

# DESIGNER

UN CONCEPT DE

## FRANCHISE SOCIALE INTERDÉPARTEMENTALE

---

la CREUSE  
le Département

val  
d'oise   
le département

 **Eure-  
et-Loir**  
LE DÉPARTEMENT

s'associent pour améliorer le

parcours (médico)social de l'usager

# MOTIVATIONS

Nos Départements s'appuient sur des méthodes de design depuis de nombreuses années au bénéfice du public et des agents. Au-delà de réfléchir à l'aménagement des espaces, ce qui nous semble le plus intéressant dans la démarche design c'est la notion de co-construction avec le public d'une part et avec les agents d'autre part.

Nos collectivités, comme tant d'autres, n'avaient que peu d'expérience de co-idéation avec les usagers. Ces derniers bien qu'étant les bénéficiaires des différentes organisations, mode de communication... n'étaient jamais consultés. Ainsi les projets qui ont pu être mis en place en leur faveur n'ont pas toujours été adaptés, cohérents notamment parce que leurs besoins n'étaient pas assez, voire par pas du tout, pris en compte.



En 2017, l'Eure-et-Loir a lancé une démarche design de services appliqués aux solidarités. 15 ateliers associant agents et usagers ont permis de redessiner le parcours autour de 11 prototypes issus d'une observation fine du terrain (19 sites, 96 entretiens). La structuration de la « franchise sociale » pourra capitaliser sur ces travaux et leur donner vie au service des usagers et agents ([vidéo de synthèse de la démarche](#))



Dans le département de la Creuse, des travaux visant à clarifier le parcours de l'utilisateur lors de la construction d'une nouvelle Unité Territoriale d'Action Sociale ont mis en exergue de grandes disparités entre les différents lieux d'accueil. Homogénéiser les accueils et proposer des locaux mieux adaptés aux besoins des usagers et des équipes sont les leitmotivs justifiant l'inscription dans le projet de franchise sociale.



Afin d'améliorer l'accueil du public dans le département du Val d'Oise, des entretiens et ateliers avec le public ont été organisés autour du parcours de l'utilisateur et de la perception des services sociaux et médico sociaux par l'utilisateur. Des agents de terrain ont présenté la démarche, choisi le panel rencontré et réalisé les entretiens. Ce travail, réalisé entre mai et juillet 2018, a participé aux prémices de la franchise dont la Val d'Oise est chef de file.

Ces projets et les problématiques communes dégagés ont conforté nos collectivités dans la nécessité d'inscrire leur action autour de l'expérience usager. Pour mettre en place cette franchise, les méthodes du design sont apparues comme une évidence, car elles nous permettent de penser autrement l'accueil du public en mettant l'utilisateur au cœur du projet.

Lorsque le projet d'amélioration au sein des sites médico sociaux a vu le jour, nous avons choisi de nous inspirer du concept de franchise de fait, intitulée « sociale » par son objectif premier. La franchise sociale est un mode de collaboration qui permet à une organisation d'utilité sociale ayant un savoir-faire éprouvé, de déployer son impact social en transférant ce savoir-faire à des structures indépendantes pour qu'elles puissent le reproduire sur leur territoire.

Le projet de franchise sociale est une illustration de l'utilisation du Design pour accompagner le changement dans les organisations de service public.

Poursuivre les travaux initiés en (re)mettant les usagers au cœur

# EXPÉRIENCES USAGERS ET AGENTS

Résultats des phases  
d'**observation** des  
3 Départements

## Des constats communs issus du terrain



"J'accueille des usagers en situation d'urgence et régulièrement **je fais face aux incivilités.**"

**AGENT**



"Ce n'est jamais agréable de se rendre dans les services sociaux. On ne s'y sent **pas considéré** et on en sort triste ou angoissé."

**USAGER**



"Je ne sais pas vers qui me tourner : Département, CAF, CCAS... Et je ne comprends rien à leurs sigles . **Je vais laisser tomber.**"

**USAGER**



"Je **ne comprends pas** les documents qu'on me donne. D'ailleurs, je ne lis même pas les affiches dans les salles d'attente."

**USAGER**

# LA SOLUTION RETENUE

## CRÉER UN SYSTÈME DE PILOTAGE DE LA QUALITÉ

- **Choix des sites** (localisation, accessibilité)
- **Lieux d'accueil** (aménagement, sécurité)
- **Informations** (diffusion, GRC, accès)
- **Offre de services** et niveau d'engagement
- **Posture d'accueil** (proactive, orientée vers le conseil)

## S'INSPIRER DU MODÈLE DE LA FRANCHISE

- Un label de qualité et **une "marque" identifiable**
- Un socle commun et **une qualité de services identique** sur les territoires
- Des **sites pilotes** (Gonesse, La Souterraine, Nogent-le-Rotrou) **pour expérimenter** et s'améliorer en continu
- Une **gouvernance** pour assurer le respect des normes

