



**MINISTÈRE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
ET DES RELATIONS  
AVEC LES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CAMPAGNE DE COMMUNICATION  
FRANCE SERVICES**

30/03/2021

# **Le retour des services publics dans les territoires**

**Dans sa communication à l'issue du Grand débat, le Président de la République a annoncé en avril 2019 le déploiement des espaces France Services sur l'ensemble du territoire, pour améliorer l'accessibilité des services publics et faciliter les démarches administratives du quotidien pour tous les Français.**

**Une promesse a été faite :  
le déploiement d'au moins 2000 France Services d'ici 2022.**

# Nos objectifs de communication

- 1** **Visibilité**  
**Faire connaître largement France Services auprès du grand public**
- 2** **Fréquentation**  
**Créer un réflexe de visite pour les populations**
- 3** **Mobilisation**  
**Créer un mouvement d'entraînement avec les agents et les partenaires**

# Nos partis-pris pour la campagne

**Les espaces France Services doivent être connus de tous comme des lieux d'accompagnement privilégiés pour l'ensemble des démarches des services publics.**

**Ce dispositif d'accès de proximité, moderne et de qualité, doit permettre de véhiculer une image positive des services publics dans les territoires.**

- **Du service** : France Services représente une réponse à de vrais besoins
- **De la proximité** : un dispositif visible et ancré dans les territoires
- **Des hommes et des femmes** : les agents sont au cœur du dispositif

# PLAN MEDIA



*Liberté*  
*Égalité*  
*Fraternité*

# TV

## Une diffusion en vague 1 / avril-mai

**Une diffusion sur les chaînes historiques : TF1 – France TV – M6**

**Autours des contextes grand public (JT de 13h et 20h principalement sur TF1), des contextes fédérateurs et sur des espaces prioritaires réservés au Gouvernement.**

**La campagne sera présente sur toutes les tranches horaires :**

- **Prime Time (18h à 22h) pour maximiser la visibilité et la couverture grâce à la communication dans des écrans puissants**
- **Day + Night : permet de toucher des publics plus ciblés sur des contextes spécifiques (jeunes, âgées, femmes, hommes...)**

**En complément, sur la TNT, visibilité sur les chaînes les plus puissantes :**

**De la VOL pour compléter la TV.**



### Recommandation :

±50% TF1  
±25% France TV  
±25% M6

### Généralistes



### Information



### Sport / Culture





# Partenariat

## Un partenariat autour des programmes météo, en vague 2 (septembre-octobre)

Spot de 12 secondes


**4 bulletins lundi à vendredi de 7.00 à 9.00  
au cœur de la 1<sup>ère</sup> matinale télé de France**

météo  
**3 bulletins du lundi au vendredi de 10.25 à 13.45  
| 1 bulletin du lundi au jeudi à 00.30**


**lundi au vendredi 12.55  
un magazine pour mieux comprendre l'impact  
de la météo sur la vie de tous les jours**

**1 bulletin du lundi au vendredi à 11.35 | 1  
bulletin du lundi au jeudi à 23.00**

météo  
**En complément, sur les chaînes thématiques  
6 bulletins Météo/ jour du Lundi à vendredi  
de 14.00 à 16.30**

**53 bulletins météo sur**  **et** 

**30 bulletins météo sur**  **et 20 programmes sur** 

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
7.00	•2	•2	•2	•2	•2
7.30	•2	•2	•2	•2	•2
8.00	•2	•2	•2	•2	•2
9.00	•2	•2	•2	•2	•2
10.25	•2	•2	•2	•2	•2
11.35	3	3	3	3	3
12.55	•2	•2	•2	•2	•2
12.55	3	3	3	3	3
13.45	•2	•2	•2	•2	•2
11.05 à 20.00	WILD	WILD	WILD	WILD	WILD
14.00 à 16.30					
23.00	3	3	3	3	
00.30	•2	•2	•2	•2	



# Calendrier prévisionnel

2021

Mars

Avril

Mai

Juin

Juil.

Août

Sept.

Oct.

Nov.

Déc.

## VISIBILITÉ / COMPRÉHENSION - objectif : notoriété

TV + VOL



15/04 05/05

100% 20  
secondes

Presse



PQR  
+PHR

5 semaines



Partenariat



PQR  
+PHR

## GÉNÉRATION DE TRAFIC EN ESPACES - objectif : fréquentation

Digital



DISPLAY MOBILE GEOLOCALISÉ

SEA / référencement

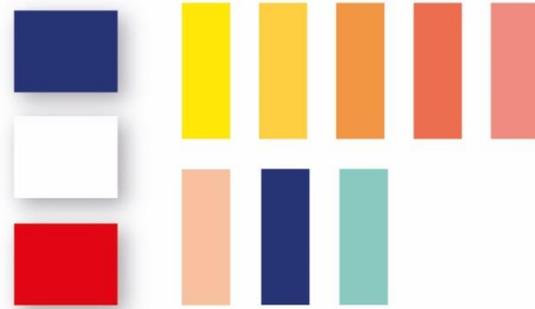
# La signature

**France Services**

**Proche de vous, proche de chez vous**

---

## Piste graphique



Toutes ces  
démarches,  
c'est un peu flou  
pour moi

LÉA  
45 ans



J'ai un peu de mal  
à remplir tous  
ces documents  
tout seul

INGRID  
30 ans



J'aimerais faire  
mes démarches  
en ligne mais  
je suis un peu  
perdu

THÉO  
55 ans





Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien.

**Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur [france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)**



Je voudrais faire  
une demande  
d'APL mais  
c'est technique

... je vais vous  
aider à vous  
y retrouver

Murielle, 38 ans  
Meaux

Sandra, agent  
France services

**PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS**

Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien.

**Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur [france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)**



Je suis un peu perdue avec ma déclaration de revenus en ligne

Josiane, 63 ans  
Souillac

... je vais vous aider à y voir plus clair

Teddy, agent  
France services

**PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS**

Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien.

**Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur [france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)**

	Je voudrais un peu d'aide pour m'actualiser sur Pôle Emploi Murielle 38 ans	
	Je dois renouveler ma carte d'identité mais je ne sais pas vers quel service me diriger Josiane 63 ans	J'ai besoin de créer mon compte ameli et je ne sais pas comment m'y prendre Malo 25 ans
	<b>VENEZ, ON VA S'EN OCCUPER !</b>	
<b>PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS</b>		
Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France Services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien. <b>Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur <a href="https://france-services.gouv.fr">france-services.gouv.fr</a></b>		

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

## France services

	
Je ne sais pas trop où et comment faire ma demande de carte grise	... venez, on va s'en occuper
<b>PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS</b>	
Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien. <b>Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur <a href="https://france-services.gouv.fr">france-services.gouv.fr</a></b>	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

## France services

	
Je voudrais faire une demande d'AAH, mais c'est technique	... je vais vous aider à vous y retrouver
<b>PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS</b>	
Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien. <b>Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur <a href="https://france-services.gouv.fr">france-services.gouv.fr</a></b>	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

## France services

	
Je suis un peu perdue avec ma déclaration de revenus en ligne	... je vais vous aider à y voir plus clair
<b>PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS</b>	
Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien. <b>Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur <a href="https://france-services.gouv.fr">france-services.gouv.fr</a></b>	

	Je ne sais pas trop où et comment faire ma demande de carte grise Malo 25 ans
	J'ai besoin d'accéder à mon compte ameli et je ne sais pas comment m'y prendre Josiane 63 ans
	<b>VENEZ, ON VA S'EN OCCUPER !</b>
<b>PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS</b>	
Santé, famille, retraite, logement, impôts... chez France services, nos agents vous accueillent à moins de 30 minutes de chez vous et sont heureux de vous aider dans vos démarches du quotidien. <b>Trouvez la France services la plus proche de chez vous sur <a href="https://france-services.gouv.fr">france-services.gouv.fr</a></b>	

## Des affiches par démarches

Une affiche générique

Un kakémono

# Les Films

**3 films de 20 secondes dans 3 contextes différents :**

- **Josiane et Hugo : milieu péri-urbain pour le sujet impôt**
- **Murielle et Alicia : QPV pour les APL**
- **Malo et Caroline : zone rurale pour la carte grise**

**La mécanique :**

**Le film fonctionne selon un principe d'écran scindé : à gauche, on voit un persona de la campagne, chez lui, qui rencontre un souci avec une démarche administrative. Il se prépare à aller dans une France Services.**

**À droite, on suit un agent qui aide des citoyens dans sa France Services.**

**Au milieu du film, le persona passe d'un écran à un autre, comme s'il s'était téléporté dans la France Services et est accueilli par notre personnage de droite.**

**Survient alors une séquence courte de dialogue avec la résolution du problème puis la signature et le panneau de clôture gouvernementale.**



# L'ACCOMPAGNEMENT ET LES OUTILS DE COMMUNICATION



# Un accompagnement et des outils pour la communication en local

## *L'accompagnement*

- **Un guide de présentation de la campagne**
- **Une fiche récapitulative des messages clés**
- **2 webinaires de présentation**
- **Des ressources dédiées côté agence et ANCT pour accompagner les agents**

## *Les outils prêt à l'emploi pour les France Services*

- **Un kit physique adressé aux France Services et aux préfectures (4 affiches & 1 kakemono)**
- **Des modèles pour la signalétique : affiches, kakémonos, plaques, vitrophanie, panneaux**
- **Une charte graphique**
- **Des contenus prêts à poster pour les réseaux sociaux.**
- **Modèle d'article pré-rédigé et de communiqué de presse pour l'ouverture d'un France services**
- **Des CP sur la saisonnalité des démarches administratives réalisables en France Services (déclaration impôts, APL...) ou anglé par âge ou situation (jeunes, déménagement,...)**

## *Et des supports pour les usagers !*

- **Flyers (présentation des services)**
- **Dépliants 4 pages personnalisables**
- **Carte mémo rendez-vous**
- **Carte de visite**

# Le rôle des préfectures

*1<sup>ère</sup> quinzaine d'avril, il vous faudra :*

1. **800 kits de communication envoyés aux préfectures : envoyer un kit à chaque France Services nouvellement labellisée**
2. **Kit à déployer avec l'ensemble des acteurs des territoires : diffusion des CP aux partenaires, relais des nouveaux éléments de communication, etc.**
3. **Mettre à jour ou CRÉER les pages France services sur le site des préfectures à l'aide des nouveaux supports de communication**
4. **Relayer ces informations sur les réseaux sociaux de la préfecture**
5. **Profiter de cette forte activité de communication pour inaugurer les France Services nouvellement labellisées**

*Au long cours :*

- **Encourager les France Services à communiquer sur leurs réseaux sociaux**
- **Actualiser la page France Services sur le site de la préfecture au fil des labellisations & relayer ces informations sur les réseaux sociaux de la préfecture**
- **Vérifier la mise en place des outils de communication dans les FS (notamment l'affichage physique et sur les réseaux sociaux)**
- **Nous faire remonter les points d'attention relevés par les FS dans la mise en place des outils de communication**

**En cas d'interrogation de la part des France services, les agents pourront contacter nous contacter ainsi que la *Ligne directe Parties prenantes***