée <span>Notre Reco</span>	2. Chauffage radiant + cloisonnement escalier	3. Porte tourniquet + cloisonnement escalier <span>2nd Choix</span>	4. Box vitré
Valeur ajoutée pour l'utilisateur	+++	+++	+++	+
Confort de l'agent	+++	+	+++	+
Moindre coût	+	++	+	+++
Facilité de mise en oeuvre	+	++	+	++



# Prochaines étapes

- Travaux changement complet du système de chauffage actuel courant 2025 (marché lancé)
- Présentation des recommandations au service bâtiment >> date à identifier
  - Balayer la totalité de ce qui est imaginé pour qu'ils comprennent les usages envisagés : travaux de peinture pour affichage, pré-accueil...

# Comparatif des solutions

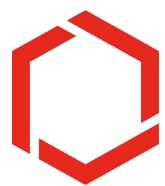
	1.SAS d'entrée	2. Chauffage radiant + cloisonnement escalier	1er choix des agents	3. Porte tourniquet + cloisonnement escalier	4. Box vitré
Valeur ajoutée pour l'utilisateur	+++	+++		+++	+
Confort de l'agent	+++	+		+++	+
Moindre coût	+	++		+	+++
	<p>SAS vitré : 10 000 - 40 000 €</p> <p>Réaménagement des bureaux : 4 400 - 7 000 €</p> <p>Porte bureau de réception : 2 000 €</p> <p><b>Total : 16 400 - 49 000 €</b></p>	<p>2 chauffages radiants : 600 - 3 000 €</p> <p>Cloison en plâtre : 3 000 - 7 500 € ou Cloison légère en verre: 5000 - 25000€</p> <p><b>Total : 3 600 - 28 000 €</b></p>		<p>Porte tourniquet : 10 000 - 15 000 €</p> <p>Cloison en plâtre : 3 000 - 7 500 € ou Cloison légère en verre: 5 000 - 25 000 €</p> <p>Réaménagement des bureaux : 4 400 - 7 000 €</p> <p><b>Total : 17 400 - 47 000 €</b></p>	<p>Box vitré : 5 000 - 12 000 €</p> <p>Porte bureau de réception : 2 000 €</p> <p><b>Total : 7 000 - 14 000 €</b></p>
Facilité de mise en oeuvre	+	++		+	++
	Réorganisation des bureaux, déplacement d'une porte, recherche d'une nouvelle fonction pour l'actuel bureau de Bixente.	Sous réserve de consultation fructueuse de l'architecte		Sous réserve de consultation fructueuse avec l'urbanisme (modification de la façade). Solution à trouver pour la porte de secours.	

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

**banquedesterritoires.fr**

X in f @ | @BanqueDesTerr





BANQUE des  
**TERRITOIRES**



LIeux  
innovants  
LIeux  
Accueillants

18/02/2025  
**Loiron-Ruillé**





Design d'espace

**Détails de la piste choisie pour améliorer  
le confort thermique et solutions à implémenter**

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants





*Design d'espaces*

## Contexte

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

Problématiques  
identifiées et objectifs  
de la démarche



# Contexte et objectif

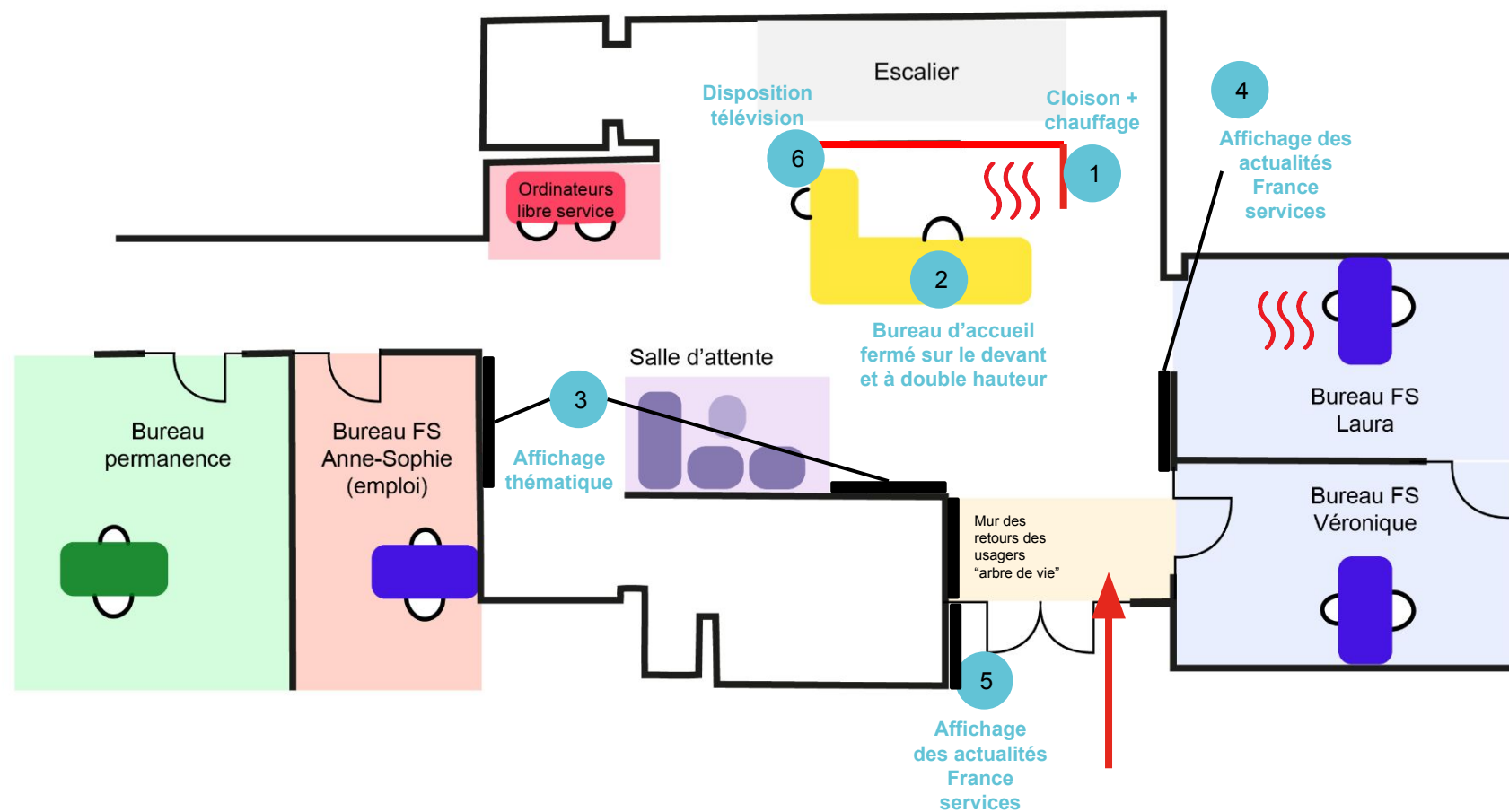
Suite à une mission de design de services, l'équipe de l'Espace France Services souhaite **réintégrer un poste d'accueil physique dans le hall afin d'améliorer l'expérience des usagers.**