## S'APPUYER SUR UNE DOUBLE EXPERTISE

- **Une AMO "franchiseur"** pour créer et expérimenter une startup interdépartementale, tête de réseau



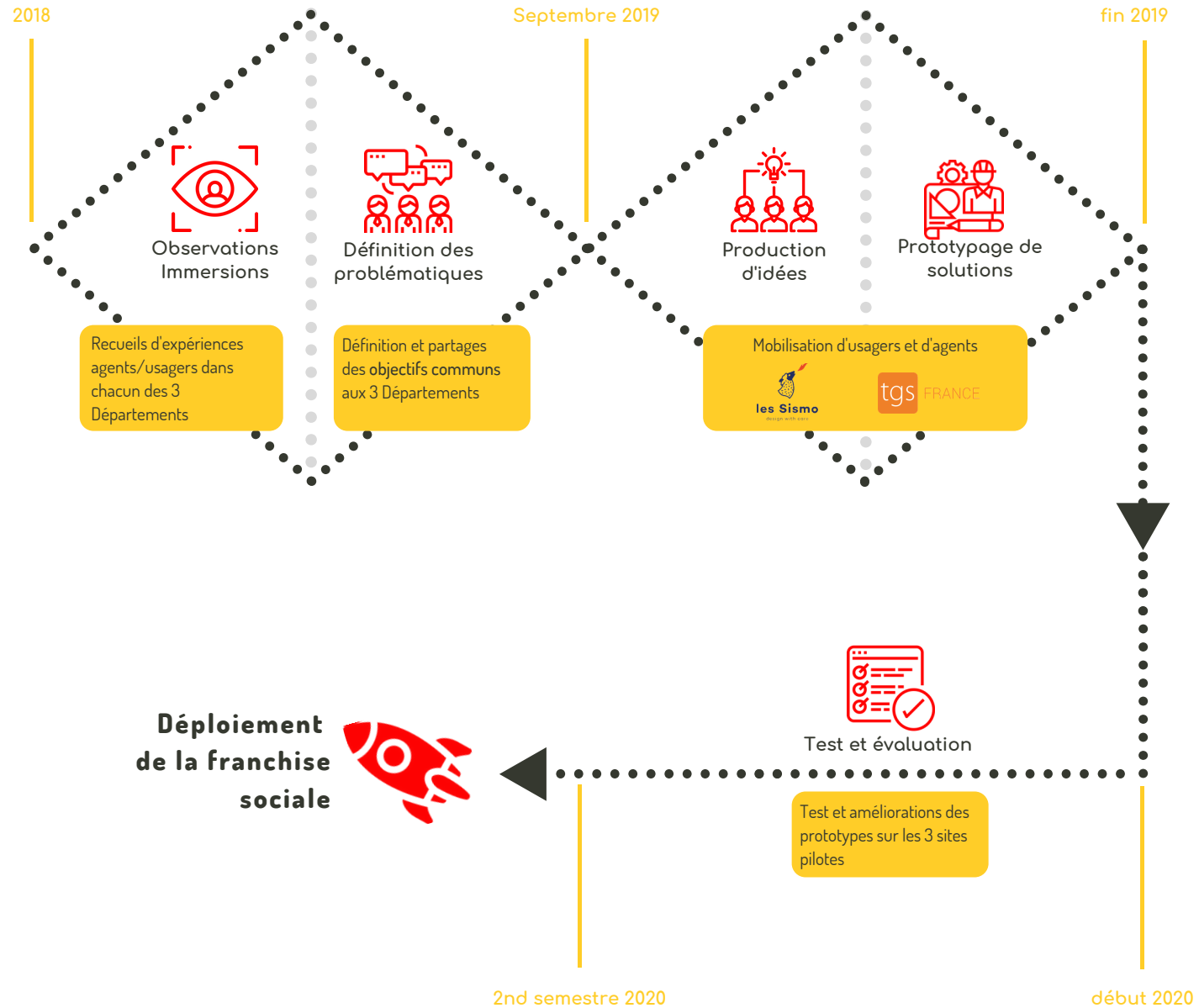
- **Une AMO "designer"** pour créer et expérimenter de nouveaux espaces d'accueil avec les agents et usagers



**les Sismo**  
design with care

# Le processus

Designer et tester le concept pour une implémentation en 2020



# BÉNÉFICES ATTENDUS

---

POUR & AVEC  
LES **USAGERS**  
LES **AGENTS**

## ■ LISIBILITÉ ET VISIBILITÉ

Rendre la complexité invisible pour l'utilisateur.

## ■ QUALITÉ DE SERVICE

Répondre aux attentes de modernité des utilisateurs et des agents

## ■ SIMPLIFIER ET GARANTIR

Offrir un accès aux droits simplifié, un suivi individualisé et global.

## ■ PROXIMITÉ ET ÉCOUTE

Assurer une proximité dans l'accès aux prestations et rester à l'écoute des besoins en continu.