



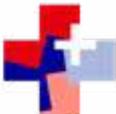
GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Livre blanc de l'accueil physique *dans les services publics*

Volume 1 : Fiches Bonnes pratiques

SERVICES
PUBLICS 



Découvrez le Campus de la transformation
sur modernisation.gouv.fr

Présentation de la DITP

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) assure la mise en œuvre effective des priorités de l'action gouvernementale pour :

- Piloter le déploiement des réformes par l'impact et les résultats ;
- Territorialiser l'action publique en responsabilisant les acteurs de terrain ;
- Améliorer la qualité et l'accessibilité des services publics ;
- Simplifier la vie des Français et des agents publics ;
- Améliorer l'efficacité de l'action publique.

La DITP accompagne également les administrations dans leurs transformations à fort impact avec l'Agence de conseil interne de l'État, les laboratoires interministériels d'innovation territoriale, le Campus de la transformation publique, le centre interministériel de la participation citoyenne, le Fonds pour la Transformation de l'Action Publique.

Notre objectif : une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.

Découvrir notre action sur modernisation.gouv.fr



Direction interministérielle de la transformation publique

Ce livre blanc a été conçu en collaboration avec des experts de l'accueil dans les services publics.

→ Ce livre blanc a été conçu de manière participative, grâce à des entretiens et des ateliers menés avec des responsables des accueils dans les services publics, des référents du programme Services Publics +, ainsi que des experts de l'accueil.

Cet ouvrage est constitué de deux Volumes :

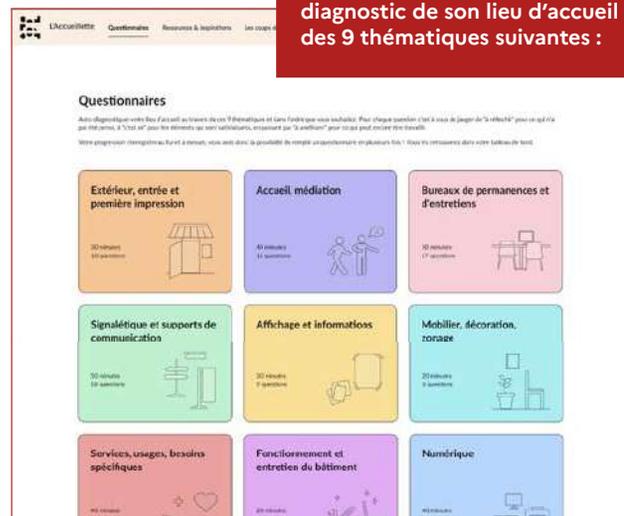
Volume 1 : les fiches Bonnes pratiques

Volume 2 : des Exemples inspirants

Ce manuel a notamment été réalisé en partenariat avec l'Accueillette et s'articule avec cet outil de diagnostic.

On vous parle du diagnostic de l'Accueillette dans la section Mener son projet d'amélioration d'accueil (Volume 1)

L'Accueillette permet de réaliser un auto-diagnostic de son lieu d'accueil au travers des 9 thématiques suivantes :

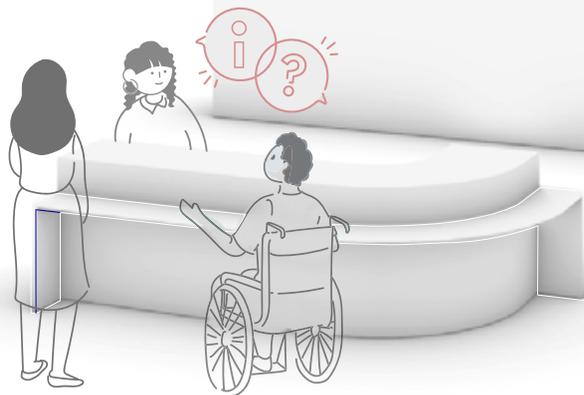


Participants ayant contribué tout au long de la constitution du livre blanc

- Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)
- Assistance publique des Hôpitaux de Paris (APHP)
- Banque des territoires
- Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)
- Caisse Nationale d'Allocations familiale (CNAF)
- Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) Montpellier
- Département du Calvados
- Département de Seine-Saint-Denis
- Département des Yvelines
- Direction générale des Finances publiques (DGFIP)
- Direction régionale des Finances publiques (DRFIP) Guadeloupe
- Direction régionale des Finances publiques (DRFIP) Haute-Marne
- Eurométropole de Metz
- Etat'lin
- France services
- France Travail
- GHU Paris psychiatrie & neurosciences, Laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité (Lab-ah)
- Lab Action publique
- Lab Archipel
- Lab'L
- Ministère de l'intérieur
- Neo Lab
- Programme Services Publics+
- Rectorat de Montpellier
- Ti Lab
- Université Paris-Est Créteil (UPEC)
- Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF)
- Ville d'Ivry-sur-Seine

Nota bene :

- Parmi un grand nombre de projets inspirants existants, une sélection a dû être faite par la DITP pour permettre de produire un livre opérationnel : cela ne retire rien à la qualité d'autres projets inspirants non présentés.
- Les prestataires cités le sont car ils ont participé à des projets présentés. Cependant, cette citation ne vaut en aucun cas recommandation particulière de la part de la DITP.



De l'importance d'un accueil humain et de qualité

Garantir à l'utilisateur un accueil de qualité et adapté à ses attentes, dès le premier contact, est un enjeu majeur et une des priorités portées par le Gouvernement. Les services publics sont souvent le premier visage de l'État : **c'est à travers eux, au guichet, au téléphone, en ligne, que se renouvelle chaque jour, la confiance des citoyens.** Interrogés dans le cadre du baromètre¹ des services publics, les Français souhaitent des services publics plus faciles d'accès.

Le déploiement du numérique a amélioré pour beaucoup de Français le rapport aux services publics, en allégeant les formalités administratives et en donnant la possibilité de faire ses démarches en tout lieu et à toute heure. Avec plus de 4 milliards de visites sur les sites des services publics et plus de 82% des démarches administratives réalisées en ligne, **le numérique est ainsi devenu le premier canal d'accès aux services publics.**

Cependant, le besoin d'échanger avec un agent demeure primordial, que ce soit pour les personnes ayant des difficultés pour utiliser internet ou réaliser leurs démarches en autonomie, ou pour tout un chacun dans les situations ou moments de vie complexes nécessitant l'expertise d'un agent.

La feuille de route du Gouvernement pour les services publics se déploie ainsi dans deux directions :

- **poursuivre les efforts pour offrir des services numériques de qualité** et répondre ainsi aux attentes d'un grand nombre de Français ;
- **garantir une prise en charge humaine adaptée** aux personnes ayant besoin d'accompagnement.

Diverses actions sont mises en œuvre pour s'assurer de l'effectivité d'un accueil humain de qualité pour tous.

- **Le téléphone est aujourd'hui le moyen le plus utilisé pour joindre l'administration** avec plus de 40% des interactions entre les agents et les usagers. Face à ce constat, le Gouvernement s'est engagé, lors du comité interministériel de la transformation publique du 7 mai 2023, à renforcer la qualité de l'accueil téléphonique avec un **plan dédié**. Des objectifs précis ont été fixés aux services publics : atteindre un taux de décroché de 85%, mesurer la satisfaction de leurs usagers au téléphone, développer le rendez-vous téléphonique...

- **L'accueil physique représente 15% des interactions entre les Français et leurs services publics du quotidien.** Un grand nombre de Français sont attachés à pouvoir rencontrer un agent public pour réaliser leurs démarches administratives. C'est pourquoi le comité interministériel de la transformation publique a également lancé des actions visant à améliorer l'accessibilité et la qualité des accueils physiques des administrations en contact avec le public.

Assurer l'accès aux services publics sur l'ensemble des territoires

Le développement du réseau **France services** a permis de garantir pour chaque Français la proximité du service public dans le cadre d'un accueil mutualisé entre services publics. Mais France services, c'est aussi une aide humaine et polyvalente qui dépasse les silos administratifs pour aider ceux qui en ont besoin dans leurs parcours administratifs.

Plus généralement, le Gouvernement a renforcé la **mission des préfets** en matière d'implantation des services publics, avec le décret du 30 juillet 2025². Afin de donner au préfet et à ses partenaires locaux les moyens de ce pilotage renforcé, un outil de **cartographie** est en cours de développement pour visualiser la présence des services publics dans un territoire donné et de mieux identifier les besoins non couverts au regard de la promesse de service définie par le Gouvernement.

Enfin, **le programme Services Publics+** engage l'ensemble des administrations dans **l'amélioration continue de la qualité du service rendu dans chaque point de contact avec le public**, à partir de résultats évalués par les usagers et pour définir avec ces derniers des actions correctives.



Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

Un bon accueil consiste avant tout en une relation humaine fondée sur l'écoute, le respect mutuel et la bienveillance. Il contribue à renforcer le sentiment de proximité, la relation de confiance et la qualité du lien entre services publics et usagers. Il permet de prévenir les incivilités à l'encontre des agents publics. En ce sens, **un accueil bienveillant nécessite des lieux adaptés et bien aménagés, ainsi que des agents formés et valorisés dans leur mission.**

Plus largement, la qualité de l'accueil ne se limite pas au guichet physique :

- Elle concerne également l'accueil téléphonique et les démarches en ligne : ces différents canaux doivent garantir la même écoute attentive, la même clarté d'information et la même accessibilité, afin d'assurer une continuité et une cohérence dans la relation avec l'utilisateur.
- Elle débute avant-même l'arrivée de l'utilisateur dans l'administration, dès sa recherche d'information sur le service public (modalités d'accès, heures d'ouvertures, etc.) et continue après sa visite, grâce notamment aux démarches et pratiques d'aller-vers des administrations à destination des usagers.

Travailler l'accueil, c'est transformer la relation au service public

Faire de l'accueil physique une priorité, ce n'est pas revenir au "tout guichet". C'est repenser les conditions de la relation entre l'utilisateur et le service public, en tenant compte de la diversité des besoins et des parcours. Un accueil bien pensé permet notamment :

- de **désamorcer les tensions** ;
- de favoriser **l'inclusion numérique** en accompagnant les publics en difficulté tout en les faisant progressivement monter en autonomie ;
- d'**éviter les ruptures de droit** liées à l'abandon des démarches.

Cette réflexion autour des parcours et besoins des usagers s'inscrit aussi dans une logique territoriale et inter-acteurs afin de :

- **adapter** plus finement les parcours usagers à la réalité d'un territoire et de sa population.
- davantage **coordonner** les dispositifs existants localement pour des services publics plus efficaces ;
- penser des **parcours croisés entre dispositifs** pour mieux accompagner les usagers dans leur vie quotidienne telle qu'elle s'organise réellement.

Un bon accueil peut donc être vu comme un **investissement** : il réduit les coûts cachés (démarches inabouties, conflits, retours multiples), il incarne **l'attention portée à chaque citoyen.**

¹ https://www.modernisation.gouv.fr/files/2025-06/Barometre-des-services-publics-2025_Synthese-resultats_Toluna-Harris.pdf

² Décret n° 2025-723 du 30 juillet 2025 modifiant le décret n° 2004-374 du 29 avril 2004 relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements

Travailler l'accueil, c'est aussi redonner du sens au métier des agents et améliorer l'efficacité du service public

Le travail sur l'accueil, parce qu'il est l'occasion de l'élaboration d'un projet commun, conduit à :

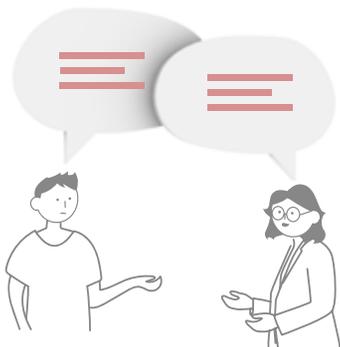
- **redéfinir ce qui importe vraiment** pour la qualité et l'organisation des services ;
- **redonner du sens** à l'accueil et aux tâches des agents ;
- définir des **indicateurs**, facilitant l'installation de logiques d'évaluation et d'efficacité ;

Autant d'actions qui augmentent l'efficacité de l'action publique, facilitent le pilotage des services, fédèrent les équipes, valorisent le rôle des agents d'accueil et améliorent leurs conditions de travail.

Ce livre blanc est conçu comme un outil facile et concret, destiné à tous les acteurs engagés dans l'amélioration de l'accueil des usagers, sur l'ensemble du parcours.

Il propose **une riche collection de bonnes pratiques** sur l'amélioration des espaces, allant de la signalétique au respect des normes d'accessibilité, ainsi que les erreurs fréquemment rencontrées, afin d'illustrer et d'accompagner la réflexion des services publics engagés dans une démarche d'amélioration de leur accueil. Ces bonnes pratiques sont issues d'immersions sur le terrain et nourries des retours de différentes administrations. En outre, elles sont **alignées avec les attendus du programme Services Publics+**.

Ce livre blanc a vocation à vous accompagner dans vos missions quotidiennes afin de rendre les services publics toujours plus accessibles, humains et respectueux, au bénéfice de tous les usagers et des agents qui les accueillent.



→ Vous êtes une administration et vous souhaitez améliorer concrètement l'accueil de vos usagers au sein de votre structure, pour mieux les renseigner, les aider dans leurs démarches, tout en leur apportant un accueil adapté ?

Vous planifiez des travaux sur vos accueils et souhaitez les rendre plus attractifs ?

Vous avez réalisé l'auto-évaluation de l'Accueillette sur la qualité de l'accueil physique et l'autodiagnostic du programme Services Publics+ et vous avez identifié des axes d'amélioration ?

Ce livre blanc est fait pour vous.



Ce document est amené à évoluer sur la base de vos suggestions.

Vos retours d'expérience sont essentiels pour nous permettre d'améliorer nos outils.

Pour toute suggestion, vous pouvez nous adresser un mail à design.ditp@modernisation.gouv.fr



Comment utiliser ce livre blanc ?

1 | 

Je cherche des conseils méthodologiques

Mener son projet d'amélioration d'accueil → p. 215

2 | 

Je ne suis pas expert de l'accueil et je veux améliorer dans des temps courts et avec peu de budget le fonctionnement de mon service

Les «essentiels» → p. 16

Projets et visuels tagués £

3 | 

Je veux diagnostiquer le bon fonctionnement de l'accueil dans mon service

L'Accueillette

→ <https://laccueillette.com/>

4 | 

J'ai déjà fait le minimum et je veux aller plus loin

Fiches pratiques pour chaque étape de parcours → p.25 à 213

6 | 

J'ai besoin de traiter des questions précises

Voir les sommaires thématiques des pages suivantes

5 | **SERVICES PUBLICS** 

Je veux avancer sur mes engagements Services Publics+ liés à l'accueil

Se référer aux éléments identifiés Services Publics+ dans les fiches pratiques :

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

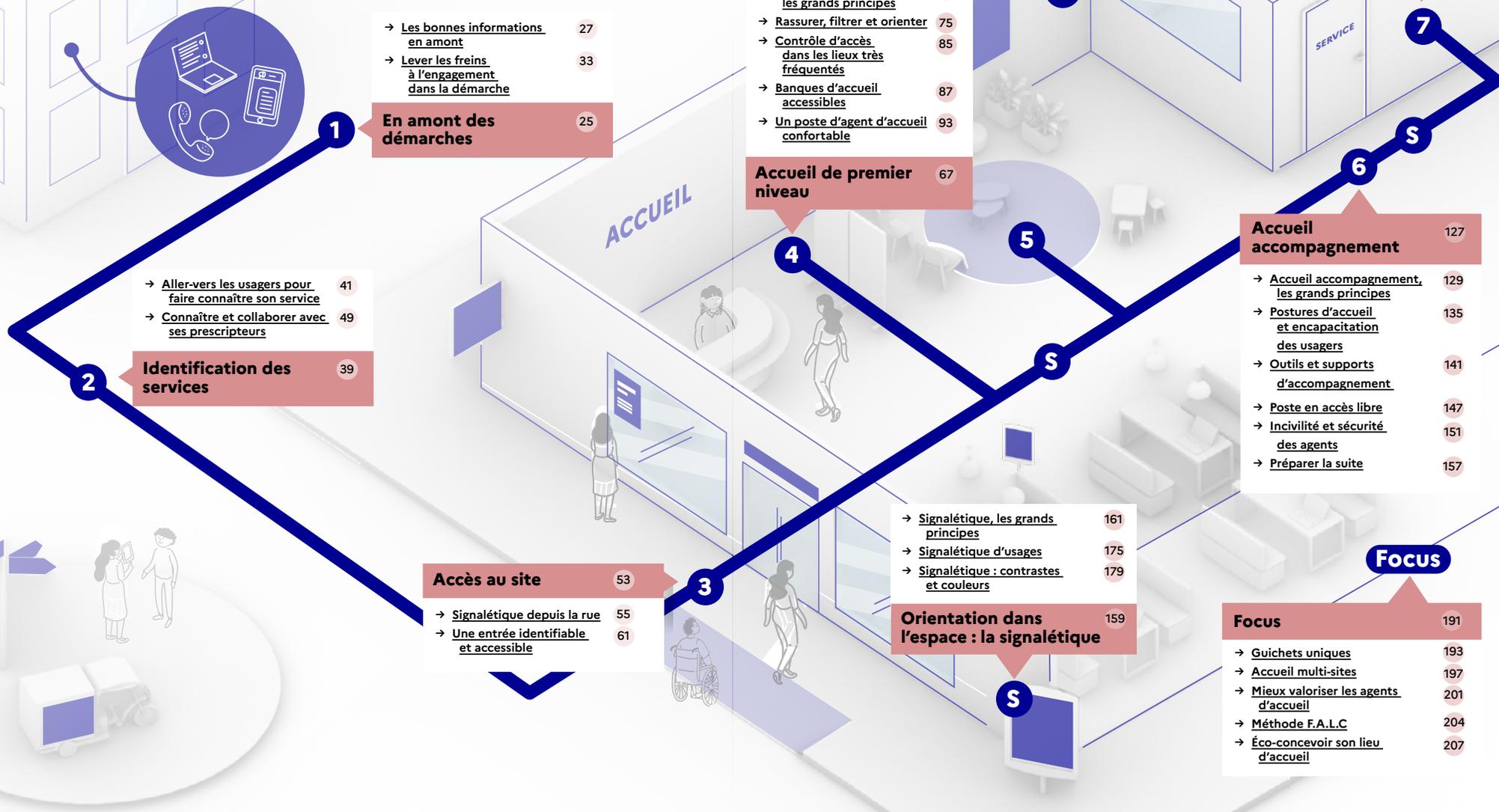
SERVICES PUBLICS 

✓ Un choix d'assises en rupture avec la chaise classique de salle d'attente et proposer panachage d'assises.



SOMMAIRE

Des fiches Bonnes pratiques
à chaque étape du parcours d'accueil



SOMMAIRE

Par thématique



« Je me pose des questions sur l'accessibilité. »



Fiches Bonnes pratiques

- Aller-vers les usagers pour faire connaître son service 41
- Une entrée identifiable et accessible 61
- Banques d'accueil accessibles 87



Exemples inspirants Volume 2

- Aller-vers en PMI
- Inclusion numérique



« Je souhaite prévenir les incivilités. »



Fiches Bonnes pratiques

- Rassurer, filtrer et orienter 75
- Contrôle d'accès dans les lieux très fréquentés 85
- Des files d'attente sereines 123
- Incivilité et sécurité des agents 151



Exemples inspirants Volume 2

- Amélioration de l'accueil et l'orientation
- Une attente pour la cantine apaisée



« Les gens se perdent dans les locaux. Je souhaite améliorer la signalétique. »



Fiches Bonnes pratiques

- Signalétique depuis la rue 55
- Signalétique, les grands principes 161
- Signalétique d'usages 175
- Signalétique : contrastes et couleurs 179
- Organisation de l'espace et des flux : les grands principes 183



Exemples inspirants Volume 2

- Signalétique évolutive
- Information dynamique et conviviale



« Je veux améliorer l'aménagement de mes espaces. »



Fiches Bonnes pratiques

- Une entrée identifiable et accessible 61
- Un poste d'agent d'accueil confortable 93
- Des lieux rassurants et conviviaux 103
- Une salle d'attente adaptée aux services 115
- Postures d'accueil et encapacitation 135
- Des zones identifiées et des activités qui cohabitent 185



Exemples inspirants Volume 2

- Mixité et cohabitation d'usages
- Mobilier d'accueil

Les essentiels de l'accueil

→ Les bonnes pratiques simples à appliquer pour améliorer significativement l'accueil avec peu de moyens.



Se faire connaître

- ✓ Avoir bien identifié son réseau de prescripteurs
- ✓ Maintenir un contact régulier avec eux, et leur donner le bon niveau d'informations pour limiter les mauvaises redirections d'usagers.



Publier des informations justes, à jour et imagées sur Internet (site web, réseaux sociaux)

- ✓ Informations d'accès
- ✓ Accès Personnes à mobilité réduite (PMR)
- ✓ Horaires à jour (y compris jours fériés et fermetures exceptionnelles), pics d'affluence



Proposer un calendrier clair sur internet et dans les journaux locaux (dates et horaires des permanences, événements ateliers, etc.)



Faciliter l'accès au site en traitant les abords directs

- ✓ Vérifier l'existence de panneaux directionnels mentionnant explicitement le service.
- ✓ Flécher depuis les parkings et transport en commun.



Faciliter l'accès au site en mettant en scène la façade

- ✓ Avoir le nom du service visible et à jour sur la façade
- ✓ Afficher à l'extérieur les bons horaires d'ouverture, les pics d'affluence, si le site est ouvert.
- ✓ Afficher à l'extérieur le calendrier des permanences, événements et ateliers.



Clarifier auprès des usagers les modalités d'accueil

- ✓ Présenter les modalités d'accueil des usagers (spontané, sur rendez-vous) dès l'entrée et au niveau de chaque accueil.
- ✓ Mettre l'accueil en évidence dès l'entrée, ou flécher sa direction de façon explicite par de la signalétique.



Filtrer les usagers avant leur entrée sur site

- ✓ Si possible, organiser un pré-filtre avant la première file d'attente pour réorienter les usagers se trouvant au mauvais endroit ou avec des dossiers incomplets.
- ✓ Quand les équipes le permettent, mettre en place un accueil volant en aller vers
- ✓ Accueillir avec bienveillance, écoute, attention
- ✓ Prioriser les cas urgents
- ✓ Former les agents et les outiller (plans, liste de documents nécessaires) pour mieux guider les usagers vers leur service de destination.



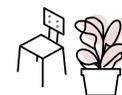
Signalétique intérieure

- ✓ Nommer les zones de façon explicite (Accueil ou Information, salle d'attente, salle de rendez-vous)
- ✓ Bien identifier les flux : files d'attente et zones d'accueil de second niveau.
- ✓ En fonction de la fréquentation du service, prévoir éventuellement des files d'attente différenciées selon la durée des démarches à réaliser.
- ✓ Lisser les pics, par exemple en prenant des rendez-vous ultérieurs pour les usagers avec des dossiers complexes.



Limiter la surcharge cognitive des usagers

- ✓ Enlever les affiches superflues pour garder uniquement les informations essentielles (à l'intérieur comme à l'extérieur).
- ✓ Organiser par thématique l'information complémentaire, à un endroit précis.



Proposer un aménagement simple et chaleureux

- ✓ Désencombrer les couloirs et salles d'attente des éléments inutiles.
- ✓ Adapter l'aménagement et le mobilier aux publics habituels (familles, enfants, personnes âgées).
- ✓ Privilégier les mobiliers fixés au sol.
- ✓ Dimensionner les salles d'attente et leur mobilier pour les différents pics d'affluence.
- ✓ Ajouter des plantes vertes, de l'éclairage secondaire (d'ambiance) chaleureux.



Ne pas sous dimensionner les espaces de stockage

- ✓ Prévoir des espaces ou mobiliers de stockage pour le matériel.
- ✓ Prévoir également des mobiliers de stockage pour la sécurisation des effets personnels des agents.



Encourager l'autonomisation

- ✓ En mettant à disposition des postes numériques et tablettes tactiles.
- ✓ Sur les postes numériques en libre accès, créer des raccourcis directs vers les démarches accessibles du bureau.
- ✓ Proposer des pas à pas, notamment pour les démarches les plus simples ou les plus régulières.
- ✓ Placer les postes numériques en visibilité des agents d'accueil.



Valoriser en interne la fonction accueil et les agents en place



Limiter les postures debout de plus de 2h

À qui s'adresse ce livre blanc et comment l'utiliser ?

→ Des acteurs pouvant avoir tour à tour ces 3 postures

« Je souhaite comprendre l'importance de l'accueil physique et apprendre à en parler »

Diffuseur

Rendez-vous à la page : De l'importance de l'accueil physique à l'heure du numérique

6

« Je dois réaliser un cahier des charges pour améliorer un accueil. »

Prescripteur

Vous pouvez diffuser le livre blanc entier auprès de vos équipes et partenaires, ainsi que le lien vers l'Accueille



« Je ne sais pas où trouver les infos les plus à jour pour concevoir l'accueil et ne pas commettre d'erreurs. »

Concepteur / faiseur

Rendez-vous sur les Fiches Bonnes pratiques

Volume 1

et sur les Exemples inspirants

Volume 2



→ En fonction des contextes, ces acteurs peuvent avoir le rôle de : diffuseurs / prescripteurs / utilisateurs

ACTEURS PUBLICS



Responsables ou opérateurs des services aux usagers

- Responsable de la relation usagers / responsable qualité
- Référents Services Publics +, faisant un diagnostic tous les ans sur la qualité de service
- Métier, directeur de service public
- Chef de site / chef de pôle
- Agents de services (fonctions RH, développement des postures)
- Agents en charge de l'accueil multicanal (écart de qualité d'accueil entre le physique et le numérique)
- Agents d'accueil
- Élus locaux
- Direction Générale des Services (collectivités)



Responsables immobilier, maintenance

- Directeur immobilier / responsables de site
- Direction de l'immobilier de l'État / Préfet de région / RPIE
- Responsable maintenance, services généraux
- Direction des travaux, ingénieur travaux, architectes
- Adjoint chargé à l'urbanisme
- Service achat
- Pilote à l'échelle nationale
- «Sûreté»
- Services informatiques



Innovation, designers publics, autres expertises immobilier

- Lab innovation
- Designers intégrés
- Ergonomes
- Signaléticiens
- Ateliers internes (menuiserie...)
- Direction de la communication
- Service communication



Maîtrise d'œuvre et Assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO)

- Designers, architectes d'intérieur
- Architectes
- Consultants en transformation
- Prestataires travaux





En amont des démarches

Pour faciliter la démarche de l'utilisateur, il est nécessaire de lui permettre d'anticiper son déroulé, ainsi que de venir suffisamment préparé.

À cette fin, il a besoin d'accéder à des informations variées relatives à la démarche, ainsi qu'aux modalités d'accès au site. Une bonne structuration des contenus à lui mettre à disposition est essentielle pour limiter l'abandon de la démarche et le non recours.

 Les bonnes informations en amont	27
 Lever les freins à l'engagement dans la démarche	33





 Arrivée sur site

Les bonnes informations en amont

Accessibilité

Qualité de service

Informations aux usagers

Pour **faciliter l'organisation de la venue de l'utilisateur sur site** et lui permettre d'**anticiper sa future démarche**, il est essentiel de lui fournir les bonnes informations en amont.

Non seulement les informations dont les usagers ont besoin sont nombreuses (comment venir, à quelle heure, pour faire quoi, comment puis-je me préparer, comment cela va se dérouler, etc), mais elles sont susceptibles d'être diffusées par de nombreux acteurs différents et aussi bien sur des supports numériques et physiques.

Or, **des informations incomplètes ou fausses participent à générer des tensions pour les usagers**, et viennent nuire à la qualité perçue des accompagnements, services et soins proposés.

Adopter une approche « multi-canal » — qui passe en revue les différents points de contact vers le service de l'utilisateur — permet de s'assurer que l'utilisateur recevra à chaque fois les bonnes informations nécessaires à sa venue sur site et la poursuite de sa démarche.

Il faut donc **s'assurer que les informations sont complètes et justes** auprès de nombreux sites de référencement et se coordonner avec les prescripteurs de son service, qu'ils soient internes (plateforme téléphonique) ou externes (prescripteurs).

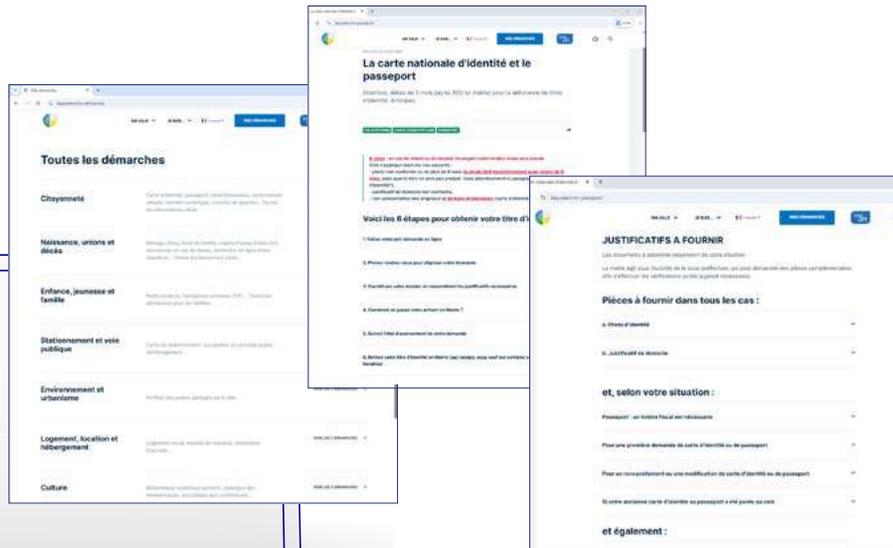
Ce travail prend du temps, **nécessite de mettre en place une organisation spécifique**, mais est un **levier très fort de simplification** du quotidien et d'amélioration de la qualité d'accueil.

Informations à faire figurer sur le site web

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

- ✓ Lister sur le site web les démarches disponibles sur place
- ✓ Clarifier dès le site web les modalités d'accueil (sur rendez-vous ou accès libre, démarches réalisées immédiatement ou en plusieurs fois), et les étapes de la démarche.
- ✓ Si possible, lister pour chaque démarche les pièces à préparer et apporter.
- ✓ Clarifier les horaires d'ouverture, les informations d'accès précises dont l'accès depuis le parking et les transports en commun à proximité.
- ✓ Communiquer sur les temps d'attente (heures creuses heures pleines)
- ✓ S'assurer que les plateformes téléphoniques transmettent bien les mêmes informations.



Site de la mairie d'Issy Les Moulineaux, (92).
Liste des démarches possibles, des étapes de chaque démarche, et rappel des pièces à fournir pour le renouvellement de sa pièce d'identité.

Quand il y a une variété trop grande de démarches possibles pour toutes les lister

Bonnes pratiques



- ✓ Lister sur le site web les pièces nécessaires pour les principales démarches réalisées par les usagers,
- ✓ ainsi que pour celles générant de la frustration.
- ✓ Prévoir un système en plusieurs rendez-vous (clairement communiqué à l'avance : un rendez-vous rapide de diagnostic dont on sort avec la liste des pièces nécessaires et un autre rendez-vous à venir).
- ✓ Lorsque les démarches doivent se faire en plusieurs fois : donner un récapitulatif des tâches réalisées, de la problématique et des pièces à apporter avec la date et l'horaire du prochain rendez-vous (fiche navette / main courante).



Exemple de fiche navette à remettre après chaque rendez-vous appelant à une suite.

Focus Personnes à mobilité réduite (PMR)

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

- ✓ Clarifier si le site est accessible aux PMR
- ✓ Il est également souhaitable d'indiquer comment le site est réellement accessible : est-ce par une autre entrée ? Faut-il poser une rampe ? Et si oui, qui doit être appelé pour sa pose, à quel numéro, et quel délai doit-on prévoir ?



Le type d'accès est rarement précisé. Tu penses que c'est accessible, mais en fait il faut attendre 20 minutes que quelqu'un vienne t'installer une rampe

Franck Maille, expert accessibilité chez APF France Handicap.

Ne pas compter que sur le numérique

Bonnes pratiques



- ✓ Proposer des Flyers par démarches à l'entrée du lieu, avec les mêmes informations que celles disponibles sur le site web.
- ✓ Dialoguer avec les prescripteurs, leur faire connaître l'existence des listes de démarches sur le site web, et leur transmettre des flyers pour distribution.

S'organiser pour avoir des informations numériques à jour

Bonnes pratiques



- ✓ Créer une fiche établissement sur GoogleMaps et la tenir à jour.
- ✓ Placer les entrées sur Google Map
- ✓ ou en cas de difficultés à faire réaliser la mise à jour : Photographier les bonnes entrées et les poster avec une légende dans les commentaires.

Bonnes pratiques

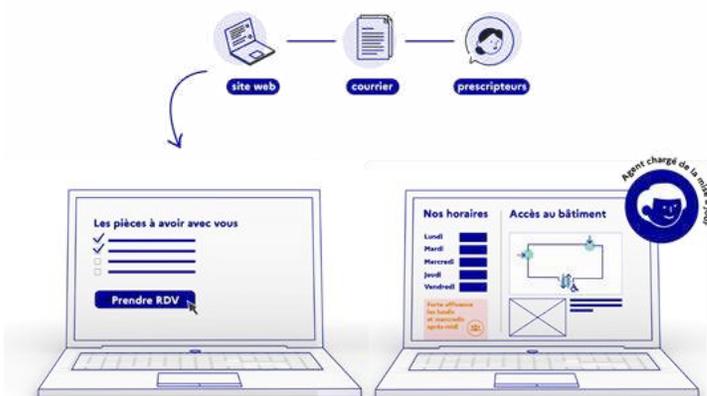


- ✓ Choisir un référent responsable de la vérification et mise à jour des informations de préparation de la venue sur site (adresse, horaires, contacts), y compris pour les jours de fermeture (fériés, ponts, etc) :

→ sur les sites web et les réseaux sociaux officiels

→ sur les plateformes de référencement administratifs ou non (GoogleMaps, etc).

Les points de contact



S'organiser pour avoir des informations numériques à jour

À éviter



- ✗ Des informations pratiques mais pas à jour sur le site web.
- ✗ Des informations Google ne correspondant pas aux informations réelles (adresse, horaires, etc).
- ✗ Ne pas annoncer les fermetures pour jours fériés et autres fermetures exceptionnelles sur Google et Facebook et autres réseaux sociaux.
- ✗ Laisser les standards téléphoniques existants transmettre de mauvaises informations.
- ✗ Afficher un numéro de téléphone et mail de contact sur les sites et documents si personne ne peut y répondre.



Modèle de fiche navette

Fiche navette à transmettre à l'usager suite à son rendez-vous.

Rendez-vous du 26-06-2025

Compte rendu

Démarche effectuée



[Redacted text]

Prochaines étapes



- 1 [Redacted text]
- 2 [Redacted text]

Prochain rendez-vous



[Redacted text]

Documents à apporter



[Redacted text]

Ces documents peuvent être remplis à la main par l'agent ou l'usager.



Arrivée sur site

Lever les freins à l'engagement dans la démarche

Extérieur Entrée Première impression Informations aux usagers Signalétique

Au-delà des aspects pratiques, des freins symboliques à la venue sur site

Pour toucher les usagers cibles d'un service, il ne suffit pas toujours de le faire connaître et de leur rendre disponible d'un point de vue pratique.

D'autres aspects, symboliques, peuvent entraver l'engagement dans la démarche, ou sa bonne complétion.

Les usagers peuvent par exemple avoir peur de venir, ou encore le faire sans en percevoir les bénéfices, ce qui provoque souvent des abandons de parcours (non-recours). Ou encore, du fait d'une mauvaise communication en amont, on peut voir se créer chez eux des attentes déconnectées de la réalité du processus qu'ils vont vivre, générant indubitablement de la déception ou de l'énervement.

Lever les freins par un travail sur l'ensemble des points de contacts et les postures

Qu'est-ce qui fait que l'usager va se sentir légitime dans sa démarche et oser passer la porte ?

Comment inciter les usagers à s'engager dans des démarches qui peuvent apparaître comme complexes, ou stressantes comme certains parcours de soin, ou des démarches de recherche d'emploi ?

Comment rassurer et apaiser d'un point de vue pratique dès les premières étapes des parcours ?

Les points de contact amont à la venue sur site : courriers et courriels, nature et attitude des prescripteurs, peuvent aider à lever les freins à l'engagement de l'usager dans sa démarche et sa venue sur site.

[cf. Fiche pratique « Connaître et collaborer avec ses prescripteurs »](#)

Jouer sur l'incitation et la réassurance dès les premiers contacts avec l'usager

Bonnes pratiques



- ✓ Rappeler le sens de la démarche et les différents bénéfices pour l'usager.
- ✓ S'exprimer dans un langage clair, qui évite le jargon
[cf. Fiche Méthode F.A.L.C](#)
- ✓ Montrer les étapes pour permettre de se projeter dans la suite.
- ✓ Indiquer à l'usager qu'il est déjà engagé dans le parcours (ce qui favorise la poursuite de la démarche).



Brochure indiquant les étapes de la démarche pour permettre à l'usager de se projeter dans son parcours et favoriser son engagement.
Agences L'Atelier Universel et NF études pour France Travail.



S'appuyer sur son réseau de prescripteurs



- ✓ **Outils les prescripteurs pour les pousser à encourager les usagers**
 - Les prescripteurs, au-delà de transmettre des informations pratiques, peuvent être mis à contribution pour les encourager.
 - Ils peuvent ainsi leur rappeler qu'ils ont le droit à des soins ou des services publics, que ça vaut le coup, que ça n'est pas si compliqué, qu'ils peuvent se faire accompagner...
 - Il faut noter que les prescripteurs, qu'ils soient officiels ou informels, n'ont pas tous le même crédit auprès des usagers.
- Ainsi la parole d'un pair, dans certaines situations, aura plus de force qu'une figure d'autorité.
- Les bonnes questions à se poser : Qui sont les prescripteurs ayant eu l'écoute de vos publics et comment pouvez-vous vous rapprocher d'eux et les outiller pour qu'ils redirigent de façon engageante vers vos services ?

Mettre à profit sa façade et son fronton pour clarifier les services proposés et lever les freins à l'entrée



Bonnes pratiques

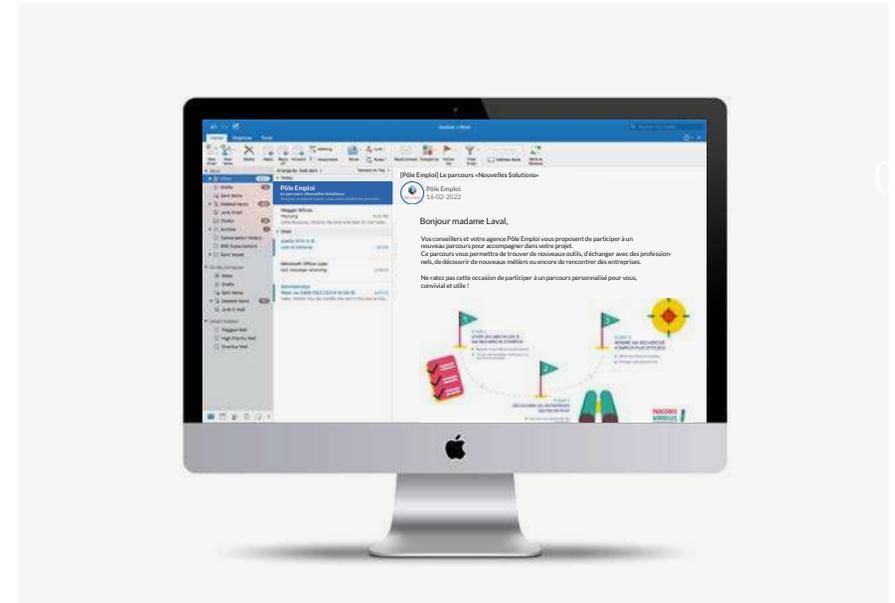
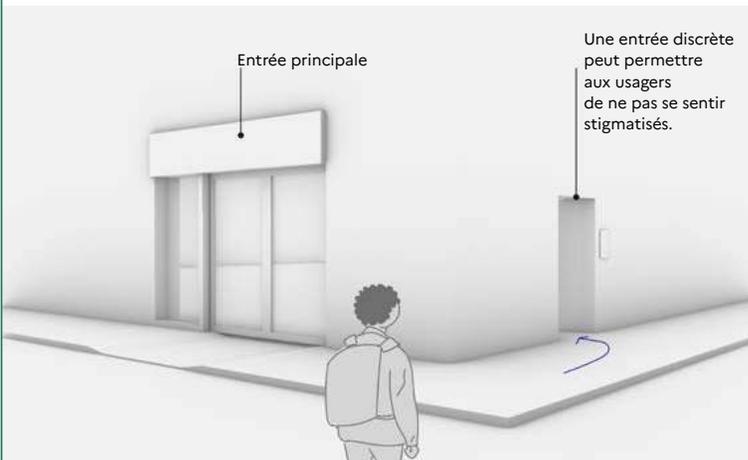
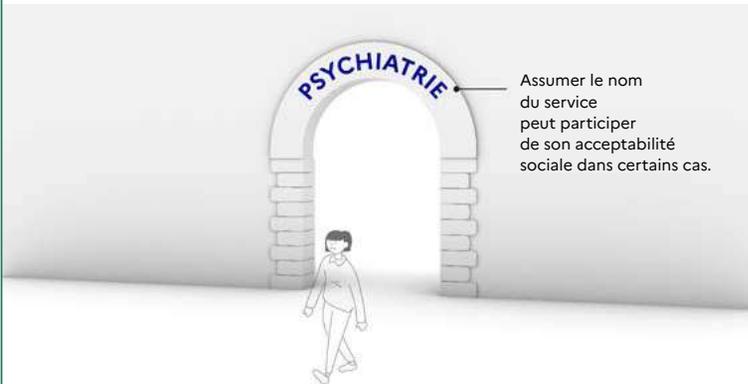


- ✓ Disposer d'un auvent et une vitrophanie qui indiquent le service, comme il est courant que les noms de sites ne soient pas immédiats pour l'usager. Il est également souhaitable d'ajouter une phrase explicite les usages accueillis sur place.
- ✓ Si le site dispose d'un parvis ou large trottoir, il est possible de sortir des éléments signalétiques mobiles lors des heures d'ouverture (panneau de trottoir, oriflamme,...) et d'y inclure une phrase de bienvenue et d'accroche.
- ✓ Un lieu vitré est généralement d'avantage engageant qu'un lieu clos (tout en permettant aux forces de l'ordre d'évaluer la situation à l'intérieur en cas d'intervention de sécurité).

Bonnes pratiques



- ✓ Éviter les noms de site perçus comme stigmatisants par les usagers cibles.
- ✓ À noter que certains sites aux noms pourtant dissuasifs pour les usagers choisissent de s'afficher pleinement pour, au contraire, normaliser le recours à leurs soins ou démarches essentielles (ex : les services « psychiatrie » de l'AP-HP).
- ✓ Par exemple, pour certains dispositifs comme l'aide alimentaire, les usagers vont préférer une entrée discrète. On évitera des files d'attente voyantes à l'extérieur dans ce cas et on préférera une seconde entrée à l'écart de la rue.



Proposition de courriel de présentation d'un parcours pour les demandeurs d'emplois longue durée. Agences L'Atelier Universel et NF études pour France Travail.

€€€

1

L'invitation

L'invitation, c'est un document personnalisable et personnalisable envoyé aux bénéficiaires, en leur présence ou en leur absence, et accompagné d'un accompagnement de l'ALI aux besoins particuliers, selon leurs besoins.

L'invitation

L'invitation est la première impression que le la candidat.e aura de l'ALI. Elle a pour but de le la rassurer avant son premier rendez-vous et d'établir un climat de confiance.

Les Sioche

Les éléments installés :

- 1 courriel d'invitation

Fonctionnement du dispositif :

- 1 Le la candidat.e reçoit une invitation lui présentant l'ALI, ses droits et ses devoirs, et l'invite à se rendre à une réunion d'information collective. C'est aussi le premier point de contact avec le la conseiller-ère.

L'invitation permet de lancer l'accompagnement, de créer un lien et d'assurer une première prise de contact chaleureuse et rassurante, en opposition aux courriers administratifs classiques.

Localisation du dispositif :

- Chez le la candidat.e, en amont de son premier RDV à l'ALI.



Proposition de courriel de présentation d'un parcours pour les demandeurs d'emplois longue durée. Agences L'Atelier Universel et NF études pour France Travail.

€€€



Le cadre légal de l'immersion

Rassurez-vous, Pôle Emploi encadre les immersions professionnelles grâce à une convention qui précise :

- 1/ les dates de début et de fin de l'immersion ;
- 2/ le nombre d'heures de présence dans la structure ;
- 3/ le lieu ;
- 4/ les objectifs visés et les tâches confiées.

C'est cette convention qui vous permet d'accueillir sereinement un participant en immersion. Elle sécurise en amont les modalités d'accueil et vous permet de bénéficier des assurances nécessaires durant l'immersion.

Voici quelques éléments à garder à l'esprit :

- **C'est simple**, le participant en immersion professionnelle est en situation réelle de travail. Il doit appliquer les mêmes règles que les autres salariés concernant le règlement intérieur, les règles d'hygiène et de sécurité et la durée du travail.
- **C'est facile**, l'immersion professionnelle ne représente aucun coût financier pour vous. Le participant conserve son statut de demandeur d'emploi et son droit à l'indemnisation s'il en a.
- **C'est important**, il faut désigner un tuteur salarié de votre structure pour accompagner le participant durant la période de l'immersion. Cette personne va permettre au participant de comprendre vos activités et aussi vous permettre de découvrir son profil.

Retrouvez les articles de loi concernant l'immersion sur notre site internet : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/votre-projet-professionnel/accueil-votre-projet-professionnel/mettre-une-immersion-professionnelle>

En 2019, 203 000 immersions professionnelles ont été réalisées.

91% des entreprises qui ont eu recours à ce dispositif le recommanderaient auprès d'autres entreprises.

91% des participants le recommanderaient à leur entourage.

DEMANDEURS D'EMPLOI - LES IMMERSIONS PROFESSIONNELLES www.pole-emploi.org

L'immersion, une opportunité pour mon entreprise !

Ne manquez pas l'occasion de faire découvrir vos métiers ou votre secteur d'activité et de dénicher de nouveaux talents !

Grâce à l'immersion, vous jouez un rôle actif pour l'emploi local et vous aidez les participants dans leurs choix professionnels. Comme de nombreuses autres structures, vous faites connaître votre savoir-faire, et peut-être que vous pourrez repérer de nouveaux profils ou vos futurs talents.

Quels Objectifs ?

- Valoriser vos métiers et votre secteur.
- Participer activement au retour à l'emploi de demandeurs d'emploi.
- Initier une démarche de recrutement (repérer et mettre en situation des candidats potentiels).

Combien de temps ?

- Un mois maximum.
- La durée moyenne est de 7 jours.

Contact du candidat

NOM (Prénom)
 Courriel
 Téléphone

Ils ont testé l'immersion ! Et vous ?

Étape 1 La rencontre
Je prends connaissance de l'immersion et je rencontre un participant.

Étape 2 La validation
Je confirme ma volonté d'accueillir un participant en immersion professionnelle puis je prépare et signe la convention grâce à l'outil « Immersion facilitée ».

Étape 3 L'accueil
Je prépare l'immersion en désignant un tuteur parmi les salariés de votre entreprise, en définissant les tâches à effectuer, et j'accueille le participant.

Étape 4 Le bilan
Je remplis le bilan de l'immersion avec le participant pour nous permettre de tirer le meilleur de l'expérience, pour je lui remets le document final qui atteste qu'il a bien connu votre projet professionnel.

Isabelle LESAULT
Directrice de l'EHPAD, Le Belvédère à Montluçon
« Ut enim ad minim veniam, qui nostrud exercitationem laboris nisi ut aliquip ex ea commo consequat. »

Pascal MOULIN
DRH du groupe COLAS
« Ut enim ad minim veniam, qui nostrud exercitationem laboris nisi ut aliquip ex ea commo consequat. »

Aya LEROUX
Gérante du restaurant SATAV à Héroux
« Ut enim ad minim veniam, qui nostrud exercitationem laboris nisi ut aliquip ex ea commo consequat. »

DEMANDEURS D'EMPLOI - LES IMMERSIONS PROFESSIONNELLES www.pole-emploi.org

L'immersion

Comme de plus en plus d'entreprises, l'immersion est faite pour vous parce que ...

Vous aimez découvrir de nouveaux profils et repérer vos futurs talents.

Vous avez besoin de recruter.

Vous souhaitez vous faire connaître et faire découvrir vos métiers ou votre secteur d'activité.

Vous souhaitez vous engager dans une expérience de responsabilité sociale et agir pour l'emploi dans votre région.

Vous voulez valoriser vos équipes et leur permettre de transmettre leur savoir-faire.

Vous souhaitez aider un demandeur d'emploi dans son projet professionnel grâce à un dispositif qui a fait ses preuves.

Identification des services

Avant même d'accueillir dans un service, il faut en faire connaître l'existence.

À cette fin, on pourra déployer des dispositifs d'aller-vers et travailler main dans la main avec une liste de prescripteurs choisis.

📄 Aller-vers les usagers pour faire connaître son service

📄 Connaître et collaborer avec ses prescripteurs

41
49

Flyer de présentation de parcours d'immersion pour les demandeurs d'emploi. Agences l'Atelier Universel et NF études.





Aller-vers l'utilisateur pour faire connaître son service

Aller-vers Territoire Démarche active

L'enjeu du « non recours » ou de « l'effectivité » des services publics

Aussi bien conçus et performants soient-ils, les services destinés aux usagers ne peuvent être réellement efficaces que s'ils atteignent effectivement les publics auxquels ils s'adressent.

Pourtant, partout sur le territoire, une partie de ces publics reste à l'écart. Cette situation peut s'expliquer par une méconnaissance de l'existence même de ces services, par un sentiment d'inéligibilité, ou encore par des freins liés à la mobilité, à l'illettrisme ou à l'illectronisme.

En France, le Conseil économique, social et environnemental (CESE) estime que le taux moyen de non-recours aux prestations sociales se situe entre 30 et 40 %. Par ailleurs, plutôt que de parler de « non-recours », un terme qui suggère une forme de responsabilité individuelle, le CESE préconise d'utiliser celui d'« effectivité », plus neutre et mieux à même de traduire la réalité des obstacles rencontrés.

Faciliter l'identification des non recourants

Afin de faciliter l'identification des non recourants, trois tâches parallèles sont recommandées :

- identifier les publics concernés,
- faire connaître l'existence du service et ses modalités d'accueil,
- le rendre accessible à celles et ceux qui en ont besoin, mais peinent à y accéder.

Au-delà des guichets physiques, les démarches « d'aller-vers »

Le maintien de guichets physiques constitue un levier important pour réduire le non-recours. Mais cet effort peut être complété par une stratégie d'« aller-vers », visant à rencontrer les non-usagers, là où ils se trouvent, en dehors des lieux habituels d'accueil.

L'aller-vers est une démarche active par laquelle les agents du service public en contact avec des usagers sont conduits à sortir physiquement de leur structure pour aller à la rencontre des populations isolées ou ayant « décroché », afin de rétablir un lien et l'accès aux aides et au droit commun, en se tournant vers leurs lieux de vie.

L'aller-vers revêt donc deux dimensions principales :

- une mobilité hors les murs des agents publics – avec des dispositifs dédiés pour les accompagner.
- une posture relationnelle d'ouverture vers la personne alors qu'elle renonce à être aidée.

Concevoir son dispositif « d'aller-vers »

Les dispositifs d'« aller-vers » peuvent prendre des formes variées :

- stands mobiles dans l'espace public,
- permanences dans des lieux partenaires,
- bus itinérants, vélos cargos, etc.

et s'adressent généralement à deux types de publics :

- ceux qui ne peuvent pas se déplacer,
- et ceux qui, de leur propre initiative, ne franchiraient pas la porte du service.

Dans bien des cas, leur mise en œuvre nécessite un travail préparatoire rigoureux. En amont, il sera nécessaire de réaliser :

- une analyse des besoins, en croisant publics cibles, raison du non-recours et détermination des mécaniques d'engagement appropriée.
- des repérages territoriaux, tant pour comprendre les enjeux d'accessibilité aux services de chaque territoire que pour trouver les partenaires ou lieux où déployer son dispositif.

Puis il faudra imaginer la nature du ou des dispositifs, ainsi qu'organiser en interne les modalités du déploiement :

- comment assurer une présence suffisamment régulière sur le terrain ?

- comment communiquer sur ces dispositifs (par quels canaux, auprès de qui ?)
- à quelles nouvelles postures doit-on former les agents ? quelle répartition des rôles une fois sur le terrain ?
- faut-il des outils spécifiques ?



Stand mobile, France services de Naucelle. Le stand à roulettes se plie pour faciliter son transport et son rangement, et une partie détachable permet de signaler la permanence sur site tout en jouant le rôle de retour de confidentialité. Agence Itinéraire Bis.

€ € € € €

Cartographier sa zone d'influence et localiser les publics non recourant

Bonnes pratiques



✓ Comprendre qui sont vos publics :

→ Lors de l'accueil des usagers, lister (de façon anonymisée) leur localité d'origine, la raison de leur venue et les informations de profils pertinentes (âge, situation personnelle et professionnelle...).

→ cartographier sa zone d'influence.

→ lister les services équivalents du territoire pour en voir les manquements.

→ lister les profils attendus et non-reçus.

Bonnes pratiques

✓ Mettre en place des « sondes territoriales » pour récupérer des signaux faibles sur les zones insuffisamment couvertes ou sur les non-recourants :

→ Créer un réseau de points de contacts capables de localiser les publics qui pourraient devenir bénéficiaires du service.

→ Ce réseau peut jouer en premier lieu le rôle d'informateur sur l'état local de la population, voire de « prescripteurs » et renvoyer vers le service (si on les a bien outillés).

→ Les mairies, associations et autres services publics locaux sont de bons relais pour ces sondes.



Pendant les 1^{ers} confinements dus au COVID, nous avons perdu le lien avec toute une partie des étudiants, notamment les plus fragiles, qui ne répondaient pas à nos appels. Nous avons mis en place des sortes de sondes territoriales, notamment en contactant les boulangeries et pharmacies. Celles-ci nous remontaient ce qu'elles pouvaient voir sur le terrain : la multiplication d'étudiants sans ressources, le niveau d'anxiété, la sous-nutrition. En collaboration avec elles, on a pu renouer le contact avec une partie d'entre eux et mettre en place des dispositifs d'accompagnements "

Un professeur d'université.

Mailler son territoire pour élargir son périmètre d'influence territoriale

Bonnes pratiques



- ✓ Se déployer en multi-sites, en créant des antennes sur les territoires les plus éloignés, difficiles d'accès ou présentant des publics sans solutions de mobilité.
- ✓ Mettre en place des permanences chez des partenaires (ex : Mairie, autres services publics, associations locales, médiathèque, sans oublier les supermarchés, les écoles, gymnases, cafés...)
- ✓ Proposer des services mobiles pour aller jusqu'au dernier kilomètre.



Le module "Bonjour"



Le module "fiot"



Le module "Confort"

Le Ti Lab, le LabAccès et le Pimms médiation Rennes ont mené une exploration commune : l'aller-vers à la rencontre de personnes en situation de non-recours avec trois modules, déployables en moins de 15 minutes. Illustrations : Leïla Drissi



Vélo Cargo Medlové. Ti Lab

€ €€ €€€



Aménagement d'un véhicule France services

Cahier des charges pour l'aménagement d'un véhicule accueillant du public.

AMÉNAGEMENT DU VÉHICULE



Aménagement conçu sur une base de camping car Ducato – Patrick Thellier Camping car (voir plus haut)
Dimensions extérieures : L 660cm | 220cm h 290cm
Dimensions intérieures : L 418cm | 205cm h 204/217cm

© confidential 2024 | frog Part of Capgemini Invent 4

ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT 2

- Rangement - M2**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Tables**
 - Caisson rangement des documents
- Éclairage de la base de travail**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - LED
- Bureau - M2**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Séparation du module**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2



ESPACE D'ATTENTE

- Éclairage d'ambiance**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Table documents**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Tableaux interactifs**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Tableaux interactifs**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2
- Tableaux interactifs**
 - Caisson rangement des documents
 - Meubleau - Contourtable pliable (30cm), 20x40x100cm M2



Rendez-vous « Festival des pieds d'immeuble ». Ensemble d'éléments mobiles, légers et pliables permettant de se signaler facilement dans l'espace et de se faire connaître des usagers. Agence Pratico Pratiques.

€ €€ €€€

Extrait du Cahier des charges pour l'aménagement d'un véhicule France services accueillant du public. frog, part of Capgemini Invent pour la Banque des territoires dans le cadre du programme Lieux Innovants, Lieux Accueillants.

€ €€ €€€

<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/cahier-des-charges-33>

Multiplier les occasions de faire connaître son service

Bonnes pratiques



- ✓ Mettre en place des permanences chez des partenaires.
- ✓ Accueillir des permanences de partenaires et ateliers (dans de bonnes conditions).
- ✓ Créer des ateliers et évènements chez des partenaires.
- ✓ Utiliser des évènements existants pour capter des usagers dans un autre contexte.
- ✓ S'appuyer sur les communautés existantes pour relayer les messages.



Kit de PMI « hors les murs » qui est prêté à des associations culturelles du quartier pour aller toucher des publics non-recourants. € €€ €€€

1000 premiers jours : Martial Marquet Studio - photographe : Florian Bouziges.



Stand mobile pouvant être monté facilement. Agence Itinéraire Bis. € €€ €€€

Accueillir les permanences dans de bonnes conditions



L'organisation de permanences chez des partenaires est un vecteur puissant de réinvestissement des territoires pour les acteurs des services aux usagers. En permettant de toucher des lieux et publics souvent éloignés des sites principaux — que l'éloignement soit géographique ou symbolique — elles sont un outil très intéressant de lutte contre le non-recours et demandent un investissement beaucoup plus faible que pour la réouverture de sites ou pour les dispositifs d'aller-vers.

Pour que ces permanences soient efficaces et se passent dans les meilleures conditions, voici quelques apprentissages à prendre en compte :

- ✓ proposer des salles d'attentes correctement dimensionnées ;
- ✗ éviter notamment de placer les permanences pendant les jours/horaires de pic d'affluence ;
- ✓ assurer la même qualité de confidentialité des échanges que la structure accueillante ;
- ✓ organiser des permanences régulières, pas trop espacées et si possible sur des créneaux fixes ;
- ✓ pour être connues, elles doivent être bien communiquées sur les calendriers en ligne des deux partenaires (ceux proposant les permanences et ceux qui accueillent) ;
- ✗ lorsque les sites le permettent, éviter que la personne assurant la permanence soit en situation d'isolement (jour de fermeture du site...).



Connaître et collaborer avec ses prescripteurs

Réseau Territoire Errance administrative

Le rôle clé des prescripteurs dans les débuts de parcours

Pour de nombreux usagers, le parcours administratif ne débute pas au moment où ils franchissent la porte d'un service, mais bien plus tôt. Très souvent, la première prise de contact est déclenchée par le conseil d'un tiers : un proche, une association, un professionnel ou encore une administration. Ces intermédiaires jouent alors le rôle de **prescripteurs** du service.

Les prescripteurs peuvent être :

- **officiels**, comme un notaire qui informe un conjoint survivant des démarches à entreprendre,
- **ou informels**, tels que les commerçants de quartier ou d'autres figures de proximité.

Des prescripteurs à outiller

Les prescripteurs sont amenés à renseigner sur les démarches à suivre et éventuellement invite à aller sur place. Cependant, **ils ne disposent pas toujours d'informations précises** sur la réalité des procédures, les horaires d'ouverture, les modalités pratiques comme la prise de rendez-vous ou encore les pièces justificatives à fournir.

Ces imprécisions peuvent entraîner de mauvaises orientations et des allers et retours dans différents services publics. Cette **errance administrative**, générant frustration et incompréhension, peut parfois déboucher sur des incivilités, voire des comportements agressifs.

Il est donc essentiel de bien informer et outiller les prescripteurs afin de fluidifier le parcours des usagers.

Se mettre soi-même en posture d'être un « bon » prescripteur

De la même manière, il est tout aussi important, en tant que professionnel, de savoir rediriger efficacement lorsqu'une demande relève d'une autre structure.



Le Tribunal est un des seuls services publics ouvert tous les jours de la semaine, de nombreuses personnes viennent nous voir alors que nous ne sommes pas le bon interlocuteur. On s'est créé un plan à montrer aux visiteurs pour pouvoir bien les orienter vers les services publics à proximité comme la Préfecture, le Commissariat ou la Mairie par exemple. »

Une agente d'accueil dans un Tribunal



Accès au site

Afin de faciliter l'accès au site pour tout le monde, il est important de rendre le site et ses services accessibles et de bien communiquer sur le service et ses modalités d'accès.

-
-  Signalétique depuis la rue
 -  Une entrée identifiable et accessible

55
61





Signalétique depuis la rue

Signalétique Extérieur Entrée Première impression

Les enjeux de la signalétique depuis la rue

Dans le parcours des usagers venant sur site pour la première fois, **la signalétique mise en place en extérieur est essentielle**. C'est aussi une des plus complexes, cette dernière n'étant pas à la main du service et (principalement) sous la responsabilité des gestionnaires de voirie*.

Dans tous les cas, l'objectif est de :

- **mettre en visibilité** le service à l'échelle du quartier/territoire,
- **bien guider l'utilisateur jusqu'au porche d'entrée** du site ou bâtiment.

Les enjeux de la signalétique depuis la rue

Plusieurs questions se posent alors :

- Où commence-t-on ? Doit-on se signaler à l'échelle du territoire, de la ville, du quartier ?
- Où va-t-on se positionner ? Comment faciliter les déplacements des différents types de publics et de modes de déplacements ?
- Que doit-on communiquer et comment ? Doit-on se limiter à une direction ? une distance ? un temps de déplacement ?

Arrivée en toute proximité du service, la **signalétique de voirie pourra s'étoffer d'autres éléments de parcours** (mise en évidence des parkings, de l'entrée principale et des entrées accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) si elles sont différentes).

* cf. <https://www.banquedesterritoires.fr/qui-est-competent-pour-decider-l'installation-d'une-signalisation-d'information-locale-intercommunale> pour plus d'informations.

Comment bien se signaler depuis la rue?

Signalétique : de quoi parle-t-on ?

La signalétique regroupe l'ensemble des informations visuelles mises à disposition dans l'espace pour permettre à un individu de s'orienter et d'agir. Elle se compose de panneaux, affiches, plans, textes, pictogrammes, écrans ou tout autre support physique ou numérique. Ces éléments, placés tout au long du parcours d'un usager, ont pour objectif de faciliter la prise de décision.

On distingue plusieurs types d'informations signalétiques :

Les **indications directionnelles**, qui guident l'utilisateur d'un point A à un point B.

Les **règles d'usage ou interdictions**, par exemple : ouvrir son sac pour un contrôle, patienter, ne pas utiliser son téléphone.

Les **informations sur les services**, comme le nombre de places de parking disponibles, l'accès PMR, les temps d'attente, etc.

Nous traiterons ici des informations directionnelles, qui permettent à l'utilisateur d'identifier l'existence et l'emplacement d'un service public. Cela passe par des plans (plan de ville, plan de réseau de bus) et des panneaux (signalisation routière ou piétonne) destinés à guider efficacement jusqu'au service.

Où commencer à se signaler ?

L'objectif est de rendre le service visible sur le territoire et d'orienter les usagers de manière fluide jusqu'à son entrée. Selon le contexte urbain, la distance à partir de laquelle on commence à signaler le service varie :

En centre-ville dense : la signalétique peut débuter de 100 à 250 mètres du site.

En zone rurale ou étendue : elle peut commencer à plusieurs kilomètres.

Une signalétique adaptée à tous les usagers et à tous les modes de déplacement

On pensera à être visible par les usagers selon leurs différents modes de déplacement : en voiture (signalétique routière), à pied ou à vélo et sur les différentes routes d'accès, depuis les parkings, les arrêts de bus, de métro ou de train à proximité, à travers un « jalonnement » de panneaux signalétiques. Les signaléticiens travaillent sur des vues en plan et veillent à implanter des panneaux directionnels à chaque fois qu'un usager est amené à se poser une question d'orientation.

Au-delà des informations directionnelles (panneau qui flèche vers une direction), on peut également proposer des plans du quartier où est mentionné l'emplacement du site ou travailler avec les partenaires du territoire (mairie, réseau de transport) pour être représenté sur les plans de la ville et des transports en commun (ex. à bord des bus).

Les abords immédiats du site, doivent faire l'objet d'une signalétique renforcée : fléchage vers le site, indication sur les parkings véhicules et vélo, cheminement piéton à suivre, totem ou panneau de rappel du site.

Se signaler depuis le territoire

Bonnes pratiques



✓ Jalonner les parcours d'accès au site par des éléments directionnels.

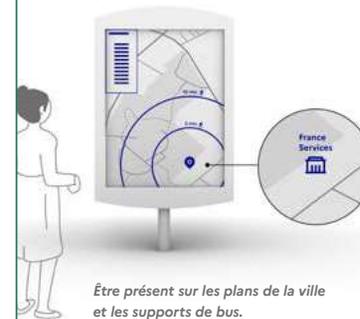
✓ Vérifier que ces éléments sont visibles depuis la rue à pieds comme en voiture.



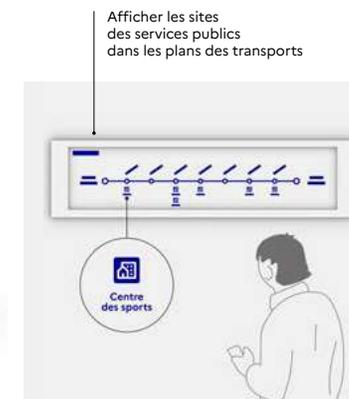
✓ Indiquer les temps de trajet selon les modes de déplacement.

✓ Proposer un plan du quartier qui montre l'emplacement du site et ses accès.

✓ Se coordonner avec les partenaires (mairie, réseau de transport) pour être intégré aux plans existants dans l'espace public ou à bord des bus.



Être présent sur les plans de la ville et les supports de bus.



Afficher les sites des services publics dans les plans des transports



Bien signaler l'entrée du site



Signalétique communale de la Mairie de Longpré-les-Corps-Saints. Fléchage vers l'espace jeune et indication des temps de trajet en mobilité douce. Studio Klazo - photographe : Mathias de Lattre.



Signalétique pour le Musée des Beaux-Arts de Bordeaux. Mise en couleur des deux sites et indications sur le meilleur trajet entre les deux. Vraiment Vraiment.

Se signaler depuis la rue ou les abords immédiats

Bonnes pratiques



- ✓ Se signaler depuis le parvis par des relais de signalétiques à proximité (30/50m).
- ✓ Si possible, rappeler les raisons de venir sur site depuis la rue.



Jalonement signalétique aux abords d'une mairie.
Vraiment Vraiment.



Signalétique communale de la Mairie de Longpré-les-Corps-Saints. Fléchages piétons accompagnés d'une carte du territoire et d'informations.
Studio Klazo - photographe : Mathias de Lattre.

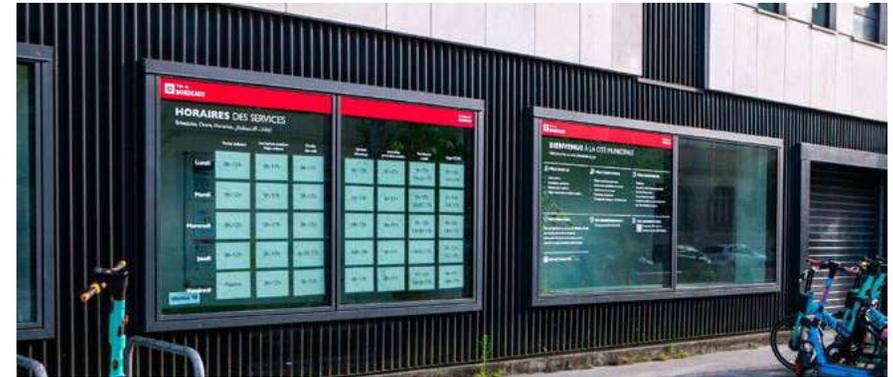
Bonnes pratiques



- ✓ Mettre en avant l'existence du service par une logotype claire et visible de loin (vitrophanie, enseigne, etc).
- ✓ Afficher les horaires d'ouverture de chaque service à l'extérieur.
- ✓ Clarifier les modalités d'accueil de chaque service à l'extérieur.



Totem ou enseigne au sol aux abords immédiats du site.
Vraiment Vraiment.



Les vitrines détaillent les horaires d'ouverture de chaque service, jour par jour, ainsi que les services proposés à l'intérieur. Ville de Bordeaux.
Vraiment Vraiment.

À éviter



- ✗ Ne pas signaler depuis la rue avec de la signalétique dédiée.
- ✗ Se limiter à des encarts de signalisation dans la rue qui indique un nom de bâtiment et non le service (ex : « Maison des associations » au lieu de « France services »).
- ✗ Conserver des signalétiques ou enseignes extérieures désuètes suite à un changement d'identité.
- ✗ Ne pas signaler les événements non récurrents à l'extérieur (permanences, ateliers).

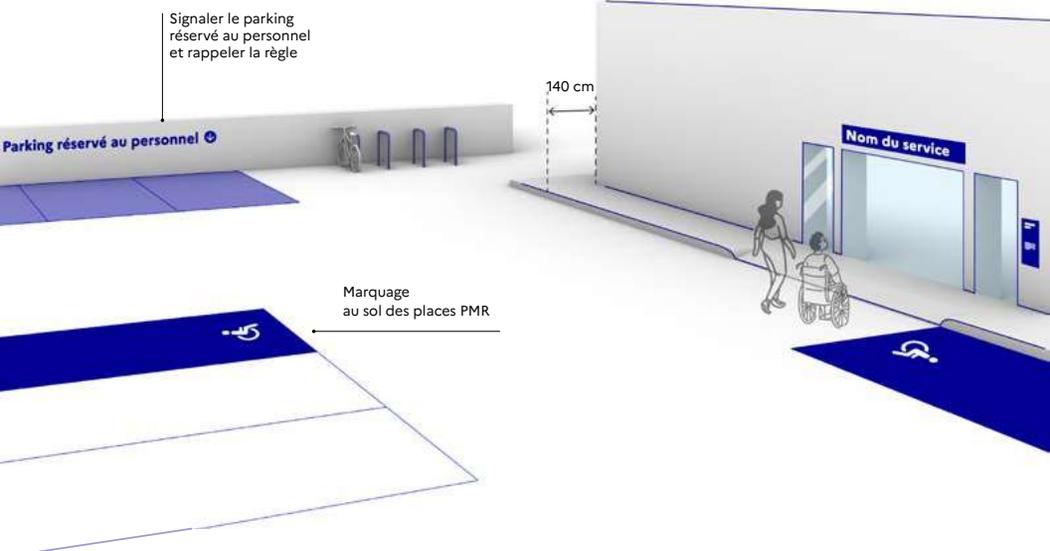
Pour les sites en Bâtiments partagés

Bonnes pratiques



- ✓ Mettre en place une signalétique claire et partagée.
- ✓ Signaler le service une fois arrivée en proximité du bâtiment.

Stationnement



Bonnes pratiques



✓ En cas de parking avec de nombreuses places, signaler les places libres et indiquer où se diriger pour les trouver (niveau, allée).

✓ Réserver les places de parking les plus proches pour les PMR et bien les marquer au sol.

✓ Bien signaler les places réservées aux employés et les séparer des autres places de stationnement si possible.

À éviter



✗ Ne pas flécher d'autres parkings à proximité en cas de saturation.

✗ Ne pas flécher précisément l'entrée depuis les parkings et parvis.

Arrivée sur site



Une entrée identifiable et accessible

Signalétique Entrée Première impression Informations

Au-delà de penser un point de passage, réfléchir à l'entrée d'un service public, c'est concevoir un espace d'accueil qui donne le ton, qui transmet les valeurs de l'institution, qui rassure et qui facilite.

En soignant cette première impression, on agit sur l'efficacité du service et sur la relation entre l'administration et le visiteur. Une entrée accessible, identifiable est déjà un pas vers un service plus accueillant.

L'entrée d'un service public : une étape pratique du parcours et un seuil symbolique

L'entrée d'un service public est un passage fonctionnel mais également un seuil symbolique.

• **D'un point de vue pratique**, l'entrée doit être visible de loin et bien fléchée pour permettre à l'usager de comprendre où il doit aller, elle doit être aménagée pour permettre à tous d'y accéder dans des bonnes conditions.

• **D'un point de vue symbolique**, l'entrée incarne la manière dont une institution accueille ses usagers. Est-on sur une image institutionnelle, administrative, impersonnelle ? Quelle posture souhaite-t-on promouvoir ? Comment engager au mieux l'usager à entrer, le faire se sentir bienvenu et légitime dans sa démarche ?

Un cheminement accessible et apaisé

L'accès physique à l'entrée du bâtiment ne doit exclure personne. Les personnes à mobilité réduite (PMR) doivent bénéficier d'un cheminement sans obstacles et bien indiqué.

Le confort du cheminement est également important et permet de réduire l'anxiété liée à la venue dans un lieu inconnu :

• **l'environnement** doit être **lisible** (clarté et organisation de l'espace, signalétique) ; **aménagé pour les différentes mobilités**.

Un lieu-vitrine, clair et lisible

Le bâtiment public peut devenir une vitrine de ce qui s'y passe. Que ce soit par la transparence des espaces, par des panneaux d'information explicites ou une mise en valeur des actions menées, l'usager peut percevoir, dès l'entrée, le sens de sa venue.

Une fois sur site

Bonnes pratiques



- ✓ Clarifier les trajets depuis les parkings et parkings mobilité douces.

À éviter



- ✗ Ne pas avoir de cheminement piéton suffisant, y compris pour poussettes et fauteuils.
- ✗ Ne pas proposer de plan suffisamment régulièrement sur site.
- ✗ Ne pas clarifier dans l'adresse dans quel bâtiment/étage se trouve le service, ou en utilisant une autre façon de nommer les lieux.

Une accessibilité PMR à bien communiquer et rendre plus simple

Bonnes pratiques



- ✓ Des abaissements de trottoir ou des rampes pérennes (pente inf. à 5°) pour faciliter l'accès en fauteuil roulant et poussettes.
- ✓ En cas de rampe amovible, un mode opératoire clair est nécessaire (sur site comme sur le site web) :

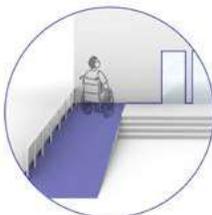
→ où se trouve l'accès PMR ?

→ qui dois je appeler pour poser la rampe ?

→ puis-je l'utiliser ou l'opérer seul ?



Bateau ou abaissement de trottoir



Rampe pérenne (pente inf. à 5°)



Rampe amovible avec informations pour l'installation

À éviter



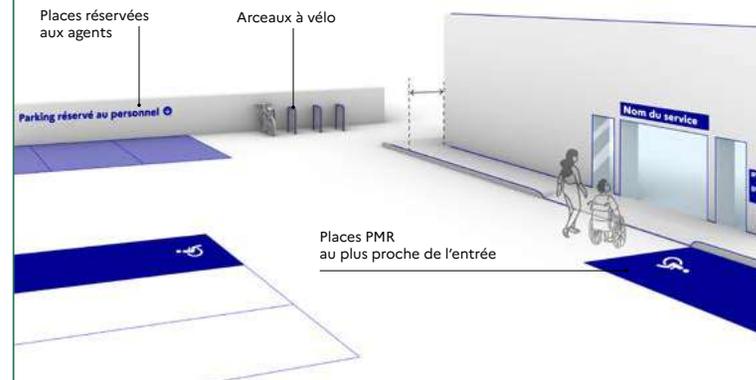
- ✗ Ne pas signaler l'accès PMR s'il est différent du principal.

Stationnement véhicules et mobilités douces

Bonnes pratiques



- ✓ Bien dimensionner les parkings par rapport à l'affluence.
- ✓ Penser à réserver des places aux personnes travaillant sur site.
- ✓ Renvoyer vers les parkings à proximité si besoin.
- ✓ Prévoir des arceaux pour sécuriser les vélos.
- ✓ Autoriser les usagers qui viennent avec des poussettes, des vélos ou trottinettes d'enfants à accéder avec sur site et prévoir un espace à l'intérieur pour les entreposer avec des arceaux pour les sécuriser.
- ✓ Autoriser les usagers qui viennent avec une trottinette repliable à accéder avec sur site.
- ✓ Donner les places de parking les plus proches de l'entrée aux PMR.



Exemples de parking à poussettes (à gauche dans un musée, à droite, une mairie). Idéalement, ces parkings sont surveillés par des agents de sécurité et proposent une barre métallique permettant de les cadenasser.

Au niveau de la porte

Bonnes pratiques



- ✓ Mettre en avant la porte d'entrée et communiquer sur le nom du service.
- ✓ Communiquer sur les démarches et accompagnements proposés, et clarifier les modalités d'accueil.
- ✓ Afficher les jours et horaires d'ouverture, les horaires de permanences et les événements dès l'extérieur.
- ✓ Permettre de comprendre immédiatement si le site est fermé.
- ✓ Proposer une attente abritée à l'extérieur.
- ✓ Communiquer sur le temps d'attente.
- ✓ Pour donner envie de passer la porte, choisir une esthétique adaptée à l'activité et aux freins de non-recours identifiés (faire un lien avec la définition du projet d'accueil).
- ✓ Quand c'est possible, donner à voir l'intérieur par des vitrines et choisir des mobiliers qui indiquent les activités accueillies, même en l'absence d'utilisateurs.

Jours et horaires d'ouverture,
des permanences et événements.



Étiquette « ouvert / fermée » visible
dès le pas de la porte.
L'Atelier Universel.

En cas d'attente extérieure

Bonnes pratiques



- ✓ Proposer un espace d'attente extérieure abrité, et suffisamment confortable de l'attente (abrité de la pluie et du vent, possibilité de s'asseoir, avec règles de priorité sur les places assises).
- ✓ Permettre de signaler son arrivée...
- ✓ et si nécessaire d'enregistrer dès l'extérieur l'ordre d'arrivée.
- ✓ Donner de la visibilité sur le temps d'attente.
- ✓ Proposer des services.
- ✓ Expliquer les modalités d'ouverture de la porte et d'accueil, et clarifier la raison de l'attente.

Avant la fermeture du site

Bonnes pratiques



- ✓ Signaler qu'il n'est plus la peine d'attendre du fait de la prochaine fermeture du site (ex : signaler à la fin de la queue qu'il n'est plus nécessaire d'attendre car il reste 1h de queue et que les derniers sont pris à 16h).

À éviter



- ✗ Ne pas permettre aux usagers de faire savoir qu'ils sont arrivés et qu'ils attendent.
- ✗ Laisser les usagers faire la queue alors qu'ils ne pourront pas être reçus.
- ✗ Laisser attendre les usagers à l'extérieur sans :
 - signaler qu'ils sont au bon endroit
 - leur expliquer la procédure d'admission

exemple : « un agent de sécurité en charge d'accompagner les usagers est à proximité ; il accompagne déjà quelqu'un, il sera présent dans quelques minutes. »

exemple : la salle d'attente est déjà pleine, nous viendrons vous chercher lorsqu'une place se libérera



Accueil de premier niveau

À l'arrivée sur site, les usagers rencontrent un à plusieurs niveaux d'accueil, qui sont autant d'occasion de les orienter convenablement et de commencer l'accompagnement. Ce sont aussi les moments choisis pour filtrer les usagers venus par erreur et les réorienter vers le bon interlocuteur.

 <i>L'accueil de 1^{er} niveau, les grands principes</i>	<u>69</u>
 <i>Rassurer, filtrer et orienter</i>	<u>75</u>
 <i>Contrôle d'accès dans les lieux très fréquentés</i>	<u>85</u>
 <i>Banques d'accueil accessibles</i>	<u>87</u>
 <i>Un poste d'agent d'accueil confortable</i>	<u>93</u>



L'accueil de 1^{er} niveau, les grands principes

Entrée Première impression Informations Accueil

Avant d'arriver dans le service où il se rend, l'utilisateur va souvent rencontrer un premier niveau d'accueil (entrée de site, hall d'immeuble) qui pourra le guider vers le bon bâtiment ou le bon étage. Cette étape est la première rencontre concrète entre l'utilisateur et l'institution. Elle joue un rôle crucial dans la qualité de l'expérience d'accueil.

Un double enjeu : orientation et filtrage

Ce premier contact permet tout d'abord d'**orienter l'utilisateur vers le bon lieu** en fonction de son profil : bon accès, bon interlocuteur. Il sert aussi à **filtrer les utilisateurs selon leur situation** : ceux qui se sont trompés de service, sont venus au mauvais moment, ou n'ont pas tous les éléments nécessaires pour leur démarche doivent pouvoir être redirigés de manière claire et bienveillante.

Un accompagnement adapté aux profils

Ce moment d'accueil est également l'occasion de **rassurer les utilisateurs** bien préparés en leur confirmant qu'ils sont au bon endroit, tout en adaptant l'accompagnement aux situations spécifiques. Cela concerne en particulier les publics en situation de vulnérabilité, comme les personnes à mobilité réduite.

Un levier pour mieux gérer les flux et prévenir les tensions

Les retours d'expérience tendent à montrer que la qualité de ce filtrage initial et la capacité à adapter les parcours aux besoins des utilisateurs jouent un rôle clé dans la gestion de l'affluence et dans la prévention des incivilités. Un accueil de premier niveau clair, humain et bien organisé permet non seulement de fluidifier l'accès aux services, mais aussi d'apaiser les tensions en évitant dès le départ les malentendus ou les frustrations.

Des points de vigilance à intégrer

Pour que cet accueil soit pleinement efficace, plusieurs aspects doivent être pris en compte :

- Le **rôle des agents de sécurité**, souvent premiers interlocuteurs dans le cadre des dispositifs Vigipirate. Bien que généralement extérieurs à l'organisation, ils se retrouvent fréquemment à répondre aux questions des utilisateurs, voire à les orienter. Leur intégration dans le parcours d'accueil est donc essentielle, mais elle peut se heurter à certaines limites : leur statut de prestataire, une connaissance parfois partielle de l'organisation ou des procédures, ou encore un manque de coordination avec les équipes internes.
- Les **conditions de travail des agents d'accueil**, quel que soit leur statut, doivent également être prises en compte. Pour assurer une posture d'écoute, de clarté et d'efficacité dans ce moment-clé du parcours utilisateur, il est indispensable que ces agents évoluent dans un environnement confortable et adapté à leurs missions.

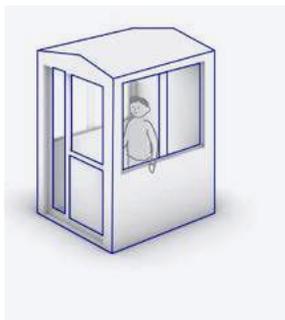
*Src. "La violence dans les services d'urgences : évaluation d'une politique de réduction de la violence dans un service d'accueil des urgences parisien" E. Casalino et al.

les 3 formes de l'accueil de 1^{er} niveau

On peut classer les accueils de 1^{er} niveau en 3 catégories :

- les **guérites d'orientation** à l'extérieur ;
- les guichets, **banques ou comptoir d'accueils** à l'intérieur de l'espace (halls, au sein des services) ;
- les accueils d'orientation assurés par un **agent debout ou volant**.

guérite en extérieur



La guérite d'orientation se présente sous forme d'un guichet en général proche de l'entrée. Elle permet sur les sites étendus d'avoir un contact avec l'utilisateur dès qu'il passe le seuil.

guichets/comptoirs/banques à l'intérieur



Sur les sites en milieu urbain dense ou sur les petits sites, l'accueil d'orientation peut se faire dès le rez-de-chaussée ou l'étage du service, via une banque d'accueil ou un comptoir derrière lequel sont installés un ou plusieurs agents.

en aller-vers



Quand la banque d'accueil est reculée par rapport à l'entrée, ou pour aller-avant de l'utilisateur dans une logique d'hospitalité, on peut prévoir un poste d'agent volant, qui peut avoir des aménagements et équipements dédiés (tabouret haut, petit comptoir, qui permet d'aller facilement à la rencontre de l'utilisateur).

Dans ces 3 configurations, il s'agit d'**assurer un contact humain**, et de donner **les premières informations essentielles** à l'utilisateur : vérifier et lui confirmer qu'il est au bon endroit, ou sinon, le rediriger, et lui indiquer où aller et quoi faire dans l'immédiat.

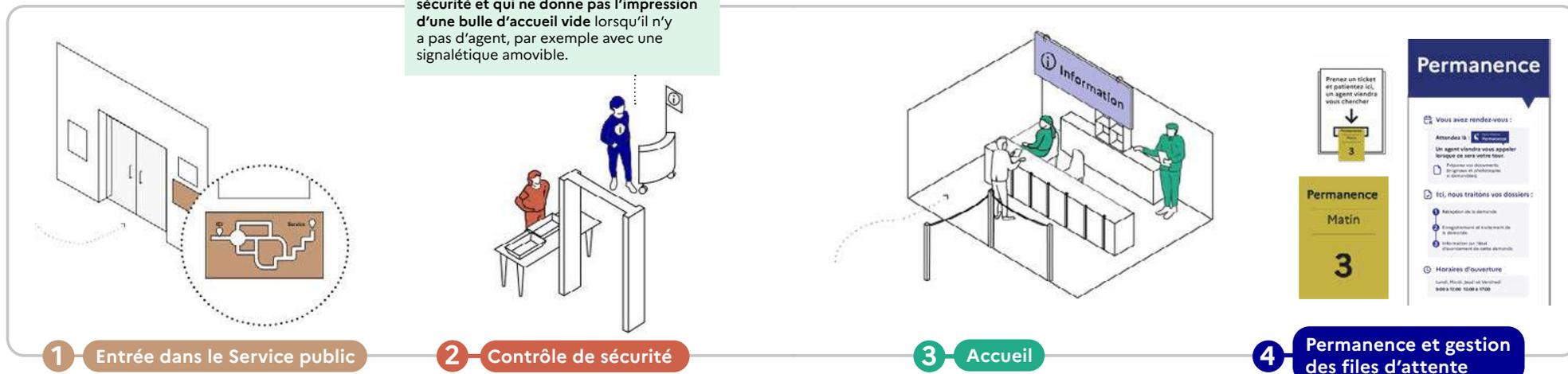


À l'entrée du bâtiment, l'accueil a été habillé de couleur pour le mettre en évidence. Des tablettes debout ou à hauteur PMR (servant aussi aux enfants) ont été proposées à l'emplacement du poste d'agent d'accueil. AP-HP GHU, site Tour d'Auvergne. GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

Banque d'accueil réalisée sur mesure pour le France services de Bezons. Agence Itinéraire Bis.

Parcours d'accueil et signalétique :

En cas de guérite, prévoir un mobilier de petite taille, fixe ou mobile selon les contraintes de sécurité du lieu, soit intégré ou en continuité du poste de sécurité et qui ne donne pas l'impression d'une bulle d'accueil vide lorsqu'il n'y a pas d'agent, par exemple avec une signalétique amovible.



✓
Mettre en évidence l'éventuelle redirection vers une annexe : plan, horaires...

✓
+ Accueil directionnel

- Présence d'un agent volant dédié à l'orientation
- À proximité de l'entrée, poste de sécurité aux heures d'affluences
 - Pouvant être mobile pour aller au devant des usagers le reste du temps et accompagner certaines personnes, vérifier que les personnes attendent au bon endroit...
 - Dispose d'outil : plan papier, horaires, pouvant être utilisés en support et/ou distribués aux usagers

Assurer la visibilité de l'agent directionnel :

Par un marquage (gilet, badge) signifiant son rôle + possibilité d'un stand mobile à placer après le contrôle de sécurité.

✓
+ Signalétique en réassurance

✓
Une seule file d'attente claire pour distribuer vers les différents postes.

✓
4 Permanence et gestion des files d'attente

Certaines permanences peuvent fonctionner avec un système de ticket (papier plastifié, réalisé sur place) à retirer devant la permanence concernée permettant de :

- Rassurer sur la salle
- Donner un numéro d'ordre de passage
- Éventuellement un repérage couleur en système avec la signalétique



Rassurer, filtrer et orienter

Entrée Première impression Accueil Réassurance Orientation

Du point de vue des sites recevant du public, l'accueil de premier niveau remplit trois fonctions essentielles :

- **Vérifier la légitimité de l'utilisateur à entrer** : en demandant le motif de sa venue, en contrôlant son billet, sa convocation ou la preuve d'un rendez-vous.
- **S'assurer du respect des règles de sécurité** en vigueur sur le site.
- **Orienter, accompagner ou réorienter l'utilisateur**, voire lui refuser l'accès dans certains cas (par exemple si les guichets sont fermés).

Cet accueil, à visée principalement fonctionnelle, constitue pourtant une étape déterminante du parcours usager. Cette étape est souvent reléguée au second plan, en particulier lorsqu'elle est assurée par des agents extérieurs au service concerné (agents de sécurité prestataires, accueils mutualisés sur plusieurs services publics, etc.).

Le 1^{er} contact au service d'une expérience positive

Vu de l'utilisateur, l'accueil de 1^{er} niveau est le premier contact humain qu'il a avec le service qu'il souhaite visiter. Ce moment inaugural est décisif : il conditionne la perception du service, et peut contribuer à créer une **expérience d'accueil fluide, rassurante et positive**. Ce contact est l'occasion de rassurer l'utilisateur sur le fait qu'il est au bon endroit et lui permettre d'identifier ce qu'il doit faire dans l'immédiat.

Faire du premier accueil l'affaire de tous les agents

Pour améliorer cette étape, il est essentiel de revaloriser les fonctions d'accueil et d'orientation, et de les intégrer pleinement dans les missions des agents. Tous les agents, quel que soit leur rôle au sein du service, doivent se sentir concernés par l'accueil et

l'orientation des usagers. Et cette mission d'orientation peut se faire sur l'ensemble du site, et non seulement à un ou deux endroits localisés.

Filtrer, orienter et réorienter : au cœur des enjeux pratiques et de l'apaisement des situations.

Mettre en place un filtre efficace dès l'arrivée des usagers est essentiel pour garantir une orientation fluide et éviter qu'ils ne se retrouvent au mauvais endroit ou à un moment inadapté. Lorsqu'elle est bien pensée, cette étape de tri permet non seulement de désengorger les services, mais aussi de prévenir les tensions.

Une mauvaise orientation peut entraîner par exemple une attente dans la mauvaise file, générant frustration et incompréhension. À l'inverse, un filtrage clair et anticipé contribue à désamorcer les situations conflictuelles (ex. usagers qui se doublent) et à maintenir un climat apaisé en proposant une attente fluide (attente limitée et sentiment de progression dans l'attente).

L'accueil en « aller-vers » et le pré-accueil : des leviers pour une meilleure expérience

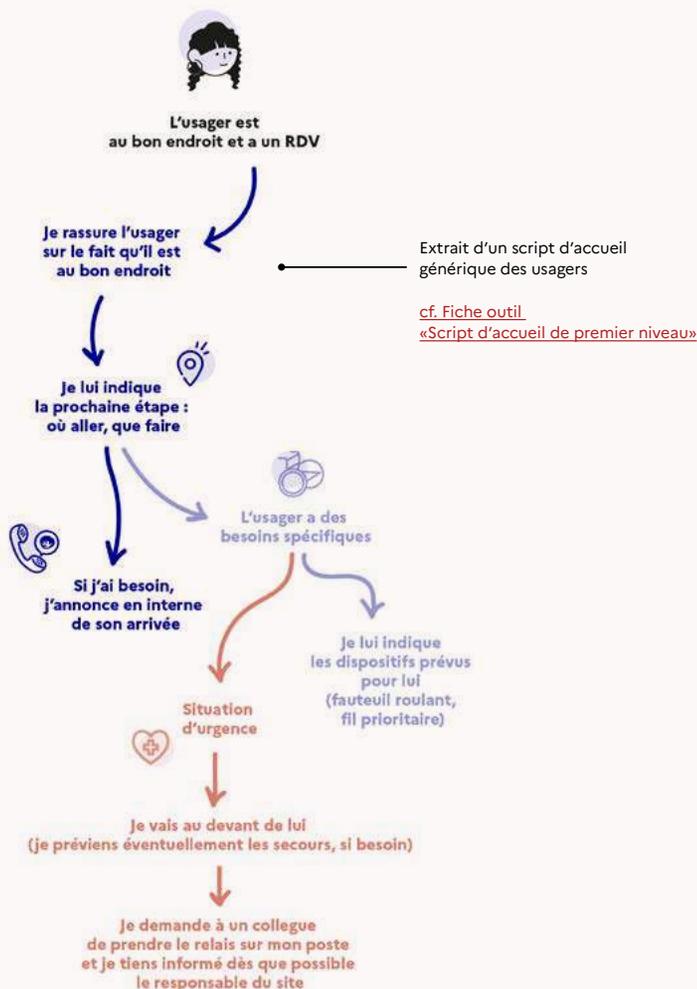
Pour renforcer l'efficacité de cette fonction d'orientation, il est utile de développer des formes d'accueil proactives, en allant vers les usagers dès leur arrivée ou même en amont. Cela peut passer par des dispositifs de pré-accueil (signalétique claire, informations accessibles en ligne) ou d'accueil en « aller-vers » : personnels mobiles capables d'intervenir dans différents espaces du site, par exemple en allant au devant des usagers qui font la queue pour vérifier qu'ils sont bien dans la bonne file.

L'accueil de 1^{er} niveau, l'occasion d'un parcours plus serein

Le moment où adapter les parcours, rassurer l'utilisateur, et l'orienter convenablement

Quelle que soit la configuration de l'accueil d'orientation, il s'agit d'assurer un contact humain, et de donner les premières informations essentielles à l'utilisateur.

Il faut confirmer à l'utilisateur qu'il est au bon endroit, si non, le rediriger, et lui indiquer où aller et quoi faire dans l'immédiat.



Assurer un premier contact humain en doublon de la signalétique, en particulier dans les situations stressantes

Une signalétique claire est essentielle pour permettre aux usagers de s'orienter en autonomie. Mais elle ne remplace pas la valeur d'un contact humain de qualité, notamment dans des contextes stressants ou complexes. La présence d'un agent permet de rassurer l'utilisateur, de confirmer qu'il est au bon endroit, et d'identifier rapidement ceux qui semblent hésitants ou désorientés pour les rediriger efficacement.

Dans les situations de forte affluence, ou lorsque la démarche revêt un caractère sensible (blessure, enjeu financier, situation personnelle difficile), le stress peut altérer la capacité de l'utilisateur à lire ou interpréter la signalétique, même la mieux conçue. Ses décisions peuvent alors devenir irrationnelles. C'est pourquoi la présence d'agents formés, capables d'adopter un ton rassurant, clair et empathique, est cruciale pour remettre l'utilisateur dans de bonnes dispositions pour la suite de son parcours.

Ceci nécessite donc un outillage des agents afin qu'ils disposent de la bonne information : formation, guides et outils pour la redirection, liaison avec les autres agents de l'organisation, rotation des agents entre les postes afin qu'ils connaissent toutes les étapes de la démarche.

Accompagner au plus tôt les publics en situation de fragilité

Les publics vulnérables (personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les parents avec un jeune enfant, femmes enceintes) peuvent être repérés dès cette étape et se voir proposer un parcours adapté, qui limite l'attente debout : file prioritaire et possibilité d'assise.

On veillera par ailleurs à proposer un emplacement à l'intérieur pour garer ou ranger les poussettes, trottinettes ou vélos d'enfants avec la possibilité de les sécuriser (barre d'accroche), quitte à demander de replier les poussettes.

Bonnes pratiques



- ✓ Prendre le temps de rassurer l'utilisateur sur le fait qu'il est au bon endroit et légitime dans sa démarche. (ex : « Très bien, vous êtes au bon endroit! On va vérifier si vous avez bien les documents nécessaires à votre démarche. »)
- ✓ Pouvoir orienter l'utilisateur à l'aide d'un plan, sur lequel l'agent explique où il faut aller (scotchés sur le comptoir, et idéalement distribués).
- ✓ Indiquer les premières actions qu'il doit réaliser et lui remettre d'ores et déjà des documents si pertinent (formulaire à remplir, liste de pièces...).
- ✓ Avertir l'utilisateur de la situation actuelle dans le service (forte affluence...).
- ✓ Prévoir sur les sites complexes des photos des lieux dans lesquels l'utilisateur doit se rendre.



AP-HP, plan pour guider les usagers au sein du bâtiment, photographie de l'accès à la maternité et plan et images pour rediriger vers l'hôpital Rotschild les usagers qui se sont trompés de site. Giuseppe Attoma, Assist Digital.

L'accueil en aller-vers et pré-accueil, outils essentiels au service de la qualité de l'accueil de tous les usagers

Aller à la rencontre de l'utilisateur dès son arrivée renforce l'hospitalité de l'organisation et **permet de repérer plus facilement les personnes en difficulté, souvent réticentes à demander de l'aide.**

Un mobilier qui facilite l'aller-vers

Pour favoriser cette posture mobile, l'accueil peut être équipé de mobilier léger et fonctionnel (table haute, comptoir mobile, tabouret...), permettant aux agents de se déplacer facilement vers les usagers.

Des agents identifiables

Un gilet, un badge ou un uniforme permet aux usagers de repérer facilement les agents, facilitant la prise de contact et envoi aussi un **signal d'ouverture et de disponibilité de la part de l'organisation.**

Des dispositifs de pré-accueil pour anticiper les filtres et les toutes premières étapes sur site

Les supports d'information (site web, convocations...) doivent permettre à l'utilisateur de se préparer :

- **Créneaux de rendez-vous** : est-il obligatoire ? faut-il arriver en avance ? quelle est la tolérance en cas de retard ?
- **Accessibilité** : dispositifs PMR, conditions d'entrée pour les familles (poussettes, trottinettes...), consignes éventuelles.
- **Organisation des files** : files dédiées selon le statut de l'utilisateur (billet, carte pro...), localisation des accès.

Enfin la signalétique doit permettre de voir de loin et malgré l'affluence l'organisation des files : on pourra utiliser par exemple les chapiteaux qui abritent les agents ou des éléments en hauteur sur des mâts.

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

✓ Comptoir, assis-debout, qui permet d'aller facilement à la rencontre de l'utilisateur.

✓ Des badges, gilets ou uniformes qui permettent d'identifier les agents à qui demander de l'aide.

SERVICES PUBLICS Engagement 1

✓ Des informations claires en amont sur l'organisation des rendez-vous, des files et des accès.

SERVICES PUBLICS Engagement 2

✓ Des informations dédiées aux publics plus vulnérables (accès, dispositifs spécifiques) pour leur permettre d'organiser plus sereinement leur venue.

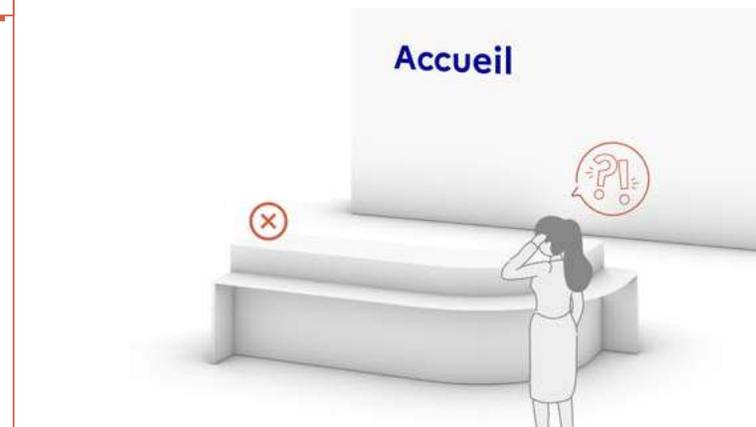
SERVICES PUBLICS Engagement 3



À éviter



✗ Attention : il est impératif d'éviter l'effet « poste d'accueil vide » en premier contact.

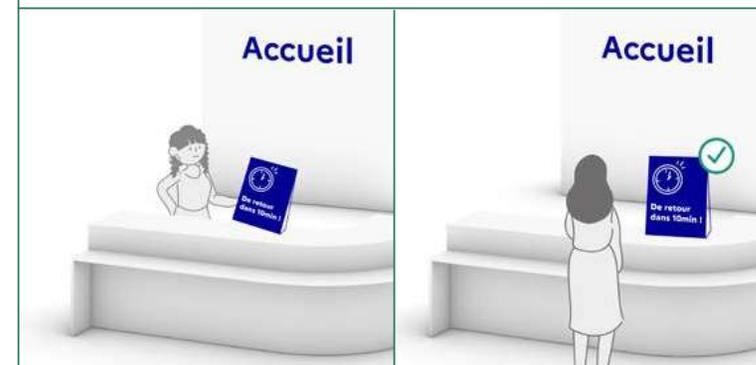


Bonnes pratiques



✓ Pour cela, préférer des mobiliers convertibles visuellement en point d'assise ou d'appui lorsqu'il n'y a pas d'agent,

✓ et aménager les bulles d'accueil pour absorber les variations.



L'accueil : un premier contact humain qui est l'affaire de tous?

Un contact humain indispensable

Même avec une signalétique claire, la présence d'agents reste essentielle pour rassurer, réorienter et accompagner les usagers, surtout en cas de stress (affluence, démarches sensibles).

Pour être efficaces, les agents doivent être formés et outillés :

- **informations à jour et supports** d'aide à la redirection (plans...),
- **bonne coordination avec les autres postes** (il faut pouvoir vérifier facilement une information ou annoncer un usager qui a besoin d'être pris en charge plus loin),

- idéalement, une **connaissance globale du parcours** grâce à une rotation des missions.

Une mission collective

L'orientation des usagers doit impliquer l'ensemble des agents du service, sensibilisés et équipés à cet effet. Les agents de sécurité peuvent également être intégrés à ce dispositif, en tant que premiers contacts du parcours d'accueil.

Bonnes pratiques



- ✓ Si possible, faire que le premier contact humain se fasse avec un agent interne à l'organisation. (Exemple : au musée d'Orsay ou au Louvre, le contrôle d'accès se fait après le premier contact qui oriente vers les files).
- ✓ Prévoir des agents volants qui vont au-devant des usagers qui ont l'air perdus.
- ✓ Outiller les agents (plans, informations à jour).
- ✓ Connecter les agents à l'orientation avec le reste du service pour leur permettre de répondre aux questions des usagers (ex. « Puis-je ranger ma poussette à l'intérieur? ») et annoncer un usager qui a besoin d'une prise en charge spécifique.
- ✓ Donner à chaque agent, quelle que soit sa mission, celle de renseigner les usagers.
- ✓ Sur les petits sites, sans accueil dédié, intégrer le fait que le premier bureau après l'entrée joue le rôle d'accueil d'orientation (signalétique sur la porte et mission donnée aux agents qui occupent ce bureau).
- ✓ Intégrer les agents de sécurité au parcours d'accueil de l'usager : quelles informations clés de redirection doivent-ils donner si l'usager s'adresse à eux ? Vers qui rediriger à proximité immédiate ?
- ✓ Prévoir des formations et outils dédiés, et l'intégrer à la passation des marchés en cas de prestataires externes.



Les gilets rouges de la SNCF sont identifiables très facilement par les usagers des gares.

Mettre en place un filtre et une orientation efficace

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

✓ **S'organiser en amont pour mieux réorienter les usagers qui en ont besoin**

- Identifier les erreurs récurrentes des usagers arrivant sur site de façon erronée à l'aide des agents qui assurent l'orientation.
SERVICES PUBLICS Engagements 1,2,3
- Concevoir les informations et outils pour la redirection.
- Établir une liste des autres services publics et acteurs associatifs vers qui réorienter les usagers pour réaliser ou se faire accompagner dans leur démarche.
SERVICES PUBLICS Engagements 1,2,3
- Idéalement, cette liste comprend des coordonnées, une adresse,

les horaires et modalités d'accueil du partenaire en question.
SERVICES PUBLICS Engagements 1,2,3

- Travailler en amont avec son réseau de prescripteurs pour éviter les orientations erronées ou transmissions d'informations incomplètes. Par ex. : de nombreux acteurs redirigent vers les France services pour les renouvellement de pièces d'identité, sans préciser à l'usager que la France services ne délivre aucune carte d'identité ni passeport, mais aide à réaliser la pré-demande en ligne, et que in fine c'est la mairie qui traitera le dossier sur rendez-vous.
SERVICES PUBLICS Engagements 1,2,3

[cf. fiche « Les bonnes informations en amont »](#)
[cf. fiche « Connaître et collaborer avec ses prescripteurs »](#)

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

✓ **Proposer des outils et supports**

- Présenter dès l'accueil d'orientation l'affluence des services et proposer des fiches horaires avec les heures avec des temps d'attente plus faibles.
- Pour les usagers venus spontanément dans des lieux n'accueillant que sur rendez-vous, ne pas se limiter à leur

notifier le process : a minima leur indiquer le site web pour qu'ils prennent rendez-vous en autonomie, voire si possible leur proposer de convenir immédiatement d'une date.

- Pour les usagers n'ayant pas l'ensemble des pièces nécessaires, leur indiquer la page du site web listant les pièces les concernant, et leur proposer un document relistant ces éléments.

Penser au confort des agents

Les agents qui assurent le filtre sont souvent amenés à travailler en extérieur. Il convient de leur proposer un équipement qui les préserve du froid et de la pluie, ainsi que du soleil et de la chaleur lors des beaux jours.

Bonnes pratiques

SERVICES PUBLICS

- ✓ Prévoir des chapiteaux pour les agents qui travaillent en extérieur.
- ✓ Fournir des uniformes ou vêtements adaptés aux températures froides, comme chaudes (shorts, chemisettes...).
- ✓ Organiser des rotations entre agents à l'extérieur et agents à l'intérieur.



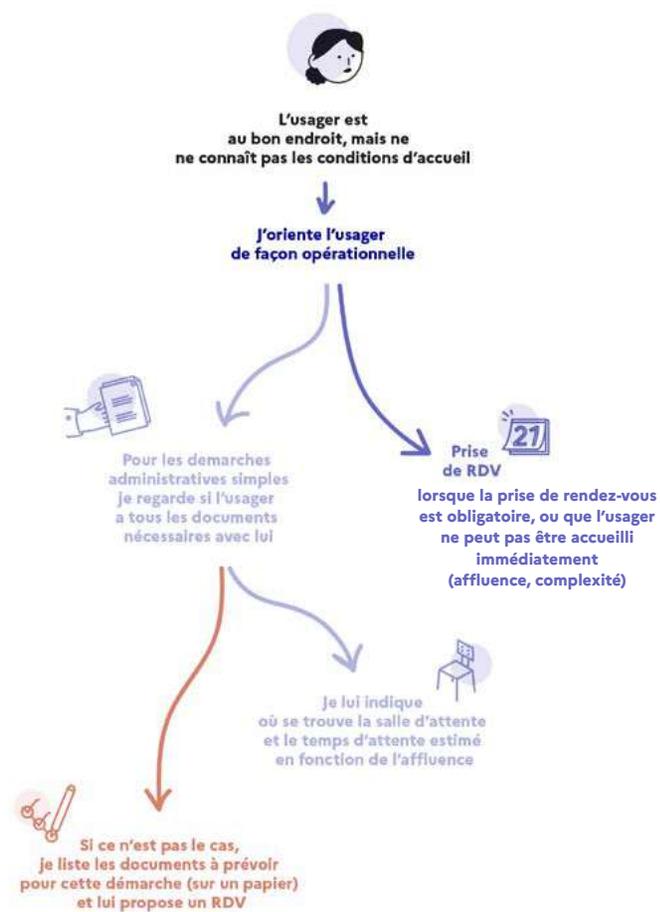
Script d'accueil de premier niveau

Script à destination des agents d'accueil de 1^{er} niveau



Script d'accueil de premier niveau

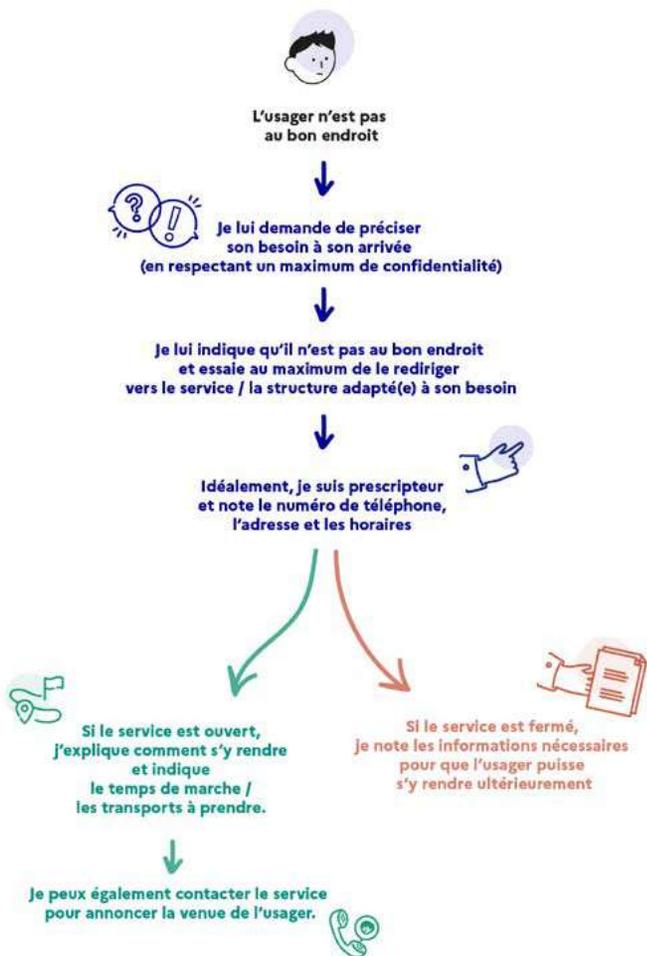
Script à destination des agents d'accueil de 1^{er} niveau





Script d'accueil de premier niveau

Script à destination des agents d'accueil de 1^{er} niveau



Contrôle d'accès dans les lieux très fréquentés

Signalétique Extérieur Entrée Files d'attente

Fluidifier l'attente

Dans les lieux très fréquentés (musées, préfectures, etc.), l'attente à l'extérieur peut rapidement devenir éprouvante pour les usagers. Il est donc essentiel de traiter cette phase avec le plus grand soin. L'objectif principal est de réduire autant que possible le temps d'attente avant l'accueil proprement dit. Cela passe notamment par la mise en place de créneaux de rendez-vous bien calibrés et par une organisation efficace des files d'attente.

Multiplier les points de contrôle d'accès

Les contrôles d'accès sont souvent à l'origine des engorgements dans les sites à forte affluence. Il n'est pas rare que les visiteurs soient contraints de patienter longtemps, même s'ils ont pris rendez-vous ou acheté leur billet en ligne, ce qui engendre une réelle frustration.



Congestion due à un unique point d'accès. Sainte Chapelle, Paris.

En complément des solutions visant à lisser la fréquentation — comme l'optimisation des créneaux ou l'élargissement des horaires d'ouverture —, le déploiement de plusieurs points de contrôle et l'augmentation du nombre d'agents permettent d'accélérer les flux d'entrée. Si l'accès existant ne permet pas d'installer de nouveaux portiques de sécurité, ceci peut passer par l'ouverture d'un nouveau point d'entrée.

Préparer le geste

Au-delà du simple ajout de points de contrôle, il est possible de fluidifier encore davantage l'entrée en aidant les usagers à anticiper les actions à effectuer.

En cas de contrôle de sécurité, des consignes claires peuvent être affichées en amont : ouvrir son sac et son manteau, déposer ses effets métalliques (téléphone, clés, etc.) dans les bacs, etc. Pour les contrôles de billets, il est utile d'inviter les visiteurs à préparer leur QR Code à l'avance, éventuellement avec un visuel explicatif, et à augmenter la luminosité de leur téléphone pour faciliter le scan.

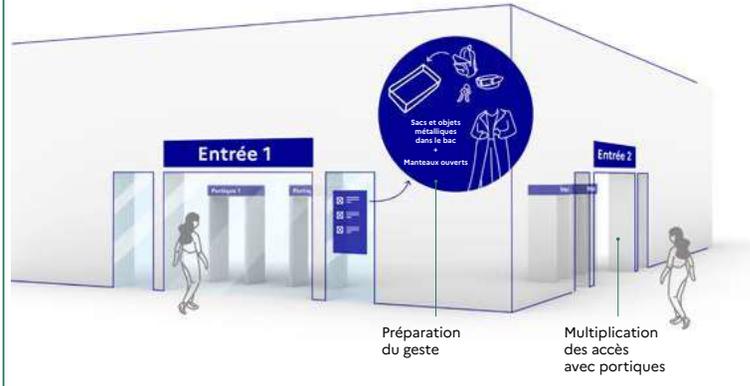


Malgré des accès bien organisés, pic d'affluence à l'ouverture du Musée d'Orsay.

Bonnes pratiques



- ✓ Multiplier les portiques et agents pour le contrôle de sécurité ou les points de contrôle des billets.
- ✓ Ouvrir un nouvel accès si l'espace actuel ne permet pas d'ajouter un nouveau portique.
- ✓ Permettre à l'utilisateur d'anticiper son geste.



Centre Pompidou, files séparées marquées par des chapiteaux et serre-files de couleur (PMR, adhérents et cartes professionnelles, billets avec les différents créneaux d'entrée et sans billets).

Bonnes pratiques - pour le programme Services Publics+

SERVICES PUBLICS

- ✓ Donner un sentiment de progression : introduire plus de files pour éviter à l'utilisateur d'avoir l'impression de rester sur place.

SERVICES PUBLICS+ Engagement 2

- ✓ Indiquer si possible le temps d'attente à différents endroits de la queue.



Arrivée sur site



Banques d'accueil accessibles

Mobilier Accessibilité

La banque d'accueil est généralement un point de repère important dans les espaces, elle doit être visible de loin et accessible aux usagers pris dans toute leur diversité. Son implantation dans l'espace doit être évidente et accueillante, ainsi que les flux autour.

Accessibilité physique

L'accessibilité physique aux personnes en fauteuil roulant doit privilégier un accès de face, sans détour ou placement à l'écart.

Visibilité immédiate

La banque d'accueil doit bénéficier d'une signalétique bien positionnée, contrastée, et lisible à distance.

L'inclusion des publics malentendants implique d'éviter le bruit excessif, d'être vigilant à l'utilisation des vitres qui peuvent perturber la lecture labiale, ou encore un éclairage défavorable à la communication.



Une banque d'accueil qui sert de repère visuel dans l'espace. Une prise en compte des personnes en fauteuil roulant non stigmatisante avec une tablette filante sur tout l'élément. Cité des sciences et de l'industrie. AREP.



APHP, Ambroise Parré. Un texte Accueil, visible de loin. Studio Romaric Le Tiec, photographe Clément Boulard.

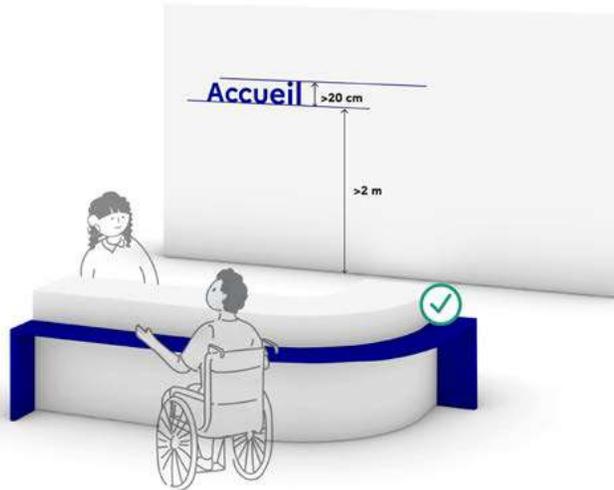


Musée national de la Marine, Paris. Une banquette (à droite de l'image) est située juste en face des guichets d'accueil. Maîtrise d'œuvre : h2o architectes et Snøhetta.

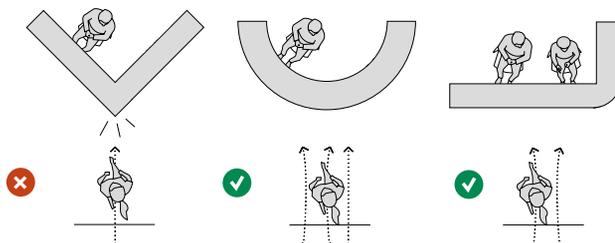
Bonnes pratiques



- ✓ Signaler l'accueil par un texte lisible de loin (contraste du texte sur le fond, taille du texte, hauteur suffisante).
- ✓ Positionner des assises à proximité de la banque d'accueil.
- ✓ Permettre à un usager en fauteuil d'approcher de la banque d'accueil.
- ✓ Pouvoir intervenir physiquement auprès de l'usager si celui-ci a besoin d'assistance (ex. malaise) et prévoir une assise pour pouvoir l'asseoir.
- ✓ Prévoir et avvertir l'usager des dispositions pour les publics fragiles : fauteuil roulant, accès PMR, file prioritaire...



- ✓ Au delà du poste, l'implantation de la banque d'accueil dans l'espace environnant doit être pris en compte : être bien situé dans les flux, ne pas être positionnée devant une porte vitrée qui s'ouvre, sans sas (éviter les courants d'air), avoir une emprise dans l'espace accueillante



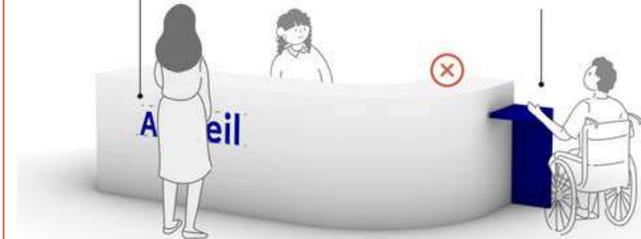
À éviter



- ✗ Ne pas intégrer de tablette ou décaissé permettant à une personne en fauteuil d'accoster de face.
- ✗ Stigmatiser l'accès pour les personnes en fauteuil roulant en le plaçant à l'écart.

Tel qu'il est placé, le texte accueil n'est pas lisible de loin, et encore moins si quelqu'un est placé devant la borne.

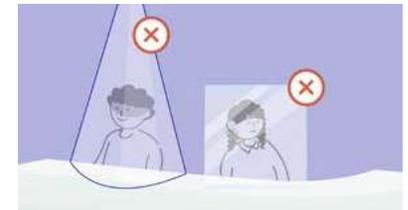
L'usager peut accéder de face à la borne d'accueil mais est relégué sur le côté



À éviter



- ✗ Des usages bruyants à proximité de l'accueil.
- ✗ Des vitres sans microphone.
- ✗ Les reflets qui perturbent la lecture labiale (attention aux vitres).
- ✗ Un mauvais éclairage des visages qui perturbe la lecture labiale (attention aux spots à l'aplomb de l'agent).

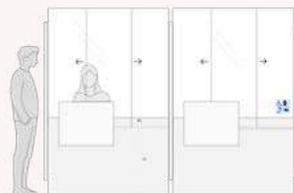
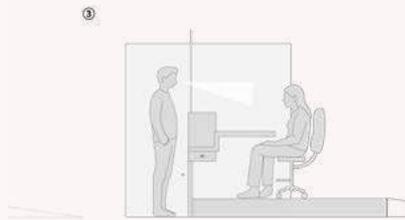
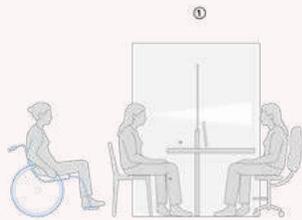


Un spot à l'aplomb d'un visage crée des ombres projetées et peut perturber la lecture sur les lèvres et la perception des expressions, tandis que les vitres peuvent créer des reflets qui limite la visibilité des visages.

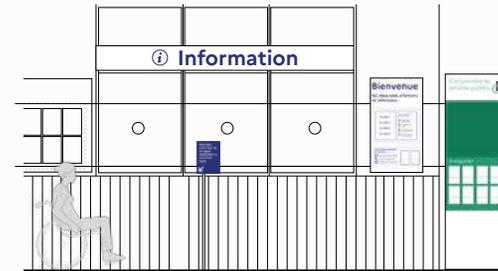


Exemples d'aménagement d'une banque d'accueil accessible, inclusive et confortable pour tous

Pour connaître les obligations légales et aller plus loin,
consultez le Guide illustré accessibilité des ERP existants



Exemple de panneau à disposer à côté d'une banque d'accueil



Bienvenue

Ici, nous vous orientons
et informons :

Aide 1

Aide 2

Aide 3

Aide 4

Nous vous assistons
dans ces étapes :

- 1 Réception du dossier papier
- 2 Transmission au service
- 3 État d'avancement de votre dossier
- 4 Confirmation de la prise en charge

Informations
pratiques
à emporter :

- [Adresse postale complète]
- [Numéro de téléphone]
- [Adresse e-mail de contact]

Un encart est prévu pour une partie adaptable localement, ou dans le temps, à imprimer sur papier A4 dans le respect de gabarit charté

Informations pratiques devant l'Accueil



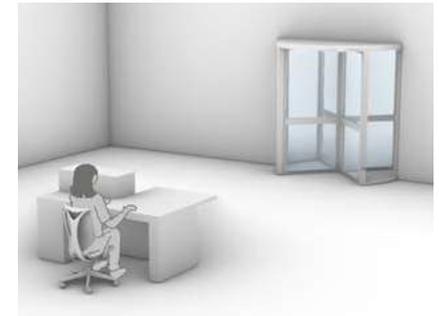
Un poste d'agent d'accueil confortable

Aménagement Postures d'agent d'accueil Mobilier

Le **poste d'agent d'accueil doit s'adapter à son activité**. Quelles sont les différentes tâches que l'agent d'accueil doit effectuer ? Sur quelle durée ? Quels outils et équipements utilise-t-il ? Dans quels espaces est-il ou elle amené à évoluer ? Ces questions permettent de choisir ou concevoir sur mesure les mobiliers du poste d'accueil, mais également les équipements informatiques et autres outils de sorte à ce qu'ils soient ergonomiques et adaptés au travail de l'agent.

Au delà du choix des mobiliers, afin de garantir le confort quotidien de l'agent d'accueil à son poste, certains éléments importants de son environnement doivent être pris en compte :

- un prérequis est la **mise à l'abri de l'agent vis-à-vis des courants d'air**. Par exemple, un agent situé juste en face d'une porte vitrée s'ouvrant sur l'extérieur au passage des visiteurs, sans système de sas, se retrouve de façon répétée exposé aux courants d'air ;
- la présence de **lumière naturelle** ou, à défaut, d'éclairage permettant de réguler le cycle circadien ;
- une **atténuation acoustique** suffisante ;
- des équipements (chaise, bureau, ordinateur) respectant des **postures ergonomiques** ;
- des **rangements** fermés à clé ou sécurisés pour les affaires personnelles ;
- des **espaces de pause** adaptés.



Les agents à l'accueil se retrouvent encore trop souvent dans des situations en face des courants d'air, car des sas n'ont pas été installés ou dysfonctionnent.



Quand quelqu'un entre ou sort, les deux portes vitrées s'ouvrent en même temps et ça fait entrer tout le froid [de l'extérieur]"

agente d'accueil



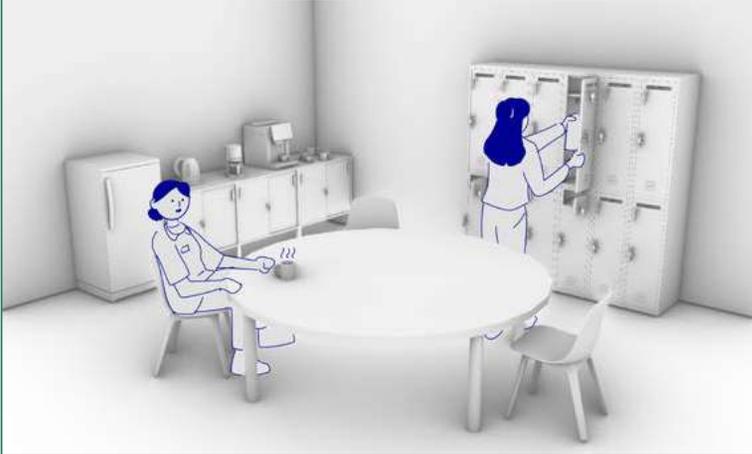
Je laisse mon sac à main dans la voiture, car je n'ai pas de casier à clé."

agente d'accueil

Bonnes pratiques



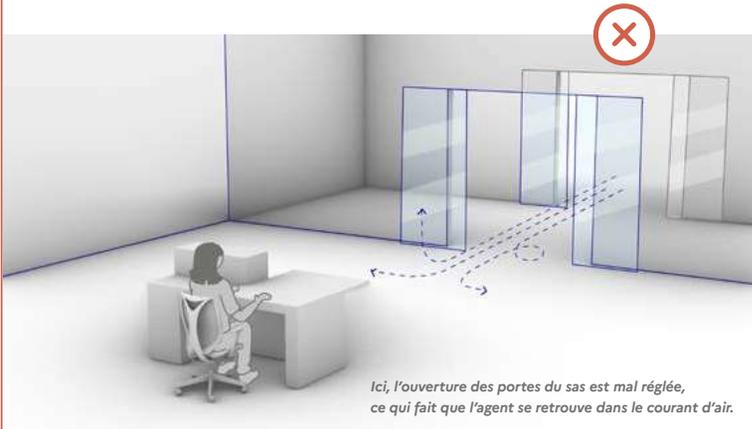
- ✓ Des aménagements où agents et usagers ont le haut du corps à la même hauteur : assis-assis, debout-assis haut ou debout-assis sur estrade.
- ✓ Des casiers qui ferment à clé pour ranger ses affaires.
- ✓ Des espaces de pause séparés des usagers et équipés (coin tisanerie).



À éviter



- ✗ Des banques d'accueil face à des portes qui donnent sur l'extérieur sans sas ou dans les courants d'air (sas mal réglé par exemple).
- ✗ Laisser l'agent debout de façon prolongée (risques sur la santé).



Assis, debout, assis surélevé

Ergonomie des postes de travail

→ Public assis / agent assis

Interaction > supérieure à 5min :
Peu de déplacements fréquents.
Nécessité de recevoir du public en position assise (accueil PMR fréquent, public âgé ou malade, ...).



→ Public debout / agent en assise surélevée

Interaction > supérieure à 5min :
Déplacements fréquents.
Possibilité de recevoir du public debout.
Nécessité d'avoir une conversation à même niveau.



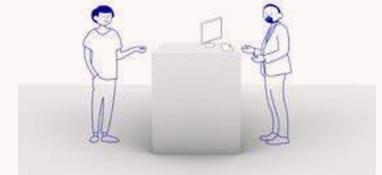
→ Public debout / agent assis (poste sur estrade)

Temps d'interaction inférieur à 5min :
Possibilité de recevoir du public debout.
Restrictions médicales au travail debout.
Nécessité d'avoir une conversation à même niveau.
Cette configuration permet l'accessibilité aux PMR côté agents et respecte l'égalité d'accès aux postes
Cette configuration nécessite l'espace suffisant pour une rampe d'accessibilité à l'estrade.



→ Public debout / agent debout (X)

Le maintien de la station debout prolongée est fortement déconseillé. Il peut entraîner des répercussions sur la santé des agents (rachis, circulation sanguine, etc.).
Proposer des chaises assis-debout peut permettre de réduire ces temps debout tout en conservant la posture.



→ Public debout / agent assis (X)

Cette configuration est à proscrire car elle entraîne des contraintes biomécaniques (hyper extension du cou) et psychosociales (sentiment d'infériorité, exposition en cas d'agression).



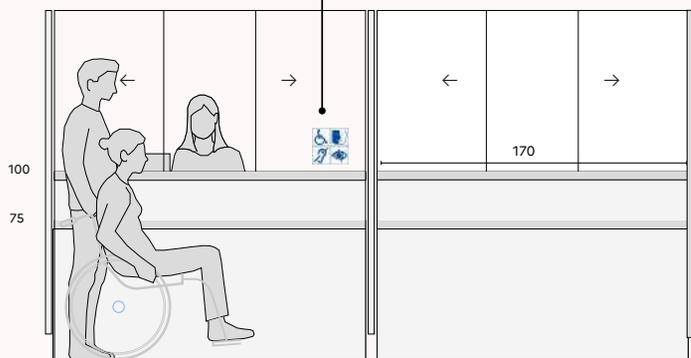
→ **L'intégration de cloisons acoustiques permet de gérer la cohabitation des usages (2 agents d'accueil côte à côte, accueil et attente...)**

Aller plus loin: exemple de banques d'accueil avec vitre

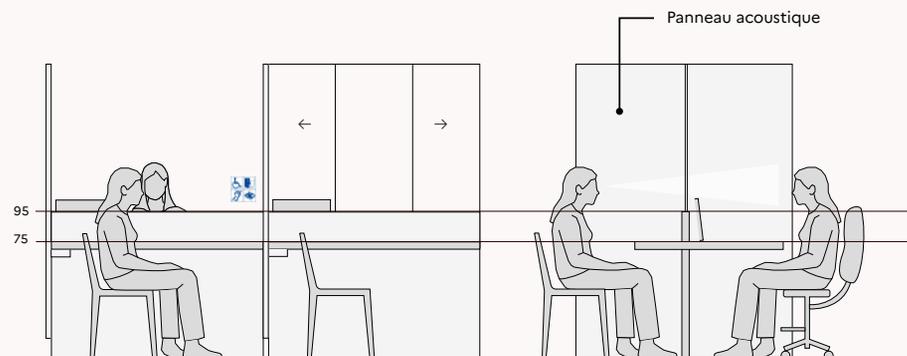
Ergonomie des postes de travail



Picto en façade pour indiquer l'accessibilité des postes : accueil pour 4 situations de handicap



→ Public debout / agent assis (poste sur estrade)



→ Agent assis / usager assis

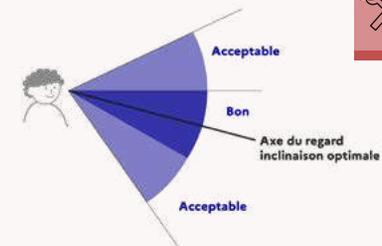
Champs de vision de l'agent

Ergonomie des postes de travail



→ Conception du poste selon les zones de visualisation

Impacts sur : la performance de détection, la facilité de lecture, le confort postural

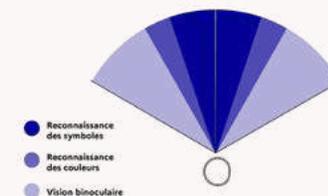


→ Champ de vision sagittal

Axe du regard 15° en dessous de l'horizontale
Angle de confort optimale en 0° et 30° en dessous de l'horizontale (ex: positionnement écran)

→ Champ de vision transversal

Angle de vision binoculaire : 60° de chaque côté
Angle de discrimination des couleurs : 30° de chaque côté
Angle de reconnaissance des symboles : 20° de chaque côté



Zones d'atteinte et équipements

Ergonomie des postes de travail

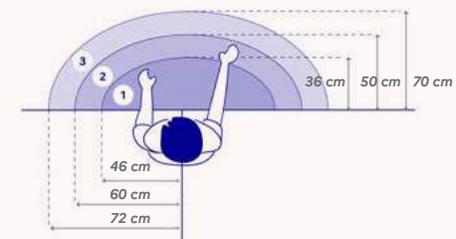


→ Conception du poste selon les zones d'atteintes

L'aménagement du poste doit se faire en fonction de la fréquence d'utilisation des équipements. 3 zones d'atteintes sont définies avec des niveaux de confort différents :

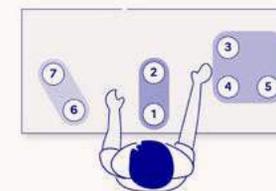
- zone d'atteinte fréquente, (1)
- zone d'atteinte peu fréquente, (2)
- zone d'atteinte occasionnelle, (3)

Les équipements les plus fréquemment utilisés doivent être au plus proche de l'agent. Les équipements les moins souvent utilisés doivent être positionnés le plus loin.



→ Conception du poste selon les enchaînements logiques d'action

Les équipements doivent être organisés selon des logiques d'action. On regroupe les équipements qui sont utilisés de manière combinée dans une même logique d'action pour raccourcir les parcours utilisateurs





Représenter l'activité de l'agent par une approche d'ergonomie

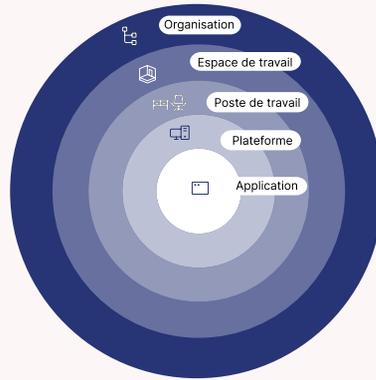
La modélisation de l'activité en ergonomie consiste à analyser et représenter les actions réelles des individus dans leur environnement de travail, en tenant compte des tâches prescrites, des contraintes, et des adaptations nécessaires.

Elle repose sur l'observation des gestes, postures, interactions, et stratégies employées par les utilisateurs pour accomplir leurs missions. Elle s'intéresse ainsi à l'activité telle qu'elle se déroule réellement, en tenant compte des imprévus, des variations contextuelles et des ajustements opérés par les individus.

Représenter l'activité dans sa complexité

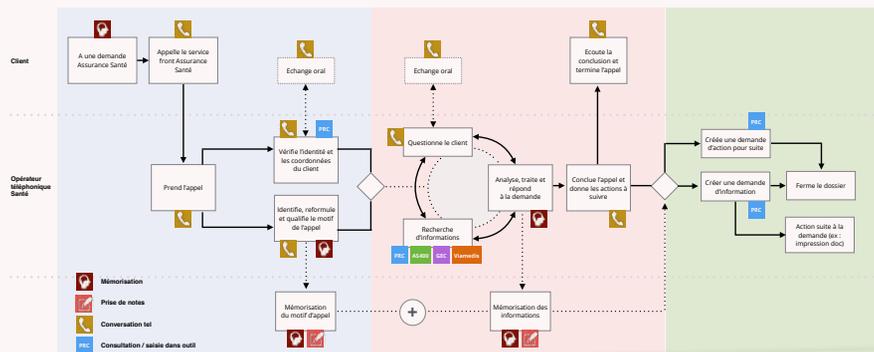
La modélisation permet pour une activité donnée de représenter :

- les acteurs
- les tâches
- les outils supports
- la temporalité
- la séquentialité/ parallélisation des actions
- les conditions de mise en œuvre.



Les usages d'un agent sur une application métier sont considérés dans le cadre de son activité globale faisant intervenir :

- les autres outils de sa plateforme
- son poste de travail
- son environnement de travail
- les exigences et contraintes organisationnelles.



Exemple de modélisation d'activité d'agent de gestion de dossier santé. Affordance.

Gestion des postes d'agents volants ou mobiles



→ Une station debout prolongée ? à partir de quand ?

Travailler dans une position debout statique ou contrainte peut être un problème quand ce n'est pas possible d'alterner avec d'autres postures et quand la durée, sur une base quotidienne, est trop longue.

La station debout prolongée peut être définie par une station debout plus d'une heure en continu pendant plus de 4 heures par jour.

La position debout statique ou contrainte implique également de se tenir au même endroit (mouvement restreint à un rayon de 20 cm) et ne pas pouvoir obtenir un soulagement temporaire en marchant ou en s'asseyant.

(src : Prolonged constrained standing at work, Health effects and good practice advice Report, European Agency for Safety and Health at Work, 2021)

→ Recommandations

- La possibilité d'une assise pour l'agent mobile est **fortement préconisée** afin de lui éviter une station debout permanente (**siège haut mobile et réglable**).
- L'agent doit également pouvoir **accéder à une porte** lui permettant de **se mettre en sécurité** en zone administrative en cas de problème.
- S'agissant d'un poste exposé et très sollicitant, **un roulement fréquent et équitable à ce poste doit être prévu**.
- Par ailleurs, afin d'**éviter l'isolement**, il conviendra de veiller à la bonne insertion de l'agent dans le collectif de travail du service.



Confort d'attente

En plus de provoquer de l'ennui, l'attente peut rapidement générer du stress, des frustrations, des incompréhensions chez les usagers. Ces moments sont source d'incivilités régulières et d'agressions contre les agents ou entre usagers. Il s'agit donc de clarifier les processus et temps d'attente, et de proposer un moment utile, apaisé et le plus plaisant possible. L'attente peut également être mise à profit par l'utilisateur pour préparer sa démarche ou par le service pour faire de la pédagogie.

 <u>Des lieux rassurants et conviviaux</u>	<u>103</u>
 <u>Une salle d'attente adaptée aux services</u>	<u>115</u>
 <u>Des files d'attente sereines</u>	<u>123</u>



Des lieux rassurants et conviviaux

Mobilier Couleurs Lumière Ambiance sonore

L'aménagement d'un lieu intègre de nombreux paramètres :

- les finitions des sols, des murs et des plafonds,
- le mobilier et ses finitions (couleurs, matières),
- le mobilier sur-mesure ou les éléments d'agencement,
- la décoration (cadres, fresques, plantes, etc.),
- l'éclairage, qu'il provienne de la lumière naturelle — notamment via des impostes* vitrées — ou de luminaires intégrés,
- l'acoustique,
- l'organisation des volumes et la répartition des espaces.

L'ensemble de ces choix influe directement sur la perception du lieu par les visiteurs, les personnes qui y travaillent et y interviennent.

Des lieux pensés pour être faciles à entretenir

D'abord, il est essentiel d'anticiper les besoins liés à l'entretien quotidien et à la durabilité des matériaux. Un espace mal entretenu n'invite pas les usagers à en prendre soin et tend à se dégrader plus rapidement, un phénomène connu en psychologie comportementale sous le nom de « théorie de la vitre brisée ».

Introduire de la variété par le mobilier

Pour créer une ambiance conviviale, on cherchera à s'écarter d'aménagements trop standardisés.

Jouer sur les couleurs

La palette de couleurs contribue aussi à l'atmosphère. Le travail de la couleur va permettre de s'écarter d'une esthétique neutre, voire hygiéniste et de rythmer les espaces.

Micro-architectures

Si le budget le permet, l'intégration d'éléments d'agencement à l'échelle de la petite architecture, permet lui aussi de rythmer l'espace, et d'imposer un vocabulaire formel ou une esthétique de façon plus franche qu'avec du mobilier sur catalogue.



Micro-architecture, Médiathèque d'Herblay
Martial Marquet Studio, photographe : Salem Mostefaoui.

Bonnes pratiques



- ✓ Un choix d'assises en rupture avec la chaise classique de salle d'attente.
- ✓ Un niveau de confort adapté au temps d'attente moyen sur le site.

SERVICES PUBLICS+ Programme Services Publics+
- ✓ Un panachage d'assises pour introduire de la variété visuelle, proposer différentes modalités d'assises et de postures inclusives.

SERVICES PUBLICS+ Programme Services Publics+
- ✓ Jouer sur les hauteurs de tables: tables hautes, tables classiques (75 cm) et tables basses avec petits fauteuils ou canapés.
- ✓ Proposer des assises avec accoudoirs, et permettant de poser les pieds sous l'assise pour se relever plus facilement.
- ✓ L'intégration de luminaires reprenant les codes de l'univers domestique (suspensions, lampadaires) pour introduire un sentiment de confort.
- ✓ Des éléments de décoration, des plantes vertes (si quelqu'un peut se charger de leur entretien).
- ✓ Des tapis (des tapis en matière vinyle existent) ou des changements de couleur au sol pour recréer des zones à échelle humaine.
- ✓ Des couleurs en camaïeu sur le sol, les murs et le plafond pour des espaces enveloppants et rassurants. (En dehors des zones de circulation).
- ✓ Des couleurs vives, saturées en pigments pour évoquer le dynamisme.
- ✓ Protéger les endroits très sollicités. Ex. on prévoira des plinthes sur les banquettes d'accueil en partie basses pour éviter au stratifié d'éclater.
- ✓ Aucune matière n'est parfaite, donc on anticipera l'usure (la surface peut accepter une patine liée à l'usure sans amener d'impression de dégradation) ou la réparation (conception modulaire et démontable qui permet de remplacer un élément sans avoir besoin de mettre à la benne l'ensemble).

À éviter



- ✗ Attention aux canapés ! Ils sont efficaces pour introduire un esprit domestique et amener une sensation de convivialité et de confort, cependant, les usagers n'osent généralement pas s'y installer aux côtés de personnes qu'ils ne connaissent pas. Dans ce cas, privilégier des petits fauteuils ou chauffeuses.
- ✗ Ne proposer que des assises avec accoudoirs, qui peuvent ne pas être adaptées à toutes les corpulences.
- ✗ Ne proposer que des assises très basses (inférieures à 30 cm de hauteur d'assise). Si celles-ci sont généralement confortables et peuvent inviter à des postures moins formelles, les personnes avec des problèmes de motricité ont du mal à se relever, notamment en l'absence d'accoudoirs.
- ✗ Multiplier les couleurs murs, sols, plafond, sans travailler à partir d'une palette de couleurs bien définie et compatibles.
- ✗ Ne pas accorder les couleurs des mobiliers avec les couleurs des finitions.
- ✗ Choisir des finitions qui ne conviennent pas à la réglementation (normes au feu en fonction du nombre de personnes accueillies).
- ✗ Choisir des finitions qui ne conviennent pas à de fortes sollicitations des mobiliers.
- ✗ Ne pas intégrer l'usure ou l'entretien dans le choix du mobilier ou la conception du mobilier sur mesure.
- ✗ Attention, dans les lieux sensibles, à ce que des éléments de mobiliers comme des chaises deviennent des armes par destination. Dans ce cas, prévoir des assises solidaires entre elles ou fixées au sol, de sorte à ce qu'un usager ne puissent pas les soulever et les lancer.



Quartier jeune, Ville de Paris. Les mobiliers sont variés et permettent une diversité de postures. Vraiment Vraiment.



CPM Eugène Millon, les espaces et les mobiliers sont travaillés en camaïeu, avec une palette de couleurs pastel évoquant la douceur. Design couleur : Nacarat. GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

Faire sa plateforme de marque du lieu

Voici une proposition de trame pour structurer la plateforme de marque du lieu que vous êtes libres d'adapter. D'autres champs sont possibles (Notre ADN, que faisons-nous et quel rôle voulons-nous jouer, comment le faisons-nous ?).

Missions du lieu

Ce que notre service doit apporter aux personnes qui s'y déplacent. Ce que nous voulons leur faire vivre.

Nos usagers

Qui sont nos usagers, quels sont leurs besoins, quelles sont leurs fragilités ? Dans quel état d'esprit sont-ils quand ils arrivent sur place ?

Signature relationnelle

Ex. « *Proche de vous, proche de chez vous* », France services « *Faites-le vous-même, mais pas tout seul* », Mr Bricolage

Ambition

L'objectif que nous poursuivons. La promesse que nous faisons aux usagers, au-delà du service public fourni.

Approche

Quelle est notre façon d'agir ? Quelle impression souhaite-t-on donner à l'utilisateur ? Quelle type de relation souhaite-t-on nouer avec l'utilisateur ?



La mise en couleur des espaces (1/2)

Le choix des couleurs est un élément clé dans la création d'une ambiance. Un espace dominé par des tons gris et blancs peut rapidement paraître banal et impersonnel, à l'opposé d'un environnement chaleureux et accueillant. Pourtant, la couleur suscite souvent des hésitations chez les décideurs ou les équipes de projet. On redoute qu'elle ne passe de mode plus rapidement que des teintes neutres, comme le blanc ou le gris, perçues comme plus durables. Toutefois, opter pour l'absence de couleur ou se limiter à des tons neutres est en soi un choix esthétique fort, qui reflète également une époque et une vision particulière de l'espace.



Aujourd'hui, on a peur que les couleurs entraînent une obsolescence visuelle des espaces, donc on a des environnements blancs et gris, standardisés, sans émotions [...]

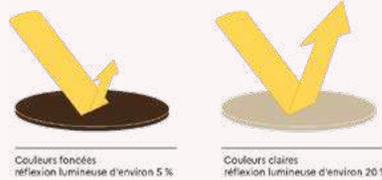
Penser que la couleur échappe à la mode est illusoire : demain, quand on regardera ses espaces, on saura qu'on est dans les années 2000 - 2020.

Vanessa Lehrer, designer associée chez Nacarat

Il est vrai que la mise en couleur d'un espace peut susciter des appréhensions, car il n'existe pas de règles colorimétriques universelles. Toutefois, les architectes et designers expérimentés, et plus particulièrement les designers coloristes, savent proposer des principes de mise en couleur des espaces à la fois fonctionnels et sensibles. Voici également quelques recommandations pratiques pour oser la couleur dans les espaces recevant du public.

Concepts et notions

Couleurs foncées, couleurs claires et indice de réflexion lumineuse



D'un point de vue fonctionnel, les objets et surfaces couleurs claires renvoient mieux la lumière, tandis que les couleurs sombres l'absorbent. La couleur des murs et du plafond influent donc directement sur la quantité de lumière réfléchiée par ces surfaces.

Contraste de couleurs clair / foncé

Le contraste de couleurs désigne la différence visuelle entre deux couleurs placées côte à côté. Un texte noir sur un fond blanc tend à un contraste maximal et permet de bien distinguer les lettres du fond, tandis qu'un texte noir sur un fond bleu marine sera très peu lisible.

Couleurs saturées, couleurs vives, pastel, camaïeu

Les couleurs dites saturées sont des couleurs pures, sans ajout de noir ou de blanc, à l'inverse des couleurs pastels qui sont obtenues par un ajout important de blanc (ex. rose pâle, vert menthe).

On parle de camaïeu quand une même couleur est déclinée, souvent par ajout de blanc ou de noir, pour obtenir une palette de nuances autour d'une même teinte.

Les couleurs vives sont des couleurs lumineuses (bon indice de réflexion lumineuses), souvent saturées : jaune citron, rose fuchsia, turquoise.



La mise en couleur des espaces (2/2)

Symbolique des couleurs

Chaque couleur est chargée symboliquement. L'historien Michel Pastoureau, spécialiste de l'histoire de la couleur explique que cette symbolique varie au cours de l'histoire. Ainsi la couleur verte était mal aimée dans l'antiquité, tandis qu'il n'était pas rare à la Renaissance de voir un homme tout de jaune vêtu, et que le bleu était considéré comme une couleur « chaude ». Aujourd'hui, les gammes chromatiques continuent d'évoluer et s'enrichir, ouvrant un champs des possibles en termes d'usage de la couleur :



Quand on parle des bleus et de verts on a une palette de références chromatiques incroyables, c'est un terrain de jeu immense, qui évolue en permanence, et qui nous permettrait de proposer des espaces publics qui suscitent l'émotion."

Vanessa Lehrer, designer associée chez Nacarat

Recommandations

Dans les espaces nécessitant un bon éclairage, privilégier les grands aplats de couleurs claires

On pourra réserver les couleurs sombres aux espaces où l'on ne reste pas. Si l'on a des lampes en plafonniers, tournées vers le plafond, on optera pour des couleurs claires avec un bon indice de réflexion.

Couleurs vives et contrastes vs couleurs douces

En général, on réserve les couleurs vives et les contrastes pour des espaces où l'on ne reste pas : circulations, espaces d'attente. À l'inverse, dans des lieux où l'on séjourne plus longtemps, comme la chambre d'hôpital, on privilégiera des palettes plus douces, composées de tons pastel ou de camaïeux, c'est à dire en déclinaison de la teinte par ajout de blanc ou de noir. Si l'on souhaite un espace enveloppant, on pourra être en continuité de teinte entre le sol, le mur et le plafond.

Contrastes et lisibilité

Pour marquer les entrées ou les changements d'espace, on pourra jouer sur les contrastes (cadre de porte ou porte qui contraste avec les murs, changement de couleur au sol...), avec des contrastes autour de 40%

Quant aux informations textuelles, on fera attention à aller sur des niveaux de contrastes plus élevés (70% entre les lettres et le support pour assurer une bonne lisibilité de l'information.

Éviter les surfaces brillantes

Elles altèrent la couleur et perturbent la lisibilité.

Oser la couleur !

Sortez des espaces banalisés, gris et blanc, pour proposer des espaces publics singuliers et conviviaux grâce à la couleur.



Pour nous, une couleur, ce sont des idées, une conceptualisation qui a du sens, qui correspond à un usage et c'est comme ça qu'elle dépasse le critères du démodé. La couleur se conceptualise et doit arriver en amont sur un projet pas à la fin."

Vanessa Lehrer, designer associée chez Nacarat



La mise en lumière des espaces (1/2)

Souvent oubliée, la lumière joue pourtant un rôle essentiel dans les lieux d'accueil. Un bon éclairage améliore le confort des usagers et crée un cadre de travail agréable pour tous. Voici quelques notions et conseils pratiques pour des espaces d'accueil bien mis en lumière.

Concepts et notions

Lumière, cycle circadien et hormonal

La lumière et ses variations sont directement liées à la production d'hormones qui participe au réveil ou à l'endormissement (cortisol, sérotonine vs mélatonine, hormone du "sommeil"). En fonction du type de lumière, les usagers présents dans l'espace, et les agents y restant longtemps peuvent voir leur cycle hormonal perturbé (problème de sommeil, dépression...).

I.R.C., indice de rendu des couleurs

L'I.R.C. d'une source de lumière s'exprime sous forme d'un nombre allant de 0 à 100, où 100 indique un spectre lumineux parfait c'est à dire englobant la totalité du spectre visible (toutes les longueurs d'onde). Par conséquent, cela signifie que cette source de lumière rend toutes les couleurs avec exactitude.

Watt, lumen, lux

Les watts sont la puissance qui alimentent la lampe, le lumen correspond à la quantité totale de lumière émise par une source : c'est la luminosité; tandis que le lux désigne l'éclairement lumineux de la surface (la quantité de lumière reçue par m²).

Kelvin et température de lumière

Le Kelvin désigne la couleur perçue de la lumière. Sous 3000k la lumière va être plus "chaude" à l'inverse, une lumière "clinique" va être autour de 4000 Kelvin et plus.



Schéma présentant les températures de couleurs de différentes sources lumineuses. Une bougie aura une température plus petite en Kelvin, qu'une ampoule halogène.

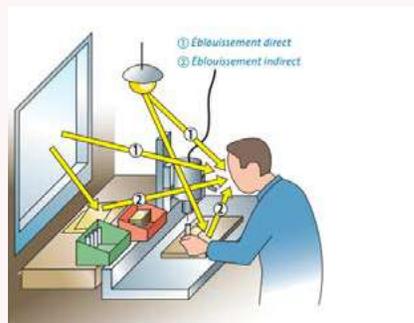
Recommandations

Assurer un éclairage suffisant, confortable et économe

On recommande par exemple d'avoir minimum 500 lux pour un bureau ou les espaces qui nécessitent de voir des détails. (suivant la norme NF EN 12464-2 régissant l'éclairage des lieux de travail).

Éviter l'éblouissement

Si l'éclairage naturel est souvent la principale source d'éblouissement, les sources visibles des luminaires qui peuvent aussi être gênantes. (Prévoir des grilles ou diffuseurs). Pour prévenir l'éblouissement indirect, on



Les différentes sources d'éblouissement. src. Institut National de Recherche et de Sécurité : Fiche pratique de sécurité ED85.

évite les surfaces réfléchissantes et brillantes.

Choisir un bon I.R.C.

Plus le spectre lumineux de la source de lumière est riche et présente un bon I.R.C., plus les carnations de peau seront bien rendues.



Surtout si vous êtes à l'hôpital, où les personnes ont peur de la mort, un bon IRC vA éviter un rendu des carnations verdâtre, cadavérique.

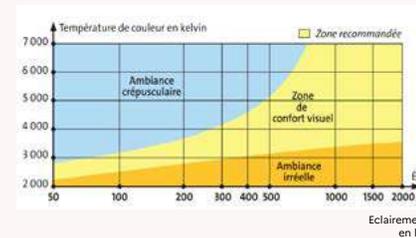
Vincent Muraccione, Éclairagiste.



La mise en lumière des espaces (2/2)

Une température de couleur variable selon les espaces

Pour des endroits où un bon rendu des couleurs est nécessaire, la recommandation, au-delà de l'I.R.C., est de choisir une source plus froide (4000 kelvin). Cependant, les espaces de circulation et d'attente, où l'on n'effectue pas d'actes, peuvent être en lumière plus chaude (3000 kelvin). On dit souvent d'un espace qu'il est trop "clinique", que sa lumière est froide, mais justement, on peut moduler ce ressenti en panachant les températures des sources selon les endroits.



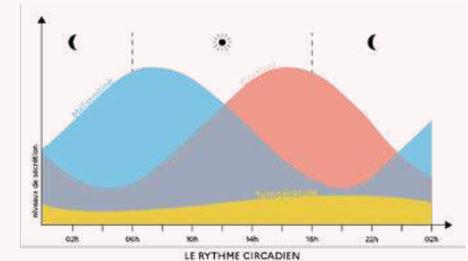
Relation entre température de couleur et lux. Diagramme de Kruthoff. src. Institut National de Recherche et de Sécurité : Fiche pratique de sécurité ED85.

Un spectre lumineux qui varie fonction de la journée



Si l'on parle d'espace où on doit se sentir bien, je recommande de faire varier le spectre lumineux au fil de la journée pour suivre le cycle circadien et ne pas générer de dérèglement hormonal des personnes présentes dans l'espace."

Vincent Muaccione, Éclairagiste.





Bien qu'invisible, le son doit être pris en compte dans la conception des lieux physiques d'accueil. Un environnement acoustique bien conçu améliore l'intelligibilité des échanges, ce qui est essentiel pour une bonne communication entre les usagers et les agents. Des espaces résonnants ou bruyants peuvent nuire à la compréhension et créer de la frustration chez les usagers... Ces derniers augmentent leur volume de voix dans des environnements bruyants, ce qui peut aggraver les tensions, c'est l'effet Lombard. Les agents doivent souvent répéter leurs instructions, ce qui peut entraîner une fatigue auditive et un stress accru. Voici quelques notions clés pour mieux aborder la dimension sonore dans la conception des espaces :

Concepts et notions

Avant toute chose, les services doivent offrir aux utilisateurs une expérience sonore en adéquation avec les besoins d'usage des espaces.

Norme iso 22955 et étude spécifique

La norme ISO 22955 établit des critères acoustiques pour les espaces de bureaux ouverts, incluant des recommandations pour les espaces d'accueil. Elle définit les types d'espaces et les valeurs acoustiques pour garantir un confort sonore. Attention, bien que les normes fournissent des bases, il faut les compléter par des études et retours d'expériences pour adapter les recommandations aux spécificités de chaque lieu.

Atténuation acoustique

Les cloisonnettes acoustiques offrent une atténuation de 10 à 15 décibels, et permettent d'ajouter plus de confidentialité dans les échanges, à condition d'être installé autour ou sur les côtés de l'espace d'échange.

Coefficient d'absorption

Le coefficient d'absorption (ou alpha) des matériaux absorbants doivent avoir un coefficient au minimum de 0,8 (à 1kHz.) pour être efficaces. Surtout, elles doivent être installées aux bons endroits. On voit souvent des cloisonnettes installées derrière en écran plat d'ordinateur ou de manière purement symbolique.

Recommandations

Penser la disposition des espaces par l'entrée acoustique

La disposition des espaces d'accueil, comme les points de rencontre ou les bureaux individuels, influence directement l'acoustique. Les espaces ouverts peuvent générer des niveaux de bruit élevés, rendant difficile la communication claire entre usagers et agents. Mais si l'acoustique est bien travaillée, cela peut permettre plusieurs conversations simultanées sans gêne tout en préservant à la fois l'intelligibilité, la confidentialité et le confort acoustique, en offrant notamment un niveau de bruit général réduit.

Traiter différemment les espaces

L'espace ouvert d'accueil général ou l'espace d'échange avec le conseiller (borne, bureau) ont des problématiques acoustiques propres et nécessitent un traitement différencié.

Confidentialité vs convivialité : un équilibre à trouver

Les espaces d'accueil doivent équilibrer la nécessité de confidentialité pour les usagers avec la convivialité requise pour un environnement agréable. Par exemple, dans un centre des impôts, un usager peut avoir des préoccupations sensibles qu'il ne souhaite pas partager à haute voix. Cependant un bruit de fond participe d'une ambiance agréable et conviviale.

L'utilisation de cloisonnettes acoustiques et de matériaux absorbants est cruciale pour réduire la transmission du son. Ces cloisonnettes doivent être conçues pour limiter la réflexion du son.



L'utilisation de cloisonnettes acoustiques et de matériaux absorbants est cruciale pour réduire la gêne sonore. L'acoustique étant souvent complexe, le traitement acoustique, pour être efficace, doit être validé par un bureau d'étude compétent."

*Roland Cahen, designer sonore,
Chaire [S'entendre] ENSCI-CRD*



Comment retravailler les ambiances d'un lieu d'accueil ?

1 | Concevoir sa plateforme de « marque » du lieu

Quelle image de l'organisation souhaite-t-on donner à travers l'aménagement du lieu ? Quelle promesse souhaite-t-on faire à l'usager ? Quelle qualité d'accompagnement veut-on lui proposer ?

2 | Traduire cette plateforme de marque en effets recherchés et univers analogues

Quels sont les effets recherchés vis-à-vis du visiteur ? Proximité, réassurance, invitation à l'action, convivialité, simplicité, efficacité, lucidité, etc. Priorisez-les par ordre d'importance. Quels sont les univers, lieux ou les mobiliers en dehors des services publics qui incarnent ces dimensions ? Exemple : l'univers de l'atelier et la table d'établi, le salon de sa grand-mère... Mettez des mots clés : rond, enveloppant...

3 | Travailler à partir de de planches d'ambiances

Réunissez sur des planches des exemples de lieux, des mobiliers et des palettes de couleur qui incarnent votre signature relationnelle. Mettez des mots clés. **Attention, il est possible que votre organisation ai déjà fait un travail autour de l'identité des lieux et qu'une charte soit imposée.** Il existe possiblement déjà des guides avec des mobiliers identifiés, ayant fait l'objet d'un travail de validation entre les services. Les points d'entrée peuvent être la communication, le service marketing, le service design, la direction des travaux...

4 | Agencement, aménagement et prescription mobilier

C'est le moment de concevoir l'aménagement intérieur du lieu avec le design du mobilier sur mesure et la prescription du mobilier standard. En fonction des possibilités, vous pouvez sourcer du mobilier de façon libre à l'extérieur, dans la mesure où celui-ci respecte les normes au feu requises ou travailler à partir des catalogues disponibles (ex : UGAP). S'il y en a un, l'équipe en charge du design missionnée sur le projet (en interne ou en prestation) produit à cette étape des visuels en 3 dimension des espaces, en général photo-réalistes.

5 | Prescription couleur-matière

A cette étape, l'équipe en charge du design prescrit les finitions à l'aide des nuanciers des fabricants et d'échantillons demandés spécifiquement. Des planches rassemblant ces échantillons peuvent être conçues pour chaque sous-espace pour se faire une impression des couleurs et matières en complément des visuels 3D. Des tests in situ peuvent être réalisés si le lieu existe (test de peinture par exemple). Attention à regarder les échantillons avec une lumière représentative de l'éclairage final.

6 | Itérations

Les choix de matériaux et de conception sont-ils fonctionnels ? On évitera les tissus clairs, non traités. Pour les lieux très sollicités, on pourra partir sur des toiles techniques effet cuir, que l'on peut nettoyer à l'éponge, voire des mobiliers sans rembourrage (coque plastique ou métallique). Doit-on pouvoir empiler les mobiliers ? Les modes de nettoyage sont-ils compatibles avec le mobilier sans abîmer celui-ci (coups d'aspirateurs, détrempe des tissus en cas de lessivage des sols...).



Les étapes d'un projet de prescription d'ambiances

1 Concevoir sa plateforme de « marque » du lieu

Objectif :

Formuler la promesse à incarner dans l'aménagement des lieux

Livrables :

- Les piliers de la plateforme de marque de type : la vision, les missions, les usagers cibles, la façon d'agir spécifique.
- Une signature ou un slogan.

Se référer au focus méthodologique « Faire sa plateforme de marque du lieu ».



Identité pour la tour « The Link »
agence d'identité Ikigai.
Architecte de la tour : Philippe Chiambaretta

3 Conception de planches d'ambiances

Objectif :

Permettre de comprendre l'esthétique globale de chaque sous-espace.

Livrables :

- Images de références de lieux existants
- Pièces de mobilier particulières voire icoïque (luminaire, pouf, fauteuil, tapis...).
- Types de couleurs (sans entrer dans les références précises pour le moment).
- Texte explicatif : effets recherchés, mots clés.



Maison France services, Pont de l'Arche.
Planches d'ambiance pour les différents sous-espaces.
L'Atelier Universel

2 Traduire cette plateforme de marque en effets recherchés et univers analogues

Objectif :

Traduire la plateforme de marque en effets recherchés vis-à-vis du visiteur.

Livrables :

- Liste des effets recherchés (ex. réassurance, convivialité, invitation à l'action, etc.) par ordre de priorité;
- Univers ou lieux de référence;
- Texte décrivant le vocabulaire formel recherché : rond, enveloppant, couleurs vives.



Identité pour la tour « The Link »
agence d'identité Ikigai.
Architecte de la tour : Philippe Chiambaretta

4 Design d'espace et prescription de mobilier

Objectif :

Avoir les principaux éléments qui définissent l'espace, avec la bonne géométrie.

Livrables :

- Dispositions à la bonne échelle des éléments (dessin en plan et en volume).
- Dessin du mobilier sur mesure et intégration dans l'espace.
- Implantation du mobilier standard existant sur le marché (la plupart des fabricants proposent des modèles 2D et 3D de leur mobilier que les designers peuvent importer dans leur modèle).



Maison France services,
Pont de l'Arche.
L'Atelier Universel

5 | Prescription couleur-matière

Objectif :

Valider à l'œil nu et non pas sur ordinateur les choix de couleurs et de matière.

Contenu pour chaque sous-espace :

Pour chaque sous espace, une série de planches avec :

- Des échantillons de finitions envoyés par les fabricants (tissus, stratifiés).
- Les références de peintures.
- En cas de fresque, ou de motifs sur mesure, une impression papier ou autre échantillon représentatif.



Planches couleur-matière, présentation les échantillon L'Atelier Universel



Accueil de service

Une salle d'attente adaptée aux services

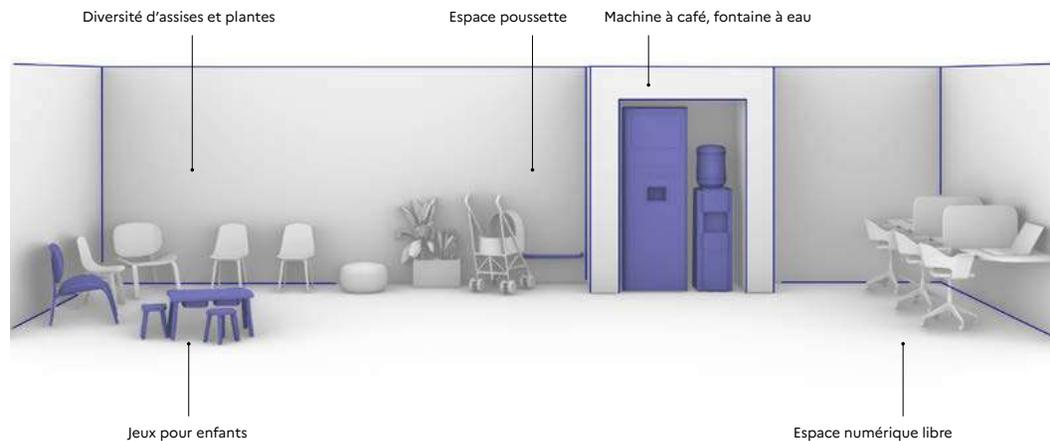
Mobilier Aménagement Espaces d'attente Informations à l'utilisateur

La salle d'attente a trois fonctions principales : la **régulation des flux**, l'**information du visiteur** et la mise en place d'une mécanique d'**engagement** dans sa démarche.

Le temps passé en salle d'attente représente une opportunité pour le service accueillant. Il peut permettre à l'utilisateur de **débuter concrètement sa démarche**, en vérifiant ses pièces justificatives ou en s'informant sur les étapes à venir.

C'est aussi un moment propice pour le **réengager dans son parcours**, par exemple dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Au-delà de son utilité pratique, **ce temps peut devenir une étape positive** de l'expérience sur site. Il peut offrir à l'utilisateur la possibilité d'interagir avec ses proches (comme jouer avec son enfant dans la salle d'attente de la PMI), d'échanger avec d'autres usagers, ou encore de dialoguer avec des agents ou conseillers.



Bonnes pratiques



✓ Prévoir en salle d'attente des assises variées, agréables, et en nombre suffisant

- Prévoir suffisamment d'assises. Prendre les temps de fortes affluence et non les moments d'affluence moyenne pour faire le dimensionnement.
- Prévoir de la place pour les fauteuils et poussettes sans les isoler du reste de la salle d'attente.
- Prévoir des assises adaptées à toutes les corpulences et une diversité de postures.
[cf. fiche « Des lieux rassurants et conviviaux »](#)



Assises en salle d'attente (fauteuils avec accoudoirs) et carte du quartier au mur traitée comme un élément de décoration pour une intégration plus élégante.
Eugene millon, GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.



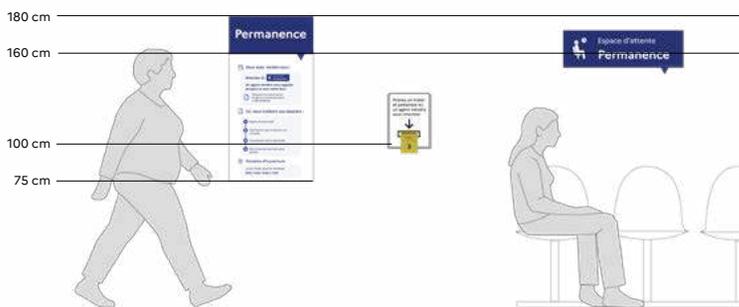
✓ Limiter le temps d'attente

- Clarifier les modalités d'accueil en amont,
- ET si besoin (démarches longues ou complexes), prévoir un système en plusieurs rendez-vous, et bien le communiquer : un rendez-vous rapide de diagnostic dont on sort avec la liste des pièces nécessaires et une autre date.
- Proposer des listes des pièces nécessaires :
 - pour les principales démarches en proportion,
 - ainsi que pour celles générant de la frustration.



✓ Salle d'attente: efficacité et réassurance

- Un système de signalétique visible permet d'identifier d'un coup d'œil la salle d'attente indiquée lors du parcours d'accès.
- Rappeler à quoi les espaces d'attente sont rattachés pour éviter aux usagers d'attendre dans la mauvaise salle d'attente
- Rappeler les modalités d'attente: faut-il s'annoncer avant d'attendre, comment est organisé l'ordre de passage, y a-t-il des choses à faire pendant l'attente (formulaire à remplir)...
- Indiquer les prochaines étapes du parcours d'accueil / de l'accompagnement



Réaménagement des espaces d'accueil, panneaux d'informations organisées, signalétique détaillant les modalités d'attente.
Conservatoire de Metz. Elise Sanner.

Rendre l'attente agréable

Bonnes pratiques



- ✓ Proposer des activités ou des services (jouer, lire, boire de l'eau, prendre un café).



Autour du livre, présentoir à livres pour faciliter l'accès à la lecture en unité d'hospitalisation.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.



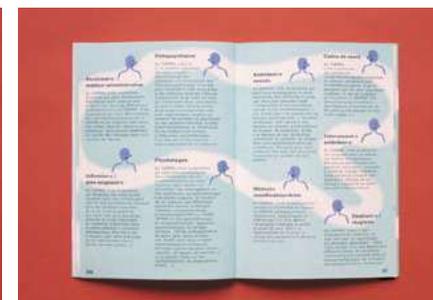
€ €€ €€€

Rendre l'attente utile

Bonnes pratiques



- ✓ Si la taille de votre équipe le permet, proposez la présence d'un agent qui puisse intervenir en salle, et aller au-devant des usagers (vérification qu'on s'occupe bien des usagers, qu'ils ont toutes les pièces nécessaires, leur proposer une attente active sur des bornes...).
- ✓ Utiliser l'attente pour faire remplir les pièces qui peuvent l'être avant le rendez-vous
- ✓ Profiter de ce temps d'attente pour faire de la pédagogie sur le service public en question, ses acteurs, les étapes de la démarche (ex. dans les tribunaux, des panneaux expliquent comment va se dérouler l'audience et qui sont chacune des personnes que va rencontrer le justiciable.)
- ✓ Faire de l'attente un moment d'engagement dans une démarche en cherchant à activer certains leviers comportementaux. Ex. réengagement dans la recherche d'emploi.



Carnet remis à chaque adolescent accueilli et pris en soin au CAMPA (Centre d'Accueil Médico-Psychologique pour Adolescents): présentation des spécialités et rôles des différents membres du personnel médical, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, La Fabrique de l'hospitalité, Les Ateliers RTT, Atelier Terrains Vagues



Mur sensoriel pour les enfants dans la salle d'attente et délimitation au sol.
G.H.U. Saint-Anne, site Tour d'Auvergne.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

€ €€ €€€



Signalétiques localisées pour autoriser et inviter différents usages au sein de l'espace dédié aux familles des enfants hospitalisés en chirurgie pédiatrique, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. La Fabrique de l'hospitalité, Les Ateliers RTT.

€ €€ €€€



Affiches et flyer jouant sur des leviers psycho-sociaux pour favoriser l'engagement des jeunes dans la recherche d'emploi. L'Atelier Universel, NF études.

€ €€ €€€



Exemple d'organisation de l'attente en salle d'attente

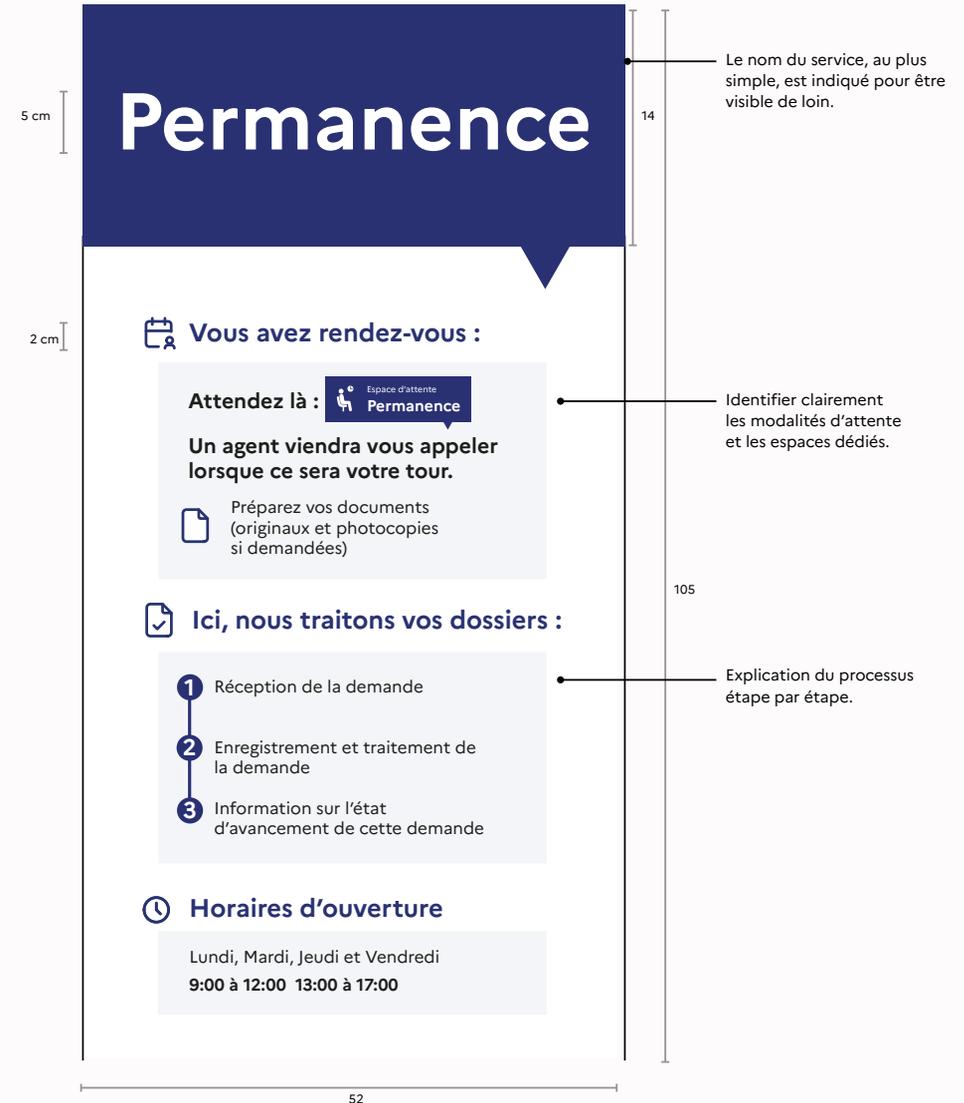


Expérimentation de panneaux dans une salle d'attente de Médecine Physique et de Réadaptation et devant une chambre pour des accompagnants afin de délivrer des conseils pratiques.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

€ € € € €



Informations didactiques dans les couloirs de l'unité d'hospitalisation chirurgicale pédiatrique, visant à améliorer l'accueil, la communication auprès des familles et l'accompagnement dans les parcours de soin : présentation des différents membres du personnel et de leurs rôles en fresque sur les murs ; et conseils pratiques aux accompagnants, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.
La Fabrique de l'hospitalité, Les Ateliers RTT.





Des files d'attente sereines

Files d'attente Signalétique

L'attente est identifiée par les agents comme une source majeure de tensions. Une fois le travail fait sur l'organisation des flux et la minimisation de l'attente [cf. fiches organisation des flux], il peut arriver que les temps d'attente restent importants. Dans ce cas il est possible d'accompagner au mieux l'attente, pour la rendre le plus confortable voire utile, tant dans l'aménagement des files que des espaces d'attente.



Les gens [...] plus ils attendent, plus ils sont agressifs. Si ce problème était résolu, au moins 70% des incivilités seraient résolues."

*Un agent de la Poste.
Src. Les incivilités à la Poste,
rapport pour la mission de la Recherche de La Poste,
Centre d'étude des politiques sociales (C.E.P.S.)*



Espace d'attente aménagé à l'extérieur de la cantine pour faire patienter de façon échelonnée les collégiens et éviter les bousculades. Collège Saint-Ouen l'Aumône. Architectes : HEMAA Paysagiste: Florent Clier Design et maîtrise d'usage : Hact Images et film 3D: @LotoArchilab



Files d'attente du centre Pompidou. Des abris prévus pour les agents de la même couleur que les files d'attente ont été. Photographie : l'Atelier Universel

Bonnes pratiques



- ✓ Privilégier autant que possible une attente abritée, à l'intérieur du bâtiment, éventuellement sous un auvent à l'extérieur.
- ✓ Privilégier l'attente assise plutôt qu'en file ou debout, en dimensionnant les salles d'attentes de façon suffisante.
- ✓ Penser à des sas, ou des espaces de pré-accueil idéalement accessibles en dehors des heures d'ouvertures du service.
- ✓ Penser l'attente pour les personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques (assises) en leur donnant la priorité.
- ✓ Des tables hautes peuvent également permettre de remplir un formulaire pour gagner du temps pour la suite de la démarche.
- ✓ Possibilité pour un agent d'intervenir si un usager a besoin d'aide (avec une assise déployable ou à proximité, un fauteuil roulant...).
- ✓ En cas d'affluence, il peut être utile de dédier une file rapide séparée pour l'orientation, avec des indications claires à l'entrée pour chacune des files. Les agents peuvent par rotation, par exemple, prendre ce rôle d'orientation.

SERVICES PUBLICS + Programme Services Publics+



Bonnes pratiques



- ✓ Des règles d'attentes lisibles et claires : indications claires des différentes files, besoin de prendre un ticket ou non, règles de passage (surtout si celles-ci ne se font pas par ordre d'arrivée).
- ✓ En cas d'impossibilité, il est nécessaire de créer ou une plusieurs files d'attente claires devant le point d'accueil qui comporte :
 - des gère-files
 - une distance de discrétion avec la personne qui passe
 - des panneaux clairs indiquant les modalités d'attente et le rôle de chaque file.
- ✓ Communiquer le temps d'attente à l'usager et accompagner le sentiment de progression.
- ✓ Installation d'un gestionnaire de file d'attente qui permet de distribuer les tickets et afficher le numéro de passage avec un doublon de l'annonce en vocal.

Attendez votre tour ici, un agent disponible va vous faire signe

Ici, trouvez votre salle

Ici, informations, démarches



À partir de ce point

Attente 5 min

Annonce du temps d'attente





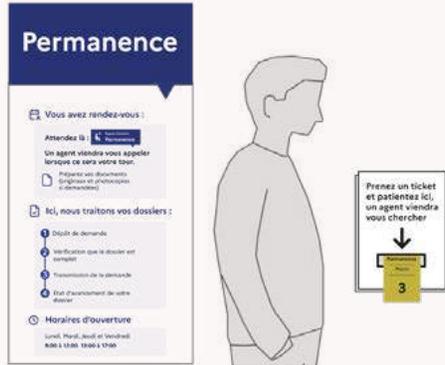
Une alternative aux gestionnaires de file d'attente

La boîte à ticket permet de gérer le flux de personnes et de créer une file d'attente virtuelle devant un service.

Les tickets (imprimés et plastifiés en quantité correspondant aux besoins estimés par 1/2 journée) sont mis en place par les agents de la permanence en début de session puis récupérés par l'agent qui reçoit la personne.



Exemple de support pour ticket du CHU de Cholet. User Studio.



L'accueil accompagnement

Comment proposer un accompagnement adapté à chaque usagers et les mettre dans une position de s'engager dans la démarche et de s'autonomiser ?
Quelles postures proposer ?
Comment réduire les problèmes d'incivilités et garantir la sécurité des agents d'accueil ?



Accueil accompagnement, les grands principes	129
Postures d'accueil et encapacitation des usagers	135
Outils et supports d'accompagnement	141
Poste en accès libre	147
Incivilité et sécurité des agents	151
Préparer la suite	157



Accueil accompagnement, les grands principes

Aménagement Bureaux Permanences Informations à l'utilisateur

Nous désignons par « accueil service » le moment où l'utilisateur avance avec l'aide d'un conseiller sur le fond de sa démarche : renouvellement de pièces d'identité, consultation médicale, point sur sa carrière avec un conseiller France Travail... Nous sommes ici au moment clé du parcours qui peut avoir un impact important sur la vie de l'utilisateur : attribution d'aides financières, renouvellement d'un titre de séjour, diagnostic médical, ...

Comment, dans les situations du quotidien comme dans celles les plus critiques mettre l'utilisateur dans les meilleures conditions ? Nous suivrons ici les différents temps de l'accompagnement : accueil de l'utilisateur et mise en place, introduction de la démarche, déroulé et conclusion.

1. Accueil de l'utilisateur et marques d'attentions

L'utilisateur est appelé par le gestionnaire de file d'attente, ou se présente directement car c'est son tour de passage. Un agent volant peut également venir au-devant de lui pour lui demander de rejoindre l'espace de conseil ou de consultation, ce qui permet d'introduire une attention humaine.

Idéalement, l'agent s'adresse à l'utilisateur par son nom et se présente « je suis madame ou monsieur ..., je vais vous accompagner dans votre démarche ».

S'il y a besoin de vérifier l'identité de l'utilisateur alors que cela a déjà été fait à plusieurs reprises dans le parcours - exemple des patients qui doivent à 3 ou 4 reprises décliner leur nom, prénom et date de naissance - on n'hésitera pas à ajouter un message de bienvenue chaleureux pour contrer l'effet dépersonnalisant de cette déclinaison d'identité.

On peut s'enquérir de l'état émotionnel ou de santé de l'utilisateur : « comment allez-vous, comment vous-sentez vous ? » et répondre sur un mode rassurant : « on va voir ensemble ce qu'on peut faire pour vous. ».

L'utilisateur est ensuite invité à suivre l'agent dans un box ou une salle de consultation adaptée à la rencontre.

2. Mise en place de l'utilisateur : assises suffisantes, confort, ambiance

Le mobilier et l'aménagement doivent inviter l'utilisateur à se placer naturellement au bon endroit : chaises vides face au bureau de l'agent, et l'agent en redondance invite l'utilisateur et le met à l'aise. Attention à bien intégrer le fait que l'utilisateur peut venir avec un aidant, ou un enfant qu'il n'a pas pu faire garder, ce qui nécessite de bien prévoir deux assises et une troisième assise d'appoint.

Dans un logique de réciprocité, on accordera de l'attention au confort des assises pour l'utilisateur et on privilégiera les situations où usagers et agents ont le haut du corps à la même hauteur : assis-assis, debout-assis haut ou debout-assis sur estrade. On évitera des situations où l'agent surplombe l'utilisateur ou l'inverse (pour éviter douleurs à la nuque ou troubles du rachis pour l'agent). De façon générale, la perception de confort des assises doit être similaire, malgré les différences techniques et réglementaires (par exemple, les agents auront besoin d'une chaise ergonomique du bureau, tandis qu'on doit proposer à l'utilisateur une chaise sans roulette pour limiter le risque de chute).

On pourra chercher dans les éléments d'aménagement à être rassurant (couleurs, mobiliers enveloppants ou évoquant l'univers domestique), tout en étant accessible aux utilisateurs pris dans toute leur diversité (assises adaptées aux différentes corpulences), accostage en fauteuil.

[cf. fiche « Des lieux conviviaux et rassurants »](#)

On soignera également l'éclairage et l'environnement sonore pour qu'ils viennent au service de la qualité de l'échange humain.

[cf. fiche « Des lieux conviviaux et rassurants »](#)

La confidentialité doit également être préservée quand la démarche le nécessite. Si la personne entend distinctement ce qui se dit dans le bureau d'à côté, il sait bien que l'on va l'entendre également et cela peut brider les échanges, voire les compromettre.

3. Pédagogie dans la démarche

Une fois que l'utilisateur et l'agent sont installés, c'est le moment d'effectuer pour ou avec l'utilisateur la démarche ou le soin. Le fait d'expliquer les différentes étapes de la démarche et ce que fait l'agent est une façon de rassurer l'utilisateur tout en le faisant monter en compétence.

Idéalement, l'utilisateur peut suivre sur l'écran de l'agent ce qui est fait, par exemple via un système de double écran en recopie, ou grâce à un écran pivotant facilement.

Si l'on souhaite autonomiser l'utilisateur pour ses démarches, on pourra également prévoir de se placer à côté de l'utilisateur et non face-à-face, pour faire avec. Ce qui symboliquement change le rapport usager-agent. Il est même possible de placer l'utilisateur en face de l'ordinateur et le guider. Attention toutefois à répondre au besoin de réassurance et de demande de contact humain de l'utilisateur qui a parfois fait une heure de route pour venir sur place.

4. Conclusion et préparation de la suite

A la fin de la rencontre, l'agent peut donner ou envoyer par mail à l'utilisateur un résumé des échanges pour l'aider à préparer la suite :

- faire le bilan
- planifier les prochaines actions
- remettre les informations utiles.

[cf. fiche « Préparer la suite »](#)

5. Incivilités et sécurité de l'agent

Si les points 1 à 5 participent d'une meilleure expérience usager et sont de nature à diminuer les incivilités, la conception des espaces doit permettre à l'agent de se sentir et d'être en sécurité, pour qu'il puisse mettre en confiance et rassurer à son tour. Il faut que l'agent puisse facilement se retirer en cas de comportement agressif de la part de l'utilisateur, ou prévenir ses collègues et la sécurité.

[cf. fiche « Incivilité et sécurité des agents »](#)

5. Confort de l'agent

Le poste de travail de l'agent doit être adapté à ses activités, surtout si celui-ci reste longtemps dans la même position.

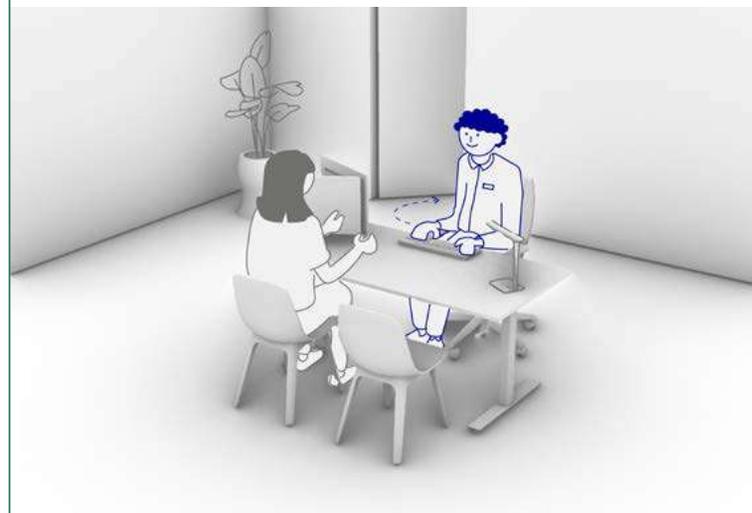
[cf. fiche « Un poste d'agent d'accueil confortable »](#)

Bonnes pratiques



- ✓ Accueillir l'utilisateur en l'appelant par son nom et en se présentant, et prendre le temps de lui réintroduire la démarche et les étapes.
- ✓ Une symétrie des attentions usagers-agents : assises confortables, même hauteur de buste pour l'utilisateur et l'agent.
- ✓ 2 chaises avec la possibilité d'une troisième assise en appoint.

- ✓ Pouvoir venir avec une poussette, prévoir éventuellement une petite zone de jeu pour les jeunes enfants.
- ✓ Des éléments de mobilier ou décoration qui évoquent l'univers domestique ou amènent une touche chaleureuse.
- ✓ Une mise en couleur des espaces qui casse le côté neutre et standardisé.



À éviter



- ✗ Une disposition où l'agent surplombe l'utilisateur.



- ✓ Faire le récapitulatif de ce qui a été fait à l'instant avec l'utilisateur, le re-situer dans la démarche, présenter les prochaines étapes.
- ✓ Imprimer un récépissé de ce qui a été fait avec l'utilisateur et lui remettre.
- ✓ Préparer la prochaine étape : programmer le prochain rendez-vous, remettre la liste des pièces à constituer ou actions à effectuer.
- ✓ Proposer à l'utilisateur de lui imprimer ses documents si celui-ci n'est pas à l'aise avec le fait de les récupérer en ligne.
- ✓ Raccueillir l'utilisateur, le saluer.

Résumé de fin de démarche



le SMS comme outil de dialogue

Le SMS comme outil de dialogue au service de l'aide sociale.

Notes sur une recherche-projet en design avec le service social du Département de Seine Saint-Denis, Zoé Aegerter, François Huguet, Papiers publics.

L'utilisation de SMS comme rappel de rendez-vous ainsi que comme format de compte rendu post-rendez-vous permet de transmettre directement des informations essentielles sur le téléphone portable des usagers, dans un format lisible, traduisible et reconsultable à tout moment. Les informations contenues dans le message sont traduisibles dans la langue choisie par l'utilisateur, permettant de rendre celles-ci immédiatement mobilisables.

Une expérimentation visant à utiliser le SMS comme outil de dialogue au service de l'aide sociale a été conduite en Seine-Saint-Denis.

Elle a consisté :

- d'une part, à utiliser le SMS pour partager une version numérisée des « cartons d'orientation » (adresses, numéros de téléphone, liens utiles)
- et, d'autre part, à envoyer des SMS par les assistants sociaux ou conseillers en fin de rendez-vous, afin de transmettre à la personne accompagnée un court compte rendu et toutes les informations nécessaires à la préparation du rendez-vous suivant.

Ces pratiques contribuent à renforcer le dialogue, à simplifier la compréhension et à soutenir l'autonomie des personnes dans leur parcours d'accès aux droits.



Image extraite de la note de recherche. Aegerter, Z., Huguet, F., (2024) Le SMS comme outil de dialogue au service de l'aide sociale, Papiers publics, 1



Postures d'accueil et encapacitation des usagers

Aménagement Postures d'accueil Information à l'utilisateur

Varier les postures pour adapter l'expérience d'accueil

Pour garantir la meilleure expérience d'accueil et la qualité des actions d'accompagnement, les agents doivent souvent adapter leur organisation à l'affluence du jour, à la nature des démarches des usagers et à la réalité de leurs attentes en termes d'accompagnement.

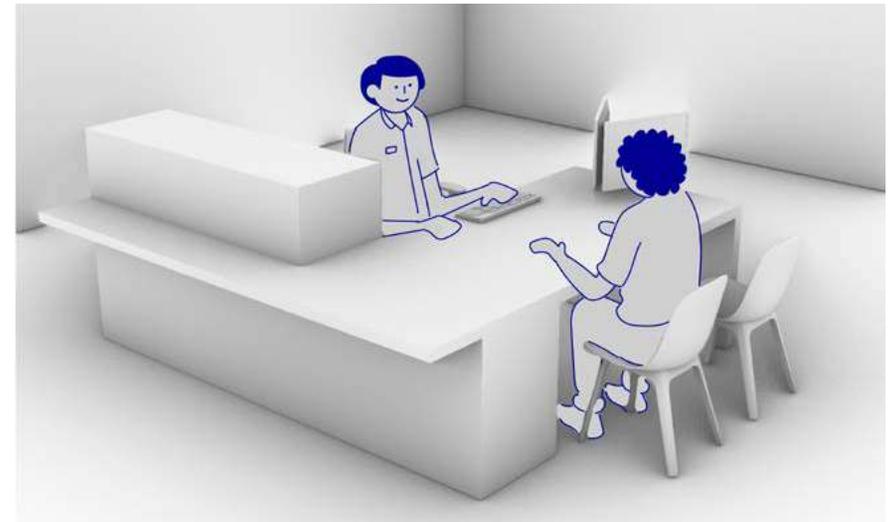
Il faut pouvoir désengorger une file d'attente qui s'allonge en créant un poste d'accueil supplémentaire, aller au devant des usagers quand ils arrivent pour pré-qualifier leurs demandes ou s'occuper de ceux ayant des démarches simples et vite réglées par exemple ; ou encore aborder des sujets confidentiels de façon rapide dès l'entrée.

Par ailleurs, une fois l'accompagnement lancé, on pourra souhaiter selon les sujets et les usagers se trouver :

- face à face
- côte à côte

pour les accompagner au mieux, voire se mettre en position de leur laisser faire la démarche en semi-autonomie.

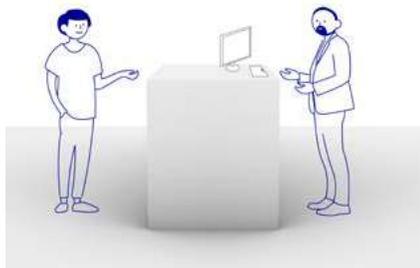
Pour rendre ces scénarios d'accueil possibles et permettre de varier les postures d'accompagnement, le choix des bons éléments de mobilier et l'aménagement des lieux vont être essentiels.



Des éléments de mobilier et équipements pour chaque posture

Permettre d'aller au-devant de l'utilisateur quand il arrive

Une banque d'accueil peut-être une simple **table haute** ou **petit comptoir**, voir un **simple tabouret haut**, ce qui permet à l'agent, d'aller facilement au-devant d'un usager qui entre dans l'espace.



Côte à côte

Si l'on souhaite montrer à l'utilisateur qu'on est à ses côtés, on pourra **proposer des tables** où usagers et agent sont côte-côte, au même niveau. Ces postures côte à côte ont l'avantage de permettre une montée en compétence de l'utilisateur dans ses démarches administratives : il peut suivre ce que l'agent fait et faire lui-même, en étant aidé quand il en a besoin. On pourra proposer des hauteurs classiques avec des tables à 75 cm et faire un panachage de hauteurs : tables hautes (hauteur entre 85-95 cm), avec ou sans tabouret haut, ce qui permet à la fois de créer de la diversité dans les postures, et d'introduire de la variété formelle pour proposer des espaces qui ne font pas « standardisés ».

Variété de postures : face-à-face, côte à côte, autonome

On pourra permettre à un même agent d'accompagner différemment l'utilisateur en fonction des besoins de celui-ci : sa disposition (envie de monter en autonomie sur ses démarches), les contraintes de temps (besoin d'aller vite dans les situations d'affluence).

Si l'on a une **banque d'accueil**, on prévoira une **partie à 75 cm**, permettant de se mettre face à l'utilisateur où **côte à côte**. Attention aux vitres, qui entravent la possibilité d'avoir des interactions riches avec l'utilisateur : montrer des documents, se mettre à côté.

On pourra proposer des **postes en accès libre** où l'utilisateur a la possibilité d'effectuer sa démarche tout en pouvant solliciter de l'aide de la part des agents-médiateurs présents dans l'espace.

À éviter



- × les vitres qui limitent les possibilités d'interaction entre usager et agent.

Bonnes pratiques



- ✓ une banque d'accueil qui permet à l'agent d'aller facilement à la rencontre de l'utilisateur.
- ✓ un espace qui permet une diversité de postures (face-à-face, côte à côte).
- ✓ La mise en avant par l'aménagement des espaces à valoriser, comme l'espace des postes numériques libres



France services Grand Lac, un mange-debout sert de poste d'accueil, pour permettre à l'agent d'aller facilement à la rencontre de l'utilisateur qui arrive.



Côte à côte



Face à face avec recopie d'écran



En appui (accompagnement semi-autonome)



France services Relais Grand Lac. Ecran tactile, postes en libre accès pour que les usagers puissent effectuer leurs démarches tout en ayant la possibilité d'être aidé par un conseiller.



Hôtel de ville de Vertou, postes permettant à un agent et usager d'être côte à côte.



Poste d'accompagnement pour les maisons France services. Mobilier National. Diversité de postures (face-à-face, côte à côte). Affordance pour la Caisse des Dépôts

Varié les postures pour adapter l'expérience d'accueil et encapaciter les usagers

Des usagers qui viennent chercher de l'aide

Certaines démarches se font pour partie en physique et nécessitent à l'utilisateur de venir sur place : recevoir un soin médical, récupérer sa pièce d'identité.

En parallèle, de nombreuses démarches ont été dématérialisées et peuvent être réalisées entièrement en ligne, éventuellement par téléphone.

Dans ces cas-là, les usagers qui viennent sur place sont ceux qui rencontrent des difficultés à effectuer leur démarche : difficulté avec les outils numériques, difficultés face à la complexité administrative, cas particulier qui n'entre pas dans les cases prévues...



La dématérialisation est un vecteur d'accès au droit, mais qui implique d'aller-vers les personnes ne maîtrisant pas la technique...au risque de favoriser le non-recours.

Elle diminue aussi les temps d'accueil et de relations physiques. Or, certaines situations de personnes, administrativement compliquées, ne peuvent être traitées simplement.

Cyprien Avenel : « L'aller-vers : raccrocher les personnes qui en ont besoin »

Des leviers pour autonomiser ceux qui en sont capables

L'utilisateur qui vient sur place vient chercher de l'aide dans l'exécution de sa démarche et doit pouvoir en recevoir. En même temps, c'est l'occasion de le faire monter en compétence, et de la rendre capable d'exécuter ses démarches en autonomie. Pour cela, plusieurs leviers sont possibles :

1. rappeler les étapes de la démarche et leurs raisons ;
2. clarifier le « jargon » administratif : à l'échelle de l'agent en faisant un effort de traduction, et en amont, à l'échelle de l'organisation, en accordant de l'attention à la production de documents en langage clair et illustré [cf focus Méthode F.A.L.C.] ;
3. permettre à l'utilisateur de suivre en temps réel les actions faites par le conseiller dans l'idée de pouvoir les reproduire ensuite : poste avec deux écrans et recopie d'écran, ou placement côte à côte ;

4. faire faire à l'utilisateur, en le guidant sur les étapes de la démarche : placement côte à côte, avec 1 ou 2 écrans ;
5. laisser l'utilisateur commencer la démarche et lui venir en aide si besoin.

Dans cette configuration, on prévoira si possible un poste avec écran tactile, pour permettre aux usagers qui ne maîtrisent pas la souris de manipuler les dossiers et les items de l'interface graphique de l'ordinateur directement avec le doigt. On intégrera également des tutoriels.

Dans tous les cas, la possibilité d'imprimer et de permettre à l'utilisateur de repartir avec la trace physique des actions faites et les pièces de son dossier est à prévoir dans l'espace si possible.

Un des enjeux est de trouver le bon équilibre entre aider l'utilisateur, le faire monter en compétences et assurer le traitement efficace des démarches dans les situations d'affluence.



Les usagers veulent qu'on fasse pour eux, ils n'ont pas envie qu'on leur dise de faire eux-mêmes"

Une conseillère

On a des usagers qui font une heure pour venir nous voir. Ce n'est pas pour se retrouver tous seuls devant un écran.

Une responsable de site

à l'inverse



Ici, on a enlevé la double souris et le double clavier, car les conseillers avaient tendance à faire eux-mêmes, à la place des usagers pour aller plus vite.

Une responsable de site

Bonnes pratiques



- ✓ Expliquer les étapes de façon claires et rappeler à l'utilisateur où il en est en ;

SERVICES PUBLICS Programme Services Publics+

- ✓ Permettre à l'utilisateur de suivre les étapes de la démarche (double écran avec recopie) ;

- ✓ En cas de posture en semi-autonomie, prévoir un écran tactile pour les usagers qui ne pas utiliser de souris d'ordinateur.

À éviter



- ✗ Prendre la souris des mains de l'utilisateur sans lui demander ;
- ✗ Laisser seul un utilisateur devant un poste alors qu'il a besoin de réassurance.



Outils et supports d'accompagnement

Informations à l'utilisateur Accompagnement

Pour améliorer la qualité de l'accompagnement, les conseillers peuvent être outillés avec différents supports.

Information usagers

Ces supports peuvent être informationnels : quelles sont les étapes de la démarche, les bénéfices liés à celle-ci, les pièces à constituer, les actions à faire ? Ils peuvent être destinés à l'utilisateur mais aussi à l'agent.

Des outils agents ergonomiques et aidants

Au-delà des supports informationnels à partager avec l'utilisateur, les agents ont besoins d'outils logiciels et papiers ergonomiques, qui viennent équiper leurs tâches d'accompagnement : scripts types pour cadrer les échanges en fonction de la situation de l'utilisateur ou de ses réponses), logiciels ergonomiques, procédures simples.

Trop souvent, le temps de saisie et de rapportage («reporting») est démultiplié, les logiciels métiers peu pratiques, ce qui fait perdre un temps précieux et occasionne une pénibilité au travail.

Enfin, les agents doivent parfois jongler entre le respect de la confidentialité des données de l'utilisateur et le besoin d'accompagnement. La solution Démarches Simplifiées permet d'accompagner des usagers dans le respect de la confidentialité des données, tandis que certaines Maisons France services ont trouvé une solution détournée pour permettre à l'utilisateur de noter lui-même ses mots de passes sur un document conçu spécialement.

Faciliter la relation avec le service

Dans l'idée d'établir un autre rapport entre l'utilisateur et le service, on peut avoir recours à des supports qui jouent sur la motivation de l'utilisateur et favorisent son engagement dans le parcours. Il est possible aussi d'utiliser des cartes pour l'inviter à aborder certains sujets de conversation allant au-delà de la démarche au sens stricte.



Le *Mémo Démarches administratives du quotidien* propose des informations sur des démarches administratives classées en 12 catégories. État'lin pour France Services.

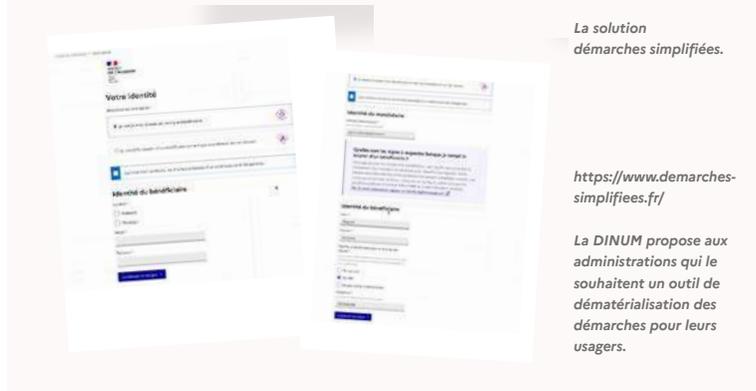


Nuancier de sujets de conversation proposant aux usagers d'aborder des thèmes allant au-delà de leur démarche de R.S.A. ALI Seine Saint-Denis, Les Sismo.

Bonnes pratiques



- ✓ Des documents clairs, qui évitent le jargon administratif (cf [Focus Méthode F.A.L.C.](#))
SERVICES PUBLICS+ Programme Services Publics+
- ✓ Des documents qui présentent la liste des actions à faire de façon simple, ainsi que les pièces à joindre.
SERVICES PUBLICS+ Programme Services Publics+
- ✓ Un ton de voix adapté à la situation, qui privilégie l'incitation.
- ✓ Limiter les doublons de rapportage pour les agents.
SERVICES PUBLICS+ Programme Services Publics+
- ✓ Utiliser Aidants.connect pour effectuer des démarches pour un usager dans le respect de la confidentialité.



La solution démarches simplifiées.

<https://www.demarches-simplifiees.fr/>

La DINUM propose aux administrations qui le souhaitent un outil de dématérialisation des démarches pour leurs usagers.

À éviter



- ✗ Un ton de voix autoritaire et menaçant.

À éviter dans les situations sensibles



- ✗ Demander à un usager son identifiant et son mot de passe sans mandat.



Fiche Méthodo

Leviers comportementaux

Voici quelques leviers comportementaux sur lesquels jouer pour susciter l'engagement de l'utilisateur dans sa démarche, l'inviter à mieux s'appropriier les lieux et services in situ ou profiter de sa venue sur site pour activer certains comportements.



Effet messenger

Les usagers ont tendance à accorder plus de crédit à la parole si celle-ci vient d'un pair.

Dans ces affiches proposées par France Travail et destinées aux universités, on met en scène le fait que c'est un jeune qui parle à un autre jeune.

Design : L'Atelier Universel
psychologues comportementaux : NF études



Montrer les étapes de la démarche et représenter le fait que l'utilisateur est déjà engagé dans cette démarche

Représenter les étapes à venir vient clarifier le futur pour l'utilisateur, et l'aide à se projeter et à anticiper la suite.

Montrer à l'utilisateur qu'il a déjà accompli une partie de la démarche vient jouer sur la dynamique d'engagement, et facilite son passage à l'action dans les prochaines étapes.

Design : L'Atelier Universel
psychologues comportementaux : NF études



Leviers comportementaux



Mettre en scène le choix

Les personnes sont davantage susceptibles de s'engager dans une option si celles-ci ont l'impression d'avoir le choix. Ici, l'idée est de présenter aux entreprises plusieurs profils de candidats afin de favoriser le recrutement d'un des 4 demandeurs.

Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux ; NF études pour France Travail.



Communiquer sur les bénéfices

Présenter les bénéfices auxquels l'utilisateur aura accès participe souvent à lever les freins au passage à l'action.

Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux ; NF études pour France Travail.



Proposer de prendre des engagements

Carnet de bord pour accompagner les usagers dans leur recherche d'emploi. Les usagers se fixent leur propres objectifs dans un document reprenant une partie des codes formels des «contrats» numériques.

Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux ; NF études pour France Travail.



Remplacer un habitude par une autre

Il est plus facile d'abandonner une habitude si on la remplace par une autre.

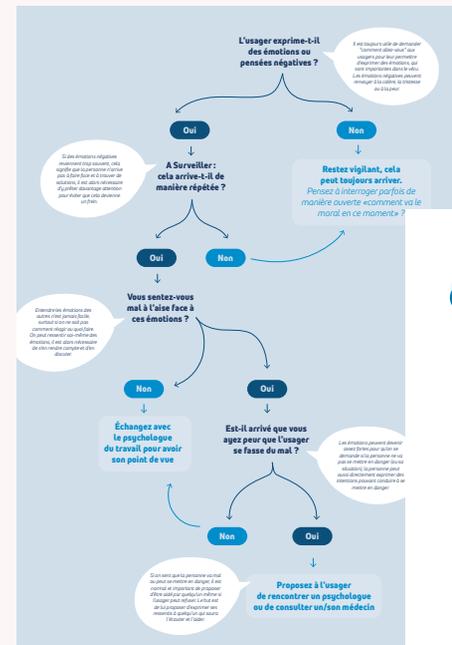
Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux ; NF études pour la Ville de Paris et le WWF.



Leviers comportementaux

Adapter les leviers à utiliser aux différents profils des usagers

Outiller les conseillers pour activer les bons leviers en fonction du profil usager.



Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux ; NF études pour France Travail.

Outil d'orientation

Cet outil aide à repérer les situations demandant à être prises en charge par un autre professionnel (psychologue du travail, médecin, etc.). Il propose des questions à embranchement pour aider à prendre une décision étape par étape et orienter au mieux l'usager, selon ses besoins.

L'objectif n'est pas de « catégoriser » les usagers mais d'aider à identifier les situations où le soutien / relais d'un professionnel peut être nécessaire pour le bien-être de l'usager, en complément de l'accompagnement que vous proposez.

Pour utiliser l'outil, il suffit de répondre aux questions et de suivre les chemins proposés selon la réponse à chaque question. Nous conseillons d'utiliser l'outil après l'entretien ou pendant si vous sentez suffisamment à l'aise ou que la situation le demande.

Le résultat peut également être revu a posteriori avec un psychologue du travail.

L'outil est au dos !

Recommandations et conseils

- Faire preuve de transparence envers l'usager quant à l'analyse que vous faites de la situation
- S'assurer de son adhésion à la proposition de rencontrer un autre professionnel
- Rassurer sur le motif qui vous pousse à l'orienter vers un autre professionnel (ce n'est pas grave) et souligner l'intérêt / les bénéfices pour l'usager
- Aider l'usager à repérer le professionnel vers lequel se tourner, faciliter le recours (donner des contacts, organiser un rendez-vous, etc.)
- Respecter toujours l'anonymat de l'usager et sa liberté à choisir de consulter.



Leviers comportementaux

		Grille de lecture des résultats
Le temps Analyser le regard sur l'usage de l'ordinateur pour évaluer la capacité à se projeter sur l'usage de l'ordinateur et les implications possibles.	Est-ce que l'usage ... Quel est le niveau d'usage de l'ordinateur ? Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Prevoir des bénéfices en 3 à 6 mois dans le court terme et long terme <input checked="" type="checkbox"/> Aider à accompagner la planification en proposant des recommandations <input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur
La motivation Analyser le regard sur l'usage de l'ordinateur pour évaluer la capacité à se projeter sur l'usage de l'ordinateur et les implications possibles.	Est-ce que l'usage ... Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur <input checked="" type="checkbox"/> Prevoir des bénéfices en 3 à 6 mois dans le court terme et long terme <input checked="" type="checkbox"/> Aider à accompagner la planification en proposant des recommandations <input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur
Le soi Analyser le regard sur l'usage de l'ordinateur pour évaluer la capacité à se projeter sur l'usage de l'ordinateur et les implications possibles.	Est-ce que l'usage ... Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Prevoir des bénéfices en 3 à 6 mois dans le court terme et long terme <input checked="" type="checkbox"/> Aider à accompagner la planification en proposant des recommandations <input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur
Les autres Analyser le regard sur l'usage de l'ordinateur pour évaluer la capacité à se projeter sur l'usage de l'ordinateur et les implications possibles.	Est-ce que l'usage ... Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Créer du contenu en facilitant le lien social et en aidant à mieux comprendre les enjeux et comportements des autres <input checked="" type="checkbox"/> Prevoir des bénéfices en 3 à 6 mois dans le court terme et long terme <input checked="" type="checkbox"/> Aider à accompagner la planification en proposant des recommandations <input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur
Le contrôle Analyser le regard sur l'usage de l'ordinateur pour évaluer la capacité à se projeter sur l'usage de l'ordinateur et les implications possibles.	Est-ce que l'usage ... Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ? Quelles sont les raisons de cet usage ?	<input checked="" type="checkbox"/> Créer du contenu en facilitant le lien social et en aidant à mieux comprendre les enjeux et comportements des autres <input checked="" type="checkbox"/> Prevoir des bénéfices en 3 à 6 mois dans le court terme et long terme <input checked="" type="checkbox"/> Aider à accompagner la planification en proposant des recommandations <input checked="" type="checkbox"/> Mettre la planification en œuvre et proposer dans le futur

Design : L'Atelier Universel, psychologues comportementaux : NF études pour France Travail.



Poste en accès libre

Mobilier Accompagnement Autonomie

Réduire la fracture numérique

Proposer un accès gratuit à un ordinateur connecté dans les lieux d'accueil du public permet de lutter contre l'exclusion numérique et de garantir un accès équitable aux services en ligne. Près de 15% des Français sont en situation d'illectronisme* et n'utilisent pas internet.

Alors que de plus en plus de démarches administratives (CAF, Pôle emploi, carte grise, impôts, demande d'aide sociale...) se font exclusivement en ligne, il est essentiel que les lieux physiques continuent à offrir une passerelle vers ces services digitaux, pour ceux qui ne sont pas autonomes.

* src. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7633654>

Contrôler son message respect au temps

Évaluer son temps d'attente et le proposer dans le message. Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.

Leviers

- Évaluer son temps d'attente et le proposer dans le message.
- Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.

Développer la confiance

Évaluer son message et le proposer dans le message. Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.

Leviers

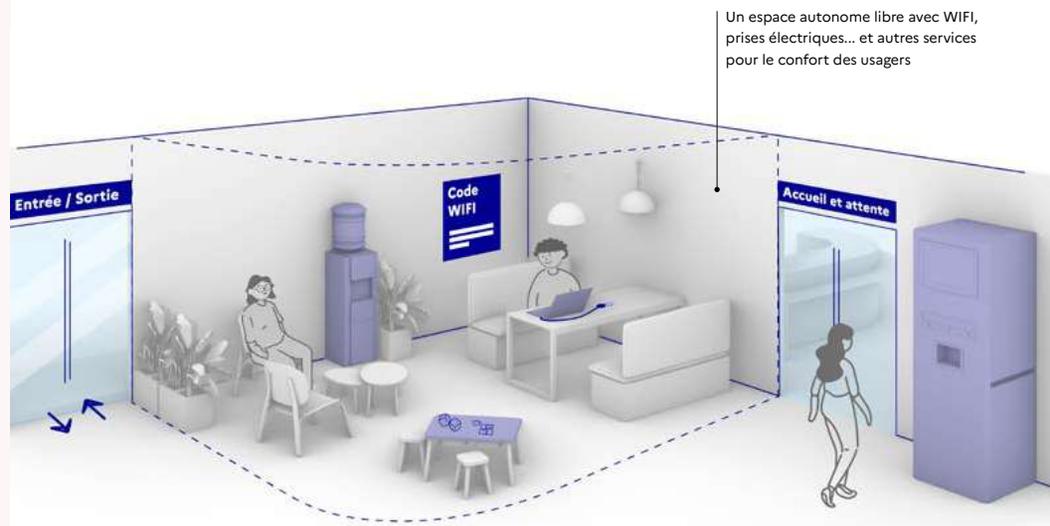
- Évaluer son message et le proposer dans le message.
- Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.

Transmettre le rapport aux autres

Évaluer son message et le proposer dans le message. Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.

Leviers

- Évaluer son message et le proposer dans le message.
- Adapter l'attente en fonction de la situation et du destinataire.



Un espace autonome libre avec WIFI, prises électriques... et autres services pour le confort des usagers

Favoriser l'autonomie des usagers

Un poste en libre accès permet à l'utilisateur de consulter son espace personnel sur un site administratif, remplir un formulaire en ligne, envoyer des documents dématérialisés, télécharger ou imprimer des justificatifs - à conditions que des imprimantes soient disponibles et connectées au poste.

Cela peut désengorger les guichets pour les démarches simples, et permettre aux agents de se concentrer sur l'accompagnement renforcé.



Maison France services,
Relais Grand Lac

€€ €€€

à éviter



- ✗ Des postes en libre accès dans des salles éloignées de la salle d'attente ou de l'accueil, relégués au fond.
- ✗ Des postes non visibles des agents et ayant accès à l'ensemble des contenus sur internet.
- ✗ Des imprimantes libres d'accès.



Quartier Jeune, maison des solutions
portée par la Ville de Paris. Postes en
accès libre et possibilité de venir avec
son ordinateur. Vraiment Vraiment.

€€ €€€

Bonnes pratiques



- ✓ Des ordinateurs en accès libres.
- ✓ La possibilité de venir avec son ordinateur.
- ✓ Des agents ou conseillers disponibles pour aider les usagers.
- ✓ Un poste avec écran tactile pour permettre aux usagers qui ont du mal à utiliser la souris de pouvoir effectuer leur démarche.
- ✓ Des ordinateurs ouverts sur une page d'accueil présentant uniquement les raccourcis vers les sites des principales démarches et partenaires.
- ✓ Des tutoriels pour faciliter la démarche en autonomie.
- ✓ Un process régulier de suppression des fichiers enregistrés par les usagers sur les ordinateurs.



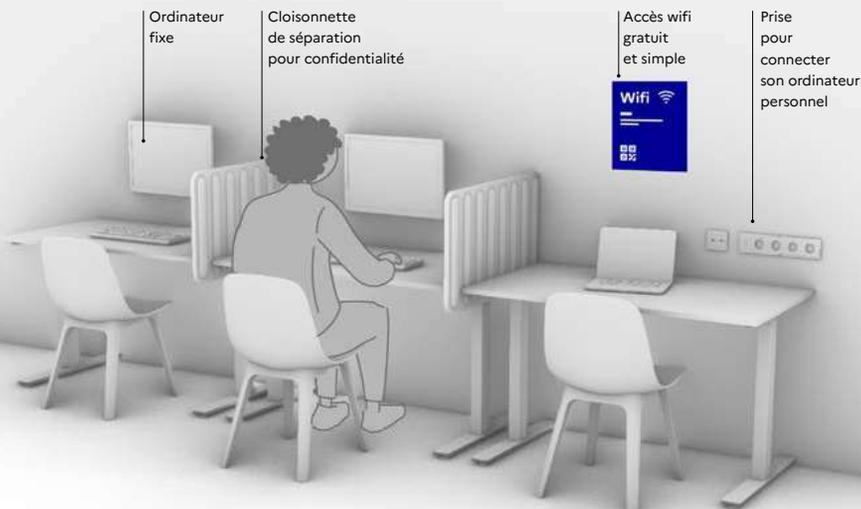
France Travail Lille Grand Sud. Postes en accès libre et imprimantes.
Des modes d'emplois sont présentés à côté de écrans ainsi qu'intégrés sur le bureau de l'ordinateur.

€€ €€€

Obligations CNIL

CNIL.

- ✗ En tant que responsables de la fourniture d'accès à internet, vous êtes possiblement soumis à des obligations légales de conservation des « données de trafic » mais également de respect des données personnelles
- ✗ Les réseaux wi-fi ouverts au public, doivent être séparés du réseau interne, et utiliser un chiffrement à l'état de l'art.
<https://www.cnil.fr/fr/fournir-un-acces-internet-public-quelles-obligations>





Incivilité et sécurité des agents

Aménagement Postures des agents d'accueil Sécurité

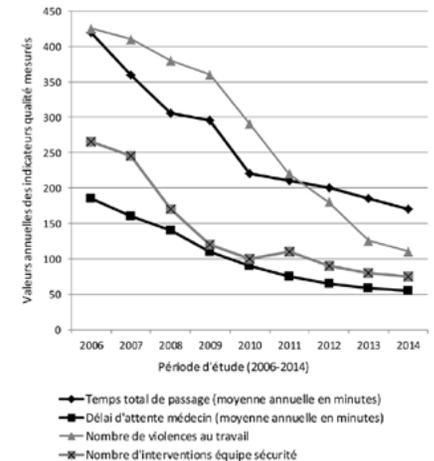
Incivilités vs agressions

Les agents sont confrontés quotidiennement à de nombreuses formes d'incivilités, souvent perçues comme mineures : soupirs appuyés dans la file d'attente, remarques ironiques, moqueries, ou encore disputes entre usagers. Bien que ces comportements puissent sembler anodins pris isolément, leur accumulation a des effets délétères sur le long terme : perte d'estime de soi, perte de sens au travail, baisse du moral.

Moins fréquentes mais bien plus graves, les agressions -qu'elles soient verbales, liées à la dégradation de matériel ou, plus rarement, physiques- constituent également une réalité à laquelle les agents d'accueil sont exposés. Améliorer l'expérience des usagers sur place peut contribuer à apaiser le climat et à favoriser des interactions plus sereines entre agents et usagers. Cela doit s'inscrire en complément d'autres leviers essentiels : la formation des agents, la mise en place de dispositifs permettant de signaler les incivilités, et l'activation rapide de mesures adaptées.

Améliorer la qualité de service pour limiter les incivilités

La qualité de service est reconnue comme un levier clé dans la réduction des incivilités. Une étude menée à l'hôpital Bichat met en évidence une corrélation directe entre certains indicateurs, tels que le temps d'attente, et la fréquence des comportements incivils. L'attente sur place, en particulier, constitue un enjeu majeur : les agents l'identifient comme l'un des principaux déclencheurs d'incivilités.



"La violence dans les services d'urgences : évaluation d'une politique de réduction de la violence dans un service d'accueil des urgences parisiens." E. Casalino et al.



Les gens [...] plus ils attendent, plus ils sont agressifs. Si ce problème était résolu, au moins 70 % des incivilités seraient résolues".

WYVEKENS (A.) (dir.), DONZELOT (J.), MÉVEL (C.), OBLET (T.), VILLECHAISEDUPONT (A.), 2003, *Les incivilités à La Poste, rapport pour la mission de la Recherche de La Poste, Centre d'étude des politiques sociales (CEPS)*.

Des espaces et accompagnements sur place qui jouent sur les leviers d'écoute et de considération de l'utilisateur ?

Un bon aménagement peut vraiment aider à créer une ambiance propice à l'écoute et à la compréhension. Par exemple, une bonne acoustique et un éclairage bien pensés permettent de mieux s'entendre, de ne pas avoir à répéter ou élever la voix, et de bien capter les expressions du visage – bref, de mieux communiquer.

Autre détail qui compte : installer l'agent et l'utilisateur à la même hauteur de buste. Cela évite de créer une impression de supériorité ou de distance, et cela installe une relation plus équilibrée dès le départ.

Protéger les agents en cas d'escalade

L'aménagement de l'espace joue un rôle dans la gestion des tensions. Il peut permettre à d'autres agents ou au responsable de site de repérer facilement une situation délicate, grâce à des points de vue dégagés sur les agents en interaction avec les usagers, et ainsi faciliter une intervention rapide si nécessaire.

Au-delà des dispositifs visant à apaiser les relations, il est essentiel que l'organisation des lieux anticipe les situations de danger. L'agent doit pouvoir solliciter de l'aide discrètement, par exemple via une sonnette dissimulée sous le poste d'accueil.

Il doit disposer d'une voie de repli sécurisée (comme un couloir séparé ou l'accès rapide à une porte pour sortir de la pièce) afin d'échapper à un usager agressif.

Dans les environnements à risque, une vigilance doit être portée au mobilier et aux objets présents : on évitera les objets pouvant être utilisés comme arme par destination, tels qu'un téléphone non fixé ou une agrafeuse lourde.

Propreté et vandalisme

La propreté des lieux contribue également à limiter les dégradations matérielles car le vandalisme, la saleté, le matériel usé ou cassé, peuvent être perçus comme des permissions implicites de dégrader davantage.

En cas d'incident, une organisation en soutien de ses agents.

Quand un agent fait face à une incivilité, il est essentiel qu'il ne se sente pas seul. Selon la gravité de la situation, différentes actions peuvent être mises en place par l'organisation. L'important est que chaque agent sache à quoi s'attendre : connaître ses droits, les règles en vigueur et les sanctions possibles, que ce soit en interne ou prévues par la loi.

Des rotations pour permettre aux agents de souffler

Faire tourner les agents régulièrement sur les postes d'accueil, c'est un bon moyen de les préserver des incivilités du quotidien. L'agence France Travail de Lille Grand Sud a choisi de passer à des rotations toutes les 2 heures au lieu de 4 : un petit changement qui peut faire une vraie différence sur le moral.

Apaiser les tensions

Bonnes pratiques



- ✓ Une attention portée à réduire le temps d'attente et améliorer le confort d'attente.
- ✓ Des aménagements qui mettent agents et usager sur un pied d'égalité : à même hauteur, confort d'assise similaire.
- ✓ Un éclairage des visages qui permette une bonne visibilité des yeux des deux interlocuteurs.
- ✓ Un environnement sonore qui permette une conversation claire, à ton bas, sans demander à hausser la voix ou à se répéter.

Leviers comportementaux

Voici quelques leviers à activer pour apaiser les situations de tension dans les échanges usagers - agents :

→ Levier "écoute"

Laisser l'utilisateur s'exprimer ("vider son sac") et lui envoyer des signaux d'écoute (regard, concentration, "j'entends votre point de vue", "je note", relancer avec des questions) : acquiescement, questions, reformulations.

→ Levier "considération"

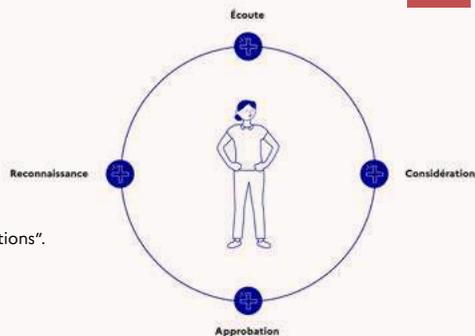
"Bonjour monsieur / madame..."; manifester des égards : "je suis là pour répondre à vos questions".

→ Levier "approbation"

Valider la légitimité de la démarche de l'utilisateur sans pour cela répondre positivement à toutes ses attentes : hochement de tête, "vous avez bien fait"... peuvent conforter l'utilisateur dans les actions.

→ Levier "reconnaissance"

N'exprimez jamais de jugement envers l'utilisateur et évitez d'appuyer sur ses difficultés (maîtrise de la langue ou de l'outil numérique).



À éviter



- ✗ Les motifs d'incivilités classiques, en particulier le fort temps d'attente ou les mauvaises informations et redirections qui participent de l'errance administrative de l'utilisateur.
- ✗ Les vitres qui, à cause des reflets, limitent la lecture des expressions et ne permettent pas à l'agent de s'adapter en temps réel à l'état émotionnel de l'utilisateur ni à lui prodiguer des signes d'écoute.
- ✗ Les vitres ou hygiaphones, en particulier quand ils ne sont pas équipés de micro, car ils forcent usagers et agents à se répéter et hausser le ton.
- ✗ Ne pas réagir, en tant qu'organisation, lorsqu'un agent est victime d'incivilités.

À éviter dans les situations sensibles



- ✗ Les situations où un usager peut atteindre physiquement un agent

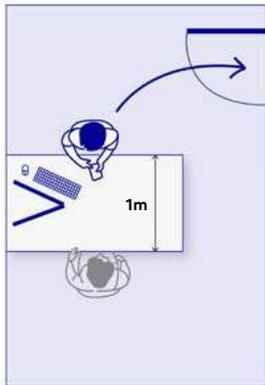
Protéger les agents

Bonnes pratiques

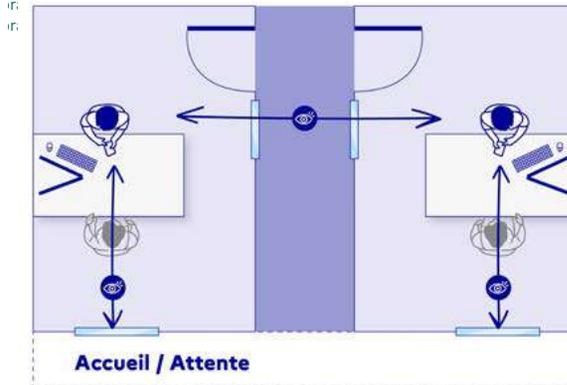


- ✓ Des bureaux assez profonds pour que l'agent ne soit pas à portée de bras de l'utilisateur (profondeur d'1 m ou plus).
- ✓ Des couloirs pour les agents séparés du couloir des usagers pour qu'un agent menacé puisse se retirer sans se faire bloquer, ou une disposition de la pièce de sorte à ce que l'agent puisse sortir plus vite que l'utilisateur.
- ✓ Des rotations sur les postes d'accueil à l'échelle du service.

SERVICES PUBLICS Programme Services Publics+

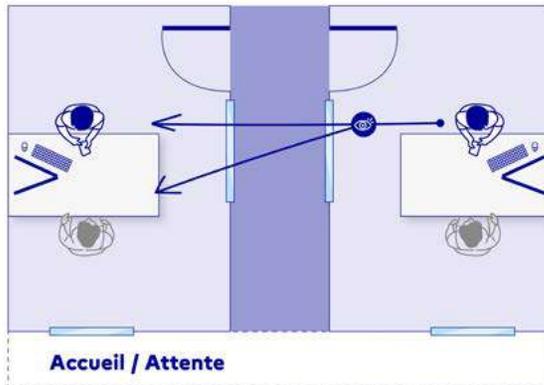


Un bureau assez profond et une possibilité de s'extraire pour l'agent



Accueil / Attente

Des vitres permettant : de se voir entre conseiller d'un bureau à l'autre / d'être vu depuis l'espace d'attente en préservant la confidentialité de l'utilisateur (de dos)



Accueil / Attente

Ajuster la dimension des vitres et la disposition du mobilier pour permettre aux agents d'avoir un angle de vue sur leurs collègues mais également l'utilisateur en rendez-vous.

Se former à la gestion des incivilités



La DITP propose des modules de formation disponibles en ligne accessibles sur Mentor.

SERVICES PUBLICS Programme Services Publics+

→ Module "Lutter contre les incivilités et les agressions"

Une formation pour prévenir, protéger et accompagner les agents au contact du public, et leurs encadrants, face aux violences et aux agressions dont ils sont victimes dans leur travail.

<https://www.modernisation.gouv.fr/campus-de-la-transformation-publique/catalogue-de-ressources/formation/lutter-contre-les>

→ Webinaire "Améliorer l'accueil et la relation usager en s'appuyant sur l'IA"

Est également disponible une présentation vidéo du module de formation interne de France Travail qui fait appel à l'intelligence artificielle pour améliorer les postures d'accueil de ses agents.

Jeudis de l'expérience usagers :

l'IA au service de l'amélioration des postures d'accueil

<https://www.modernisation.gouv.fr/publications/ameliorer-laccueil-et-la-relation-usager-en-sappuyant-sur-lia>

Prévenir et gérer les incivilités et les agressions dans la relation à l'utilisateur : tous mobilisés !





Focus sur les vitres

Sentiment de protection vs distanciation symbolique

Si les vitres peuvent amener aux agents un sentiment de protection, comme en témoignent Gérard Valléry et Sylvain Leduc dans leur étude "Les violences externes dans les Caf : stratégies de régulation et émotions au travail", elles introduisent également une distance symbolique entre l'utilisateur et l'agent [Sautkina et al. Distinction sociale et conduites d'incivilités dans les espaces commerciaux ouverts au public] en marquant de façon symbolique, l'espace des employés ou agents et l'espace des usagers.



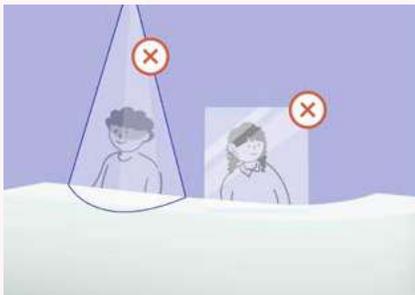
Si on est au guichet [vitré] on n'a pas de contact chaleureux, on est pas salué, on est juste un "distributeur". Le voyageur pourra être beaucoup plus agressif s'il s'adresse à une vitre.

témoignait déjà un agent SNCF à la gare d'Austerlitz dans l'émission « Grand Angle » en 1990, consacrée à ce qu'il se passait « Devant et derrière les guichets ».



Les employés semblent vouloir te faire comprendre [à travers une attitude méprisante] qu'ils représentent la Poste, et sont donc, de leur côté de la vitre, supérieurs à toi.

Un client de la Poste



Un obstacle pratique dans la relation usager - agent. Les vitres, d'un point de vue ergonomique, conduisent à hausser le ton pour se faire entendre, à répéter et limite les possibilités d'interactions comme le fait de montrer un document à l'utilisateur.



Préparer la suite

Informations à l'utilisateur

Accompagnement

Proposer un bilan des échanges

Moment souvent oublié dans la conception des espaces et services in situ, la fin du parcours usager sur site peut permettre de préparer la suite. C'est l'occasion de faire un bilan avec l'utilisateur, lui remettre les documents utiles et d'organiser les prochaines étapes.

Engager dans les prochaines étapes

Cela permet également de réengager ou remotiver l'utilisateur en lui proposant des « appels à l'action » si le contexte le recommande.

Ce moment de clôture peut permettre de témoigner de l'attention à l'utilisateur à travers des paroles de réassurance, en accompagnant l'utilisateur...

Bonnes pratiques



- ✓ Un récépissé de ce qui a été fait avec l'utilisateur, remis en main propre ou envoyé par mail ou SMS.
- ✓ La revue des prochaines étapes, avec idéalement un document récapitulatif en support.

- ✓ La prise de rendez-vous si pertinent.
- ✓ Outiller les agents d'accueil pour renseigner les usagers sur les prochaines étapes et leur retour (où trouver une poste, où prendre les transports en commun,...).

Récépissé de fin de démarche

SMS, Fiche, Mail

Rendez-vous du 26-06-2025
Compte rendu

Démarche effectuée

Prochaines étapes

- 1
- 2

Prochain rendez-vous 27

Documents à apporter



Bien signaler la sortie

La signalétique pour indiquer clairement la sortie est parfois oubliée. Des usagers peuvent passer au travers des barrières de sécurité ou accéder à des espaces interdits au public alors qu'ils voulaient sortir du bâtiment. Cela rajoute également de la confusion en cas d'affluence.

De façon concrète, c'est également le moment de faciliter le chemin retour de l'utilisateur. Comment celui-ci repart-il ? Par quels moyens ? Peut-on faciliter son trajet (possibilité de se garer en taxi pour les lieux de soin, ou de se garer à proximité si on est un proche) ?



Cartes illustrées des ressources du quartier et des partenariats avec les structures culturelles locales. Centre médico-psychologique Eugène Millon. GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah, Illustrateur : Julien Billaudeau.



Plan RATP sur le site de la Tour d'Auvergne. Les plans de métro positionnés près de la sortie des GHU permettent de pouvoir échanger sur la manière dont les personnes vont ressortir et rentrer chez elles. GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah



Plan simplifié à destination des visiteurs de la Sous-Préfecture de Cholet pour une Cérémonie d'accueil dans la citoyenneté française avec l'adresse et numéro de téléphone de la structure. État Lin.



Agence local d'insertion à Saint-Denis. Une carte du quartier permet de proposer des offres d'emploi localisées. Les Sismo.

Orientation dans l'espace : la signalétique

La signalétique facilite la circulation pour tout le monde, en permettant de s'orienter facilement dans les espaces. Elle aide à identifier les lieux, les services disponibles (toilettes, accueil, sorties, etc.) et à guider les visiteurs ou usagers de manière claire et intuitive. Elle participe à l'esthétique de l'espace en étant cohérente avec l'image de l'établissement, renforçant ainsi l'identité visuelle.

Comment structurer l'information ? Comment l'utiliser pour faciliter l'engagement des usagers dans leurs démarches ? Quelles sont les immanquables pour une signalétique accessible ?

■ <u>Signalétique, les grands principes</u>	<u>161</u>
■ <u>Signalétique d'usages</u>	<u>175</u>
■ <u>Signalétique : contrastes et couleurs</u>	<u>179</u>





Signalétique, les grands principes

Signalétique Orientation Informations à l'utilisateur

La signalétique rassemble l'ensemble des éléments qui permettent de guider l'utilisateur dans son parcours, depuis son arrivée sur site, jusqu'à sa sortie. Elle comprend : les informations données avec les règles de priorité et d'énonciation ainsi que la matérialité de cette information comme la police, les pictogrammes, la taille des textes, la nature des supports.

Au-delà des informations liées à la bonne orientation dans l'espace de l'utilisateur, la signalétique inclut également les informations d'usages (où attendre par exemple) et les règles, les informations provisoires ou temporaires et la bonne intégration des affiches et autres informations nécessaires au service ou obligatoires.

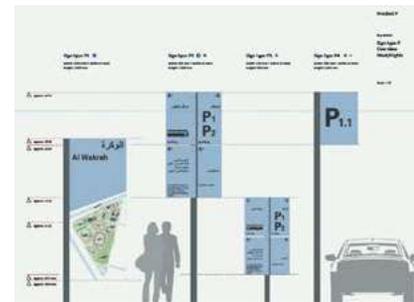