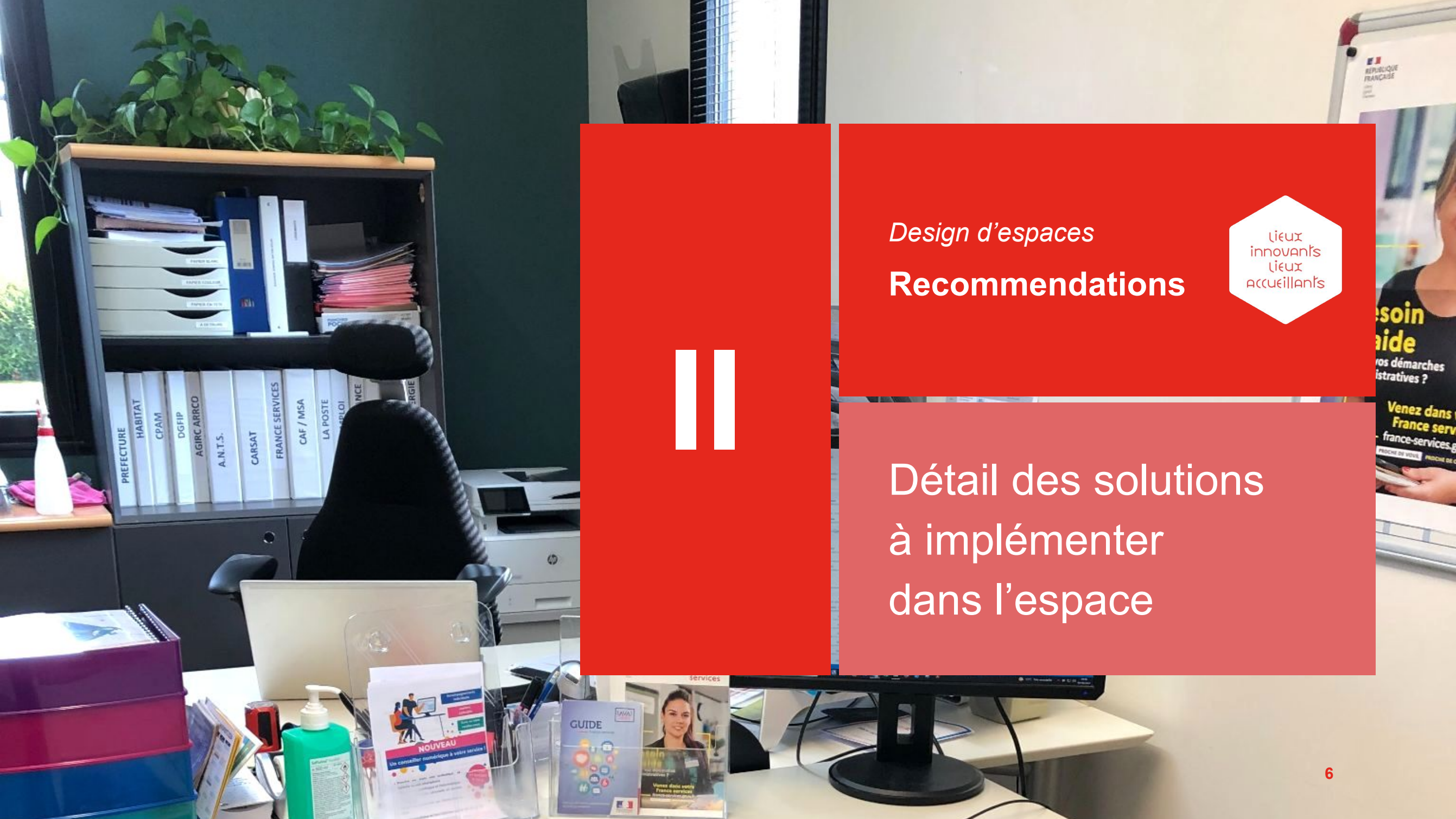
Cependant, les conditions actuelles rendent cet aménagement difficile en raison d'un **manque de confort thermique.**

L'objectif de la *mission de design d'espace court* était donc d'explorer **plusieurs solutions pour améliorer le confort thermique et créer un environnement de travail adéquat dans le hall de la France Services.** Ce document synthétise ces propositions.



# Future organisation de l'espace et points de contact essentiels avec un impact sur les espaces





*Design d'espaces*

**Recommendations**

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

Détail des solutions  
à implémenter  
dans l'espace

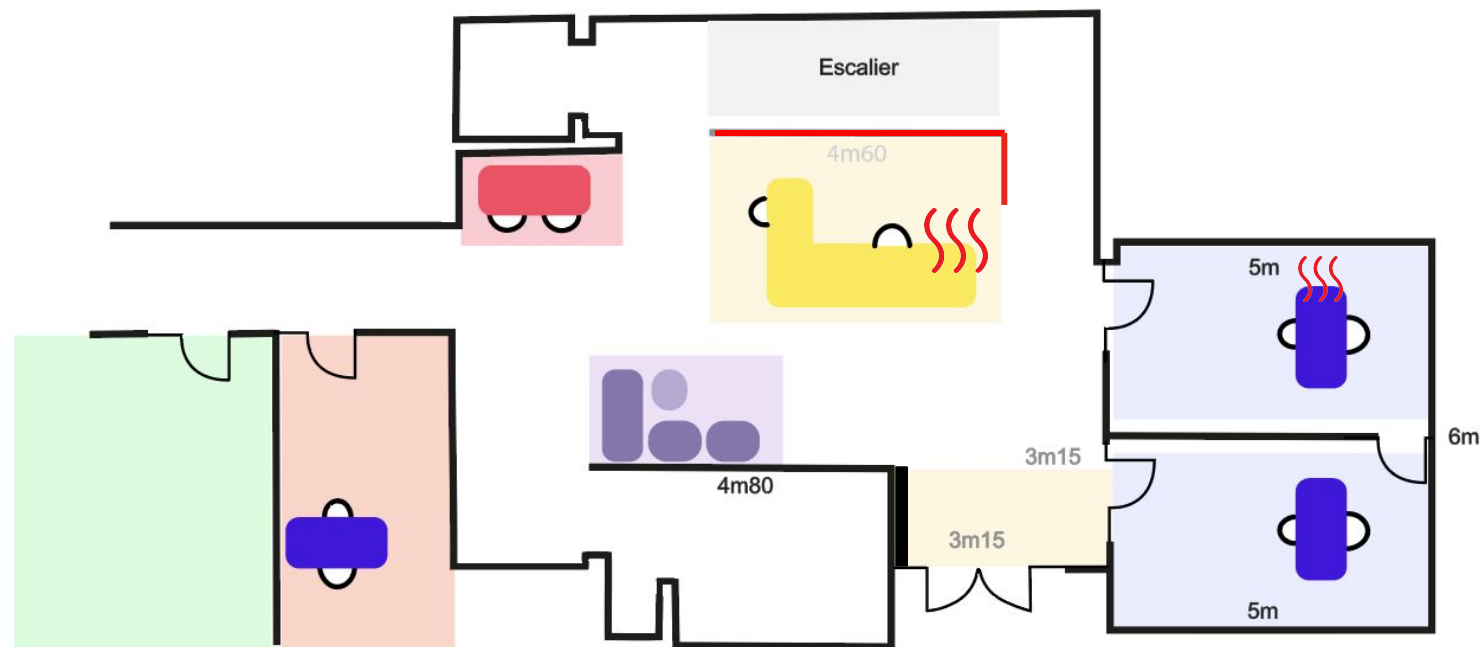


# 1. Chauffage radiant localisé, combiné au cloisonnement de l'escalier et à la remise en route du chauffage au sol

**Principe** : Installation d'un chauffage radiant infrarouge au niveau du poste d'accueil et d'un des bureaux de réception. Cloisonnement de la cage d'escalier pour éviter la déperdition de chaleur vers le haut et la sensation de courant d'air. Remise en route du chauffage au sol (déjà prévu par le service bâtiment).

## Implications nécessaires :

- Travaux pour créer la cloison de l'escalier (attention à l'accrochage de la cloison au sol, qui pourrait demander des réflexions supplémentaires à cause du chauffage au sol)
- Installation d'un nouveau bureau d'accueil à double hauteur pour favoriser l'accessibilité et pour accompagner les usagers dans des démarches courtes
- Installation d'une porte vitrée pour le bureau de réception



# 1. Chauffage radiant localisé, combiné au cloisonnement de l'escalier et à la remise en route du chauffage au sol

**Avantages** : Chauffe directement la personne sans gaspillage d'énergie sur l'ensemble du hall.

**Inconvénients** : Chauffage ponctuel, moins efficace pour réchauffer l'ensemble du hall, et nécessité d'informer l'architecte du changement (cloisonnement de l'escalier).

**Fourchette de prix** :

- **Pour chaque radiant** : entre 300 et 1 500 € pour une unité de radiant, selon sa puissance et marque.
- **Pour la cloison** : entre 3 000 et 7 500 € pour une cloison en plâtre.  
Entre 15 000 et 25 000 € pour une cloison légère en verre.
- **Pour la porte du bureau de réception** : environ 2 000 €

**Informations techniques sur le radiant** : Puissance recommandée entre 1 500 et 2 500 W, installation électrique simple, possibilité d'un modèle suspendu ou fixé au mur.



## 2. Banque d'accueil

**Principe** : Banque d'accueil fermée sur le devant pour éviter les courants d'air et à double hauteur :

- pour garantir l'accessibilité
- pour permettre aux usagers en petit rendez-vous de s'asseoir

Ci-contre, quelques exemples disponibles dans le catalogue UGAP :



DÉVELOPPEMENT DURABLE

INSTALLATION COMPRISE

INSTALLATION COMPRISE

Banque d'accueil droite Epure - I. 220 x pr. 91,5 cm - comptoir bas PMR à droite côté utilisateur

Réf. UGAP : 4149882

Sous 35 jours

**1542,00 € HT**

+ éco-contribution : 22,79 € HT

soit 1877,75 € TTC



DÉVELOPPEMENT DURABLE

INSTALLATION COMPRISE

INSTALLATION COMPRISE

Banque d'accueil en L Epure - I. 225 x pr. 205 cm - angle à droite côté utilisateur - comptoir bas PMR

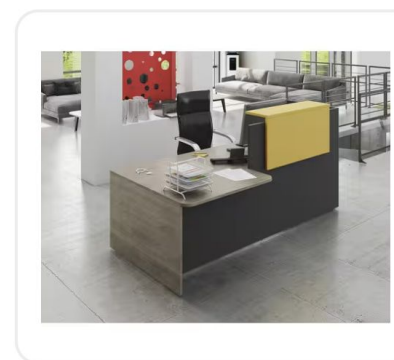
Réf. UGAP : 4149878

Sous 35 jours

**2666,00 € HT**

+ éco-contribution : 36,33 € HT

soit 3242,80 € TTC



MEILLEURE VENTE

INSTALLATION COMPRISE

Banque d'accueil droite Ola - I. 242,5 x pr. 115 cm - avec comptoir bas PMR

Réf. UGAP : 3326785

★ 5 - 1 avis | Sous 14 jours

**748,50 € HT**

+ éco-contribution : 20,33 € HT

soit 922,60 € TTC



RSE

DÉVELOPPEMENT DURABLE

INSTALLATION COMPRISE

Banque d'accueil en L Obade - I. 328,5 x pr. 223,5 cm

Réf. UGAP : 3070273

Sous 35 jours

**5184,00 € HT**

+ éco-contribution : 33,59 € HT

soit 6261,11 € TTC



### 3. Affichage thématique

Un mur de peinture magnétique, permettant de créer des cadres thématiques “sur-mesure” pour afficher des informations de manière ciblée. Ces différents supports sont composés de :

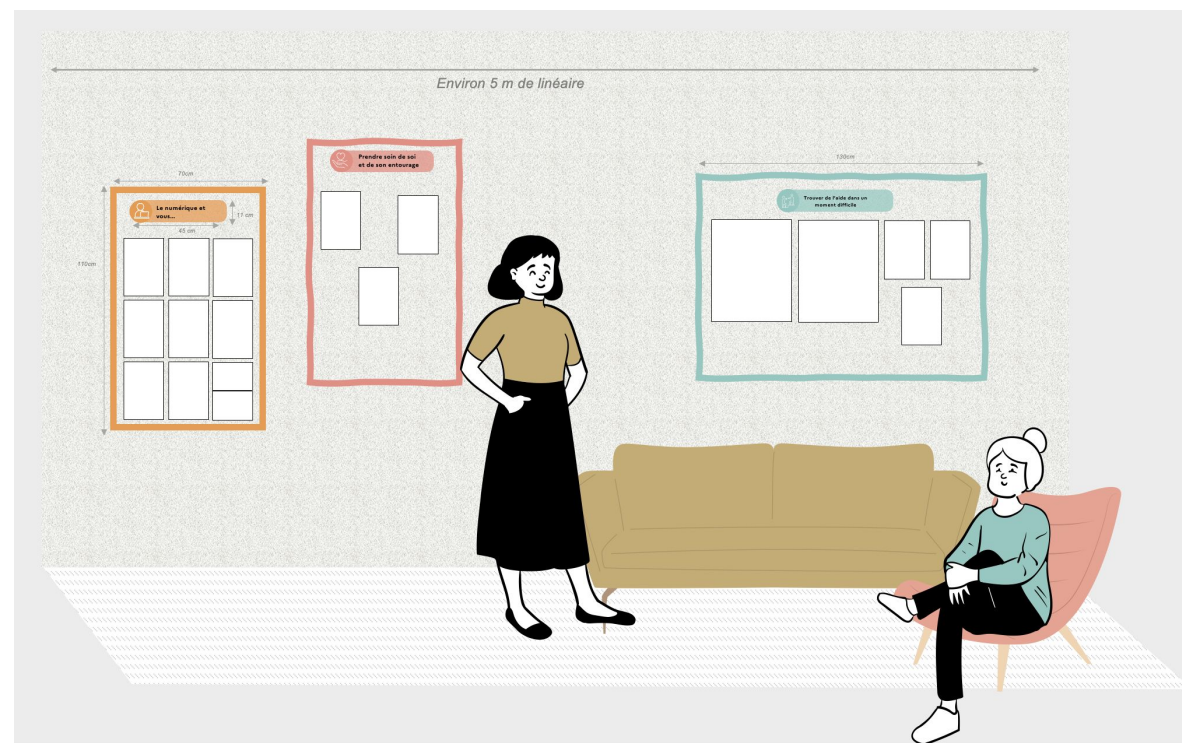
- Cadre coloré, à composer avec des bandes métalliques épaisses ou du ruban adhésif coloré
- Énoncé du titre modulaire à imprimer et fixer
- Distributeur aimanté de flyers dans chaque les rubriques pertinentes.

#### Feuille de route :

- Tri des affiches à effectuer
- Validation des encarts thématiques
- Impression des encarts thématiques
- Prestation de travaux : peinture
- Achat et pose de [distributeur de flyer](#)



**Coût estimatif :** 300€ - possiblement à faire faire par le chantier insertion ?



*Croquis illustrant le principe de l'affichage*

# 3. Affichage thématique

Les thématiques :

- **Le numérique et vous** (affiches concernant les ateliers d'inclusion numérique, les démarches)
- **Trouver de l'aide dans les moments difficiles** (affiches sur la médiation familiale, la prévention des violences faites aux femmes)(format plus grand)
- **Prendre soin de soi et de son entourage** (affichage relatives à la santé, au bien-être, et à l'aidance)
- **Trouver un emploi ou une formation** (affichage des organismes de formations) (à afficher dans dans le coin emploi)
- **Bientôt dans votre maison France services...** (à placer sur le murs entre les 2 bureaux)
- **Sortir et se divertir sur le territoire** (à afficher au dessus du présentoir et non dans un cadre)

Titre :

47cm (vs. 40 pour le test) x 12 cm



**Sortir et se divertir  
sur le territoire**



**Trouver un emploi  
et son orientation**



**Trouver de l'aide  
dans les moments  
difficiles**



**Le numérique  
et vous...**



**Prendre soin de soi  
et de son entourage**



**Bientôt dans  
votre maison France  
service !**



**A propos de mes  
finances**



**A propos de mon  
logement**

## 4. Affichage des actualités France Services

- Dans la zone de pré-accueil, sur le mur entre les deux bureaux, un tableau “Programme du mois” avec des modules amovibles (magnétiques) à positionner en fonction des semaines

### Feuille de route :

- Configuration du tableau
- Catégorisation des modules à déplacer ex : *atelier numérique, galette, permanence X, réunion d'information, café des aidant...*
- Production des modules aimantés
- Peinture du mur avec peinture aimantée et positionnement du cadre

Coût estimatif : 300€



Pour inspiration



Le principe de l'affichage



## 5. Titre à l'entrée explicitant les partenaires de la maison France Services et leur logos

- Utilisation de l'espace vitrine pour rappeler avant la porte d'entrée le rayonnement que permet la maison France services de Loiron.
- Disposition des logos des partenaires nationaux, et une mention pour retrouver les informations sur les partenaires locaux à l'accueil

### Feuille de route :

- Confirmation du contenu
- Impression de l'affiche (grammage papier 200 g/m2 minimum) à poser à l'intérieur de la vitrine grâce à des aimants
- Livraison et pose

Coût estimatif : 100€



## 6. Cadre graphique pour les affiches défilant sur la télévision

- Confection d'un cadre ppt à destination des partenaires permettant d'unifier les informations communiquées à la télévision.
- Disposition de la télévision à la verticale

### Feuille de route :

- Validation du cadre
- Déclinaison de ce cadre sur toutes les activités
- Mise à jour chaque semaine du ppt déroulant

Coût estimatif : 0€



Télévision positionnée à la verticale

Déposer une image parlante

Nom de l'organisme –  
Jour de la semaine - heure

Sujet ou titre de l'atelier

Description brève de l'activité

Rythme des permanences

Avec ou sans rendez-vous

Contact

Logo de l'organisme qui tient la permanence

Cadre Powerpoint pour les partenaires

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

**banquedesterritoires.fr**

X in f @ | @BanqueDesTerr





BANQUE des  
**TERRITOIRES**



LIÉUX  
innovants  
LIÉUX  
Accueillants

09/12/2024  
**Loiron-Ruillé**



V

*Conception*

lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

Parcours global  
préconisé et points  
de contact essentiels



# Photos





# Retours des usagers

**“Un accueil réactif”**

**“Une personne nous accueille et est présente physiquement, c’est agréable !”**

**“C’est un endroit chaleureux, on est toujours bien accueilli”**

**“Faire des catégories d’affichage avec une couleur par thème”**

**“Le sourire aux lèvres ! ”**

**“Ne pas mettre trop d’affichage car on ne sait plus où regarder”**

**“Il faudrait que la mairie communique sur l’existence des maisons France services”**

# Remarques & enseignements généraux

- Les participants ont été ravis de participer à cet atelier car ils sont attachés à la maison France Services. Tous très satisfaits de l'accueil qu'ils reçoivent actuellement, **ils ont rapidement compris l'enjeu à imaginer des solutions plus soutenables pour les agents**. Ils se sont également projetés facilement dans l'expérience d'un nouvel usager.
- Les participants ont **globalement adhéré aux solutions proposées** (panneau des horaires, panneaux d'affichage, pré-accueil, carte mémo), en proposant néanmoins **des évolutions**, ou en partageant de nouveaux besoins (ex : connaître l'offre de service globale). Le panneau "Permanence du jour" a été écartée.
- Les usagers ont validé avec enthousiasme la présence d'un agent à l'accueil, visible dès l'entrée. **La possibilité de gérer un petit rendez-vous en même temps que d'assurer une présence de pré-accueil a été testée, ce qui a permis d'affiner le procédé relatif à ce poste.**
- Cet atelier a également permis d'identifier un **nouvel agencement de l'espace** (zone numérique avec les PC en libre service, zone emploi), qui devra être étudié plus finement dans la mission de design d'espace.
- Les 2 autres problématiques - attirer les jeunes et montée en autonomie des usagers - qui n'avaient pas été sélectionnées ont ré-émergées naturellement durant les ateliers avec des idées fugaces de solutions (enjeux donc à bien garder en tête !)



# Parcours global du primo usager « je viens prendre un rdv » 1/2



Primo usager



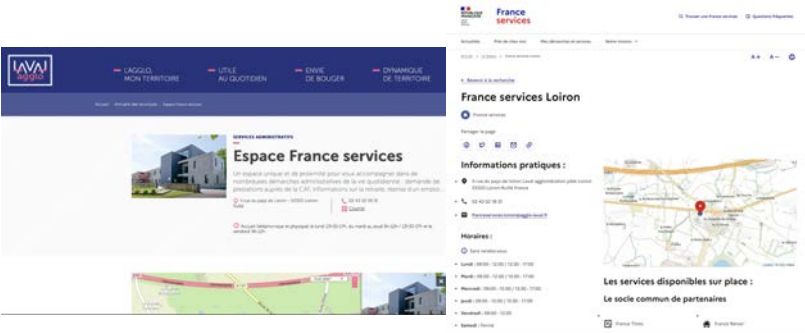
Solutions validées ou évoquées lors de l'atelier

Avant de me rendre en maison France services

1

J'ai entendu parler de la maison France services par mes collègues. Bientôt à la retraite, je viens m'informer sur mes droits. **Je consulte les informations pratiques** sur internet pour me rendre sur place.

- **Sur le site de la maison France services**, les horaires, les modalités de prise de rdv (par téléphone, sur place ou par mail) et les modalités d'accès (carte) sont à jour
- **Sur Google Maps**, la maison France services est labélisée (aujourd'hui seulement la Maison de Pays est citée) et les horaires sont à jour.



Je me rends sur le site de la maison France services  
*Au niveau du parking*

2

Je me rends sur le site. J'arrive en voiture, je vois un panneau m'indiquant la direction que je dois prendre pour arriver sur le parking de la maison France services de Loiron.

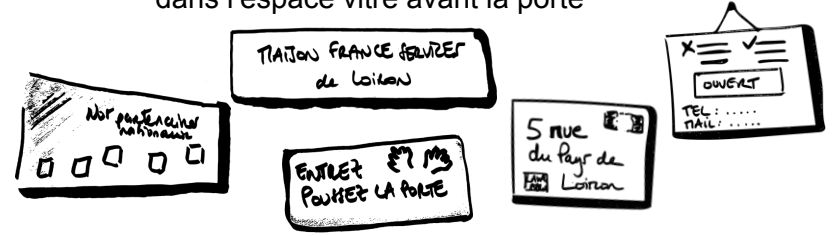
- Panneau directionnel indiquant la maison France services déjà présent sur le parking → pas besoin de rajouter des nouveaux points de contact à cette étape.

Je me rends devant la maison France services  
*Au niveau de la façade*

2b

Je vois sur la façade de la maison France Service de Loiron, **son nom, le bon logo et l'adresse écrite en entier** : je sais que je suis au bon endroit. Je vois également deux **affiches** avec les horaires d'ouverture et les informations d'accueil mises à jour. Je comprends clairement que c'est ouvert.

- **Une grande signalétique comme une arche sur la façade avec écrit "Maison France services de Loiron"**
- **Grands affichages avec les indications précises sur la localisation, les horaires, le téléphone et l'adresse email sur la porte d'entrée.**
- Ajouter une inscription **"Entrez, poussez la porte"**
- Affiche retournable avec la **signification ouvert/fermé** et le bon logo, aussi sur la porte d'entrée.
- **Afficher clairement l'offre de services** dans l'espace vitré avant la porte





# Parcours global du primo usager « je viens prendre un rdv » 2/2



Primo usager



Solutions validées ou évoquées lors de l'atelier

## J'entre dans la maison France services

3

J'entre dans la maison France Services. Je franchis une porte vitrée et je vois **une personne** derrière un comptoir d'accueil en face de moi avec écrit « **Bienvenue** ». L'agent est occupé avec une personne, il me demande de patienter en salle d'attente, ce ne sera pas long.

- 💡 Un comptoir d'accueil haut "Bienvenue"
- 💡 Un carnet à disposition détaillant l'offre de service de la maison France services

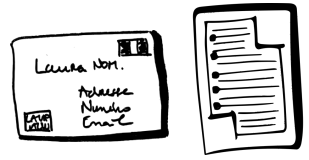


## Je prends rendez-vous

4

Lorsque l'agent est disponible, il m'invite à le rejoindre, je présente ma demande et il me propose de convenir d'un rendez-vous. L'agent a **accès au planning** de tous et me propose un rendez-vous qui me convient. Il me donne **la carte de visite** de la personne que je vais rencontrer la fois prochaine. Il y a également la **date, le lieu et l'heure** de mon rendez-vous. Cette carte a deux encoches permettant de glisser les **horaires** et **les pièces à cocher**, que je dois apporter lors de mon prochain rendez-vous.

- 💡 Une carte mémo (ex carte de visite) avec :
  - les horaires d'ouverture de la FS
  - la date, le lieu et l'heure de mon rendez-vous
  - le nom et les coordonnées de l'agent (téléphone, e-mail)
  - la liste des pièces justificatives sous forme de checklist



## Je repars de la maison France services

5

Je repars de la maison France services avec la carte en main et toutes les informations concernant mon prochain rendez-vous. J'ai une liste des pièces à apporter avec une checklist qui me permet de composer mon dossier étape par étape. Si j'ai une question, je peux joindre l'agent au téléphone. En sortant, j'aperçois aussi **l'agenda du mois** de la France Services, avec tous les événements à venir.

- 💡 Une agenda du mois à positionner dans le hall d'accueil (entre les deux bureaux des agents FS) précisant :
  - les événements organisés par la FS
  - les permanences à venir
  - les éventuelles fermetures exceptionnelles



# Parcours global de l'utilisateur expérimenté 1/2



Usager  
expé-  
ri-  
menté



Solutions  
validées ou  
évoquées  
lors de  
l'atelier

Je prépare mon  
rendez-vous

1

J'ai un rendez-vous à la maison France services. J'ai la **carte mémo** avec les informations concernant mon rendez-vous à venir. Je peux également vérifier les horaires d'ouverture et la bonne adresse sur internet.

- 💡 **Une carte mémo (ex carte de visite) avec :**
  - les horaires d'ouverture de la FS
  - la date, le lieu et l'heure de mon rendez-vous
  - le nom et les coordonnées de l'agent (téléphone, e-mail)
  - la liste des pièces justificatives sous forme de checklist
- 💡 **Site web france Services à jour**
- 💡 **Google Maps à jour**

J'entre dans la maison  
France services

2

Je me rends sur le site de la maison France services. J'arrive en voiture. Je vois les affiches avec les horaires d'ouverture, le numéro et le nom de la rue. Je sais que je suis au bon endroit. J'entre et je vois la personne de l'accueil. Elle me propose d'aller en salle d'attente, le temps que le partenaire qui tient la permanence me reçoive.

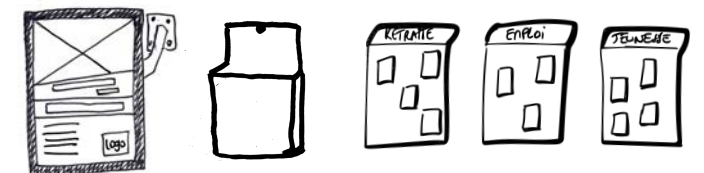
- Panneau directionnel indiquant la maison France services déjà présent sur le parking → pas besoin de rajouter des nouveaux points de contact à cette étape.

J'attends dans la salle d'attente  
*Je consulte les brochures*

3

Je suis bien installé en **salle d'attente** et je vois clairement des affichages par thématique. Je vois également les **informations et activités du moment** sur la télévision.

- 💡 **Un couloir d'affichage thématique :**
  - une hauteur atteignable par les personnes en fauteuil roulant
  - une hauteur agréable pour la consultation (1m20 du sol)
  - permettant de prendre les affiches en photo
- 💡 **Écran positionné à la verticale et visible** depuis les canapés qui fait défiler les activités du moment. Un masque ppt spécial permet aux partenaires proposant des permanences de créer une communication efficace, lisible et unifiée.
- 💡 **Un présentoir thématique** où l'utilisateur peut prendre des flyers sur les animations de son territoire



# Parcours global de l'utilisateur expérimenté 2/2



Usager  
expé-  
ri-  
menté



Solutions  
validées ou  
évoquées  
lors de  
l'atelier

Je suis pris en charge par  
l'agent qui tient la  
permanence

4

Le partenaire qui tient la permanence vient me chercher en salle d'attente. **De mon fauteuil, je le vois arriver.** Nous nous dirigeons vers la salle de permanence. Nous sommes en rendez-vous.

Je repars de la maison  
France services

5

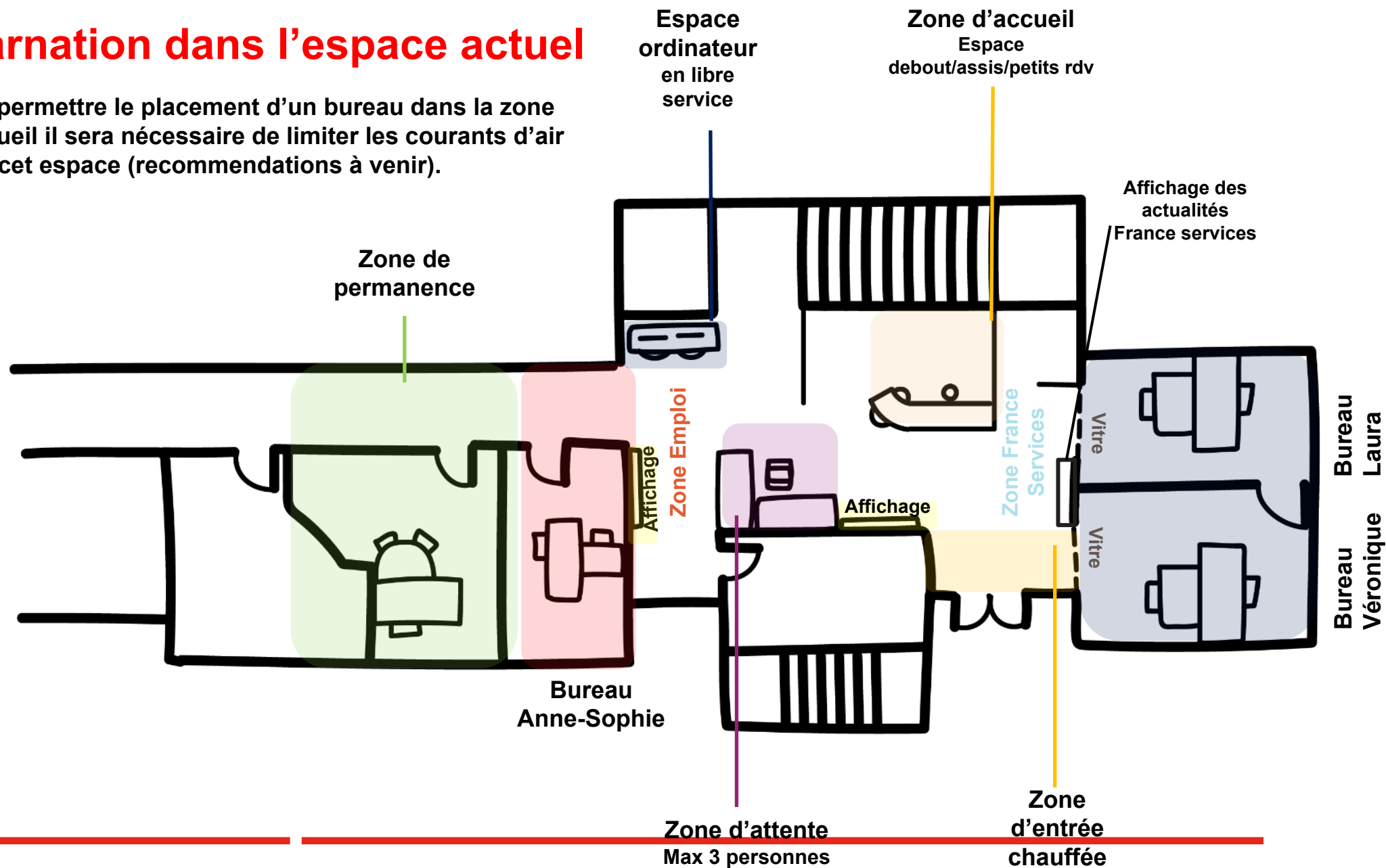
Mon rendez-vous est terminé.  
En me dirigeant vers la sortie, si j'en ressens le besoin, **je peux reprendre rendez-vous pour un autre sujet** avec la personne à l'accueil, avec l'aide ou non du partenaire.  
Je peux **donner mon avis sur l'accueil** que j'ai reçu sur la borne de satisfaction.  
Je peux demander à **m'abonner** à l'agenda de la maison France services (à la newsletter trimestrielle).

- 💡 **Une carte mémo (ex carte de visite) avec :**
  - les horaires d'ouverture de la FS
  - la date, le lieu et l'heure de mon rendez-vous
  - le nom et les coordonnées de l'agent (téléphone, e-mail)
  - la liste des pièces justificatives sous forme de checklist
- **Newsletter France services (déjà existante)**
- **Borne de satisfaction bien visible, et accompagnée de la boîte à idées physique pour les usagers qui sont moins à l'aise avec le numérique**



# Incarnation dans l'espace actuel

Pour permettre le placement d'un bureau dans la zone d'accueil il sera nécessaire de limiter les courants d'air dans cet espace (recommandations à venir).



# Les points de contacts essentiels

## Maquettes :

1. **Affichages** par thématiques
2. **Carte mémo** avec la liste des pièces justificatives et les horaires de la maison France services
3. Une **fiche Google Maps** actualisée

## Préconisations :

1. **Titre à l'entrée** explicitant les partenaires de la maison France Services et leur logos, ainsi que **le logo** de la France services en haut de la porte d'entrée
2. **Cadre graphique** pour les affiches défilant sur la télévision
3. Mise en évidence de **la brochure “offre de services”** de la maison France services
4. Mise en place d'une **zone d'information sur le programme** de la France services

# Maquette des points de contacts essentiels

## #1 - Affichage thématique

Un mur de peinture magnétique, permettant de créer des cadres thématiques “sur-mesure” pour afficher des informations de manière ciblée. Ces différents supports sont composés de :

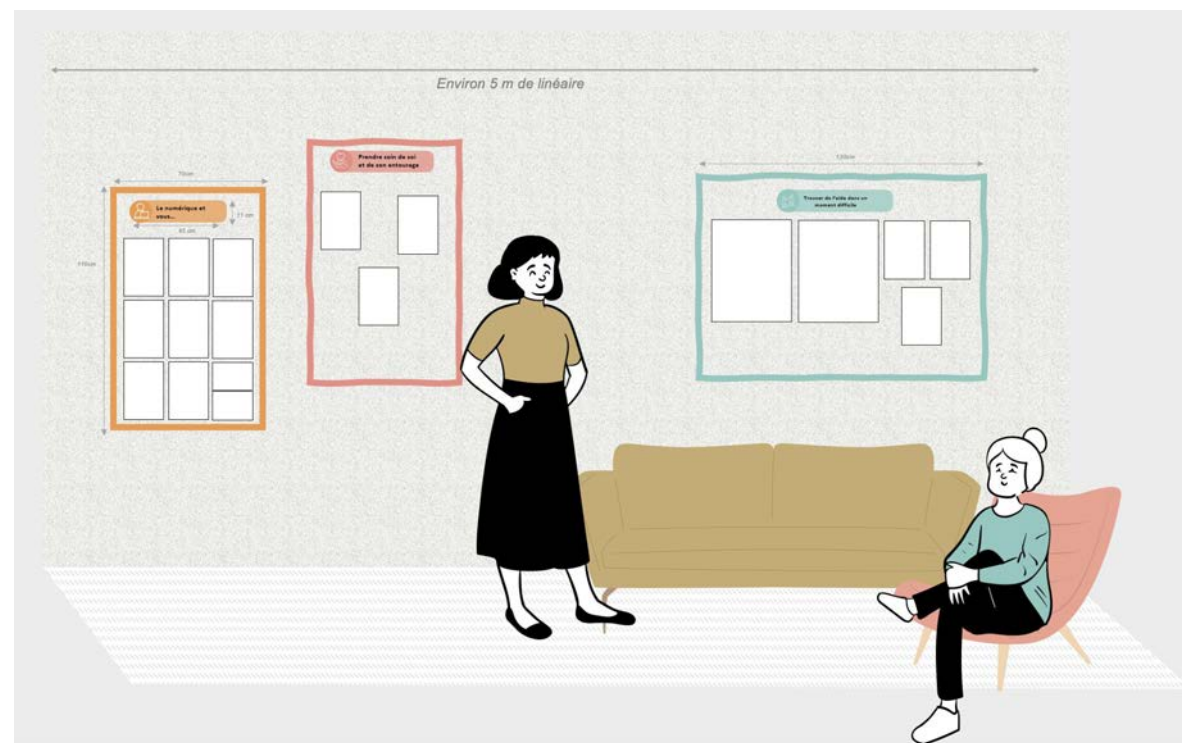
- Cadre coloré, à composer avec des bandes métalliques épaisses ou du ruban adhésif coloré
- Énoncé du titre modulaire à imprimer et fixer
- Distributeur aimanté de flyers dans chaque les rubriques pertinentes.

### Feuille de route :

- Tri des affiches à effectuer
- Validation des encarts thématiques
- Impression des encarts thématiques
- Prestation de travaux : peinture
- Achat et pose de [distributeur de flyer](#)



**Coût estimatif :** 300€ - possiblement à faire faire par le chantier insertion ?



*Croquis illustrant le principe de l'affichage*



# Maquette des points de contacts essentiels

## #1 - Affichage thématique

Les thématiques :

- **Le numérique et vous** (affiches concernant les ateliers d'inclusion numérique, les démarches)
- **Trouver de l'aide dans les moments difficiles** (affiches sur la médiation familiale, la prévention des violences faites aux femmes)(format plus grand)
- **Prendre soin de soi et de son entourage** (affichage relatives à la santé, au bien-être, et à l'aidance)
- **Trouver un emploi ou une formation** (affichage des organismes de formations) (à afficher dans dans le coin emploi)
- **Bientôt dans votre maison France services...** (à placer sur le murs entre les 2 bureaux)
- **Sortir et se divertir sur le territoire** (à afficher au dessus du présentoir et non dans un cadre)

Titre :

47cm (vs. 40 pour le test) x 12 cm



**Sortir et se divertir  
sur le territoire**



**Trouver un emploi  
et son orientation**



**Trouver de l'aide  
dans les moments  
difficiles**



**Le numérique  
et vous...**



**Prendre soin de soi  
et de son entourage**



**Bientôt dans  
votre maison France  
service !**



**A propos de mes  
finances**



**A propos de mon  
logement**

# Maquette des points de contacts essentiels

## #2 - Carte mémo avec la liste des pièces justificatives et les horaires de la maison France services

Une carte à remettre à chaque usager pour RDV, présentant :

- **Sur le recto** : les informations concernant le RDV de l'usager (sujet, date, heure) et la France services (logo, adresse, horaires d'ouverture).  
Le nom de l'agent est positionné sur la carte à l'aide d'**étiquettes** (dimension 70x35 mm).
- **Sur le verso** : une **liste des pièces à apporter**, structurée par des cases à cocher (pour faciliter la to-do list de l'usager)

Feuille de route :

- Vérifier si la disposition des textes vous convient
- Décliner les verso de cartes sur la base des sujets de RDV, indiquant les bonnes pièces à apporter
- Envoyer les cartes en impression

Coût impression : 130 € pour 50 exemplaires par type de carte, sur papier 250 g/m2



Liberté  
Égalité  
Fraternité

**Espace France services**  
Laval Agglomération  
Pôle Loiron-Rouillé  
5 rue du Pays de Loiron  
53320 Loiron-Rouillé  
[www.agglo-laval.fr](http://www.agglo-laval.fr)

**On vous accueille !**

	PROCHE DE VOUS	PROCHE DE CHEZ VOUS
Lun		14h - 17h
Mar	9h - 12h	14h - 17h
Mer	9h - 12h	14h - 17h
Jeu	9h - 12h	
Ven	9h - 12h	

**Pièces nécessaires pour une demande de logement social**

- ☐ D'une adresse mail + mot de passe
- ☐ D'une photocopie de la pièce d'identité de chaque personne vivant dans le logement
- ☐ Dernière quittance de loyer si vous êtes locataire
- ☐ D'un justificatif si fin de bail ou expulsion
- ☐ D'un titre de propriété si vous êtes propriétaire (taxe foncière)
- ☐ D'une attestation d'hébergement de la personne si vous êtes hébergé
- ☐ D'un avis d'imposition des deux dernières années
- ☐ Des 4 derniers bulletins de salaires si vous êtes salarié
- ☐ D'un justificatif de paiement Pole emploi si vous êtes sans emploi
- ☐ D'un justificatif d'attribution de bourse si vous êtes étudiant
- ☐ Du dernier bilan d'activité si vous êtes artisan
- ☐ D'une attestation de pension mentionnant les montants versés si vous êtes retraité
- ☐ **Autres ressources** : attestation CAF (allocation familiale, APL, AAH...), Pension alimentaire, rente d'invalidité, indemnité journalière...
- ☐ D'un titre de séjour valide (pour les personnes de nationalité étrangère)
- ☐ D'un numéro de sécurité sociale
- ☐ D'un justificatif attestant le motif de la demande (notamment en cas d'urgence)

**Votre rendez-vous**

Concernant .....

Le .....  
À .....

Avec

Mes notes


# Maquette des points de contacts essentiels

## #3 - Fiche Google Maps

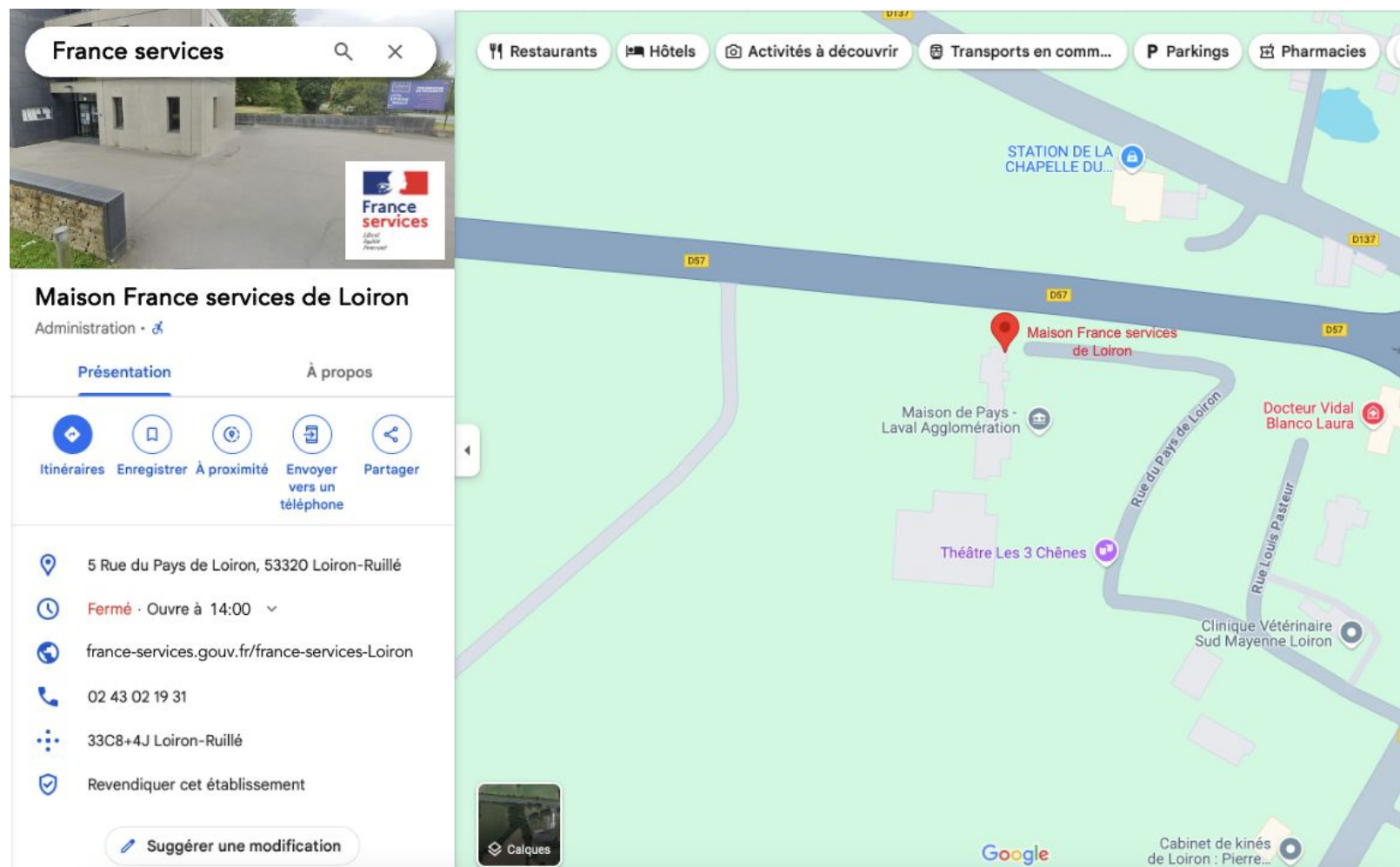
Une fiche actualisée, présentant :

- La bonne nomination “Maison France services de Loiron”
- Un visuel ou des photos pouvant faciliter l'identification de l'endroit
- Les horaires d'ouverture corrects
- Le lien vers le site internet qui détaille l'offre de service

Feuille de route :

- Sélection des photos à mettre à la “une” (flyer, agenda des permanences...)
- Mise à jour des informations sur Google

Coût estimatif : 0€





# Maquette des points de contacts essentiels

## Préconisation 1 - Titre à l'entrée explicitant les partenaires de la maison France Services et leur logos

- Utilisation de l'espace vitrine pour rappeler avant la porte d'entrée le rayonnement que permet la maison France services de Loiron.
- Disposition des logos des partenaires nationaux, et une mention pour retrouver les informations sur les partenaires locaux à l'accueil

### Feuille de route :

- Confirmation du contenu
- Impression de l'affiche (grammage papier 200 g/m2 minimum) à poser à l'intérieur de la vitrine grâce à des aimants
- Livraison et pose

Coût estimatif : 100€



# Maquette des points de contacts essentiels

## Préconisation 2 - Cadre graphique pour les affiches défilant sur la télévision

- Confection d'un cadre ppt à destination des partenaires permettant d'unifier les informations communiquées à la télévision.
- Disposition de la télévision à la verticale

### Feuille de route :

- Validation du cadre
- Déclinaison de ce cadre sur toutes les activités
- Mise à jour chaque semaine du ppt déroulant

Coût estimatif : 0€



Télévision positionnée à la verticale

Cadre Powerpoint pour les partenaires. Le cadre est divisé en sections : "Déposer une image parlante", "Nom de l'organisme - Jour de la semaine - heure", "Sujet ou titre de l'atelier", "Description brève de l'activité", "Rythme des permanences", "Avec ou sans rendez-vous", "Contact", et "Logo de l'organisme qui tient la permanence".

Cadre Powerpoint pour les partenaires

# Maquette des points de contacts essentiels

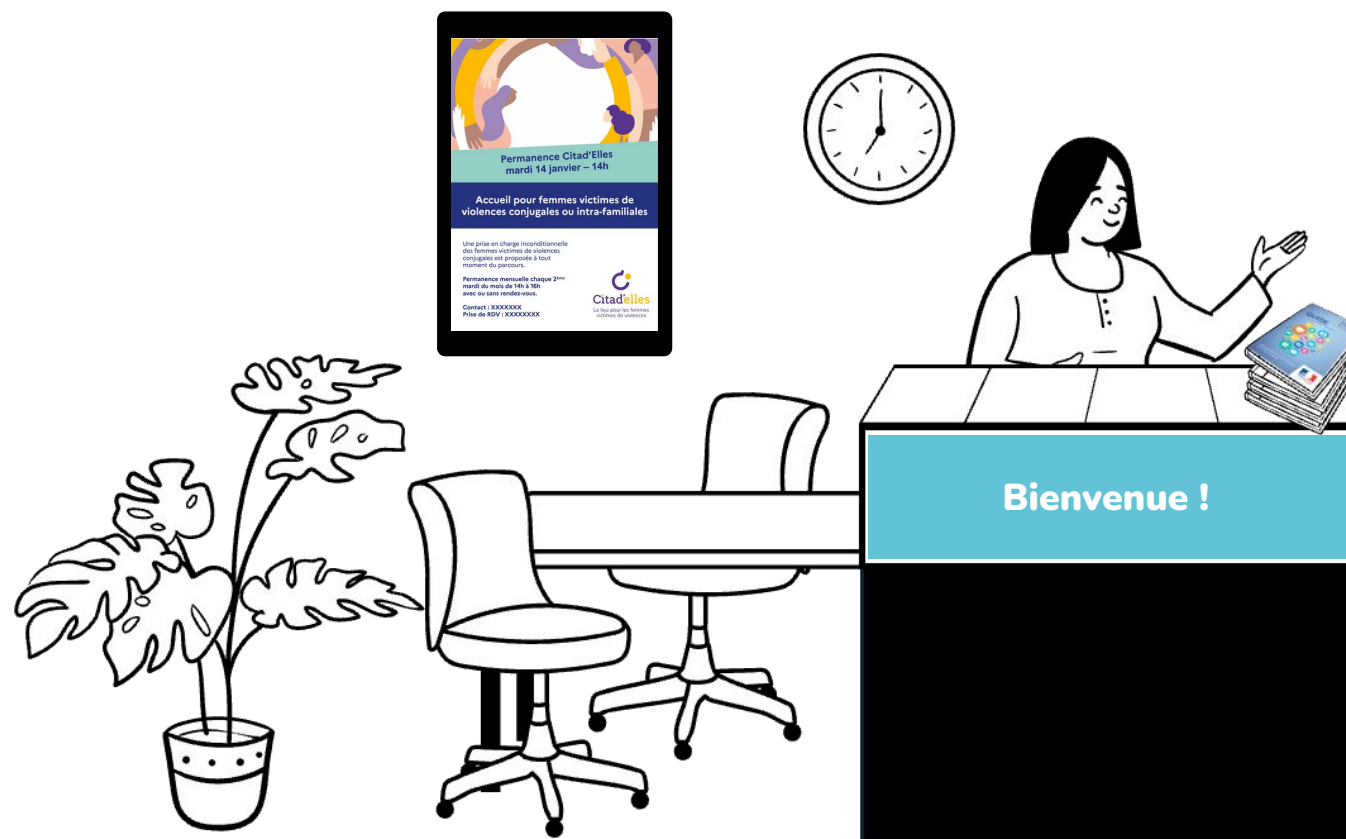
## Préconisation 3 - Mise en évidence de la brochure de la maison France services

- À l'accueil, rendre visible la brochure des services offerts. L'agent d'accueil peut aussi expliquer les services plus en détail si besoin.

### Feuille de route :

- Revue du contenu de la brochure pour éviter de répéter les mêmes informations disponibles à travers l'affichage
- Test de positionnement au comptoir : si besoin intégrer un [distributeur de flyer](#) au comptoir d'accueil

Coût estimatif : 0-20€





# Maquette des points de contacts essentiels

## Préconisation 4 - Mise en place d'une zone d'information sur le programme de la France services

- Dans la zone de pré-accueil, sur le mur entre les deux bureaux, un tableau "Programme du mois" avec des modules amovibles (magnétiques) à positionner en fonction des semaines

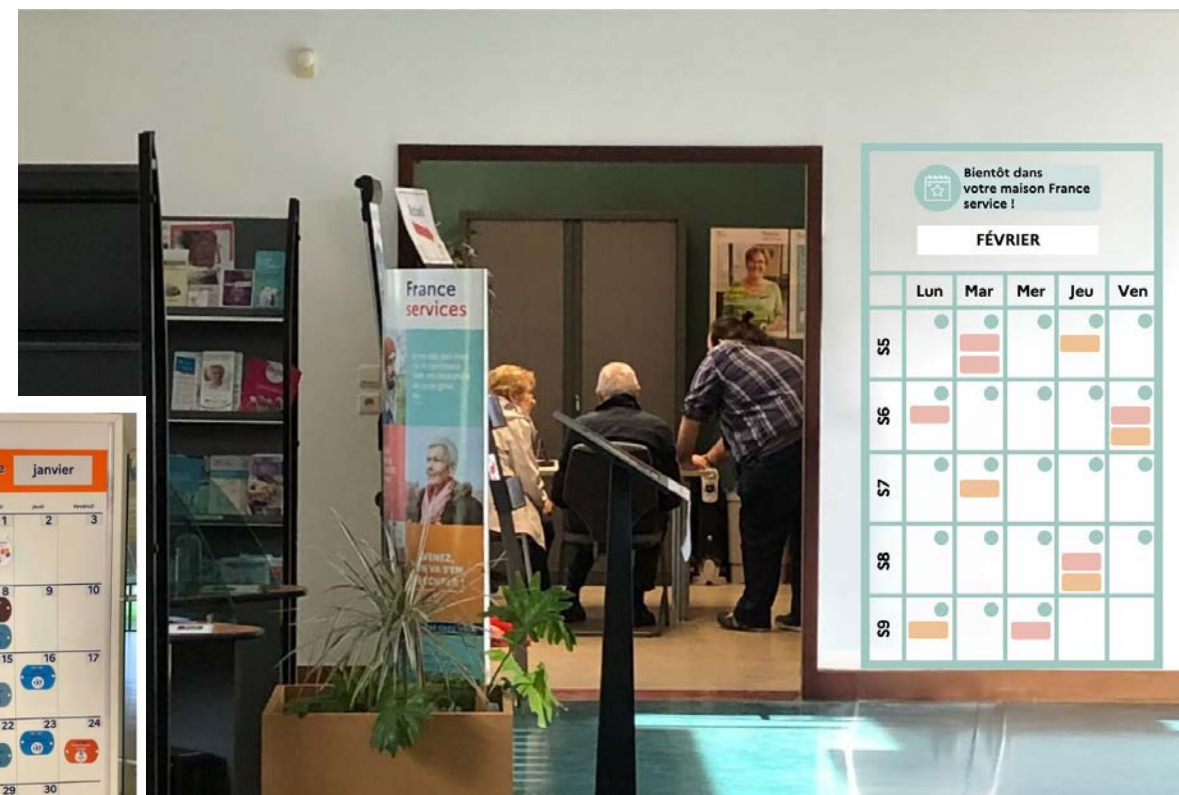
### Feuille de route :

- Configuration du tableau
- Catégorisation des modules à déplacer ex : *atelier numérique, galette, permanence X, réunion d'information, café des aidant...*
- Production des modules aimantés
- Peinture du mur avec peinture aimantée et positionnement du cadre

Coût estimatif : 300€



Pour inspiration



Le principe de l'affichage



lieux  
innovants  
lieux  
accueillants

**banquedesterritoires.fr**

X in f @ | @BanqueDesTerr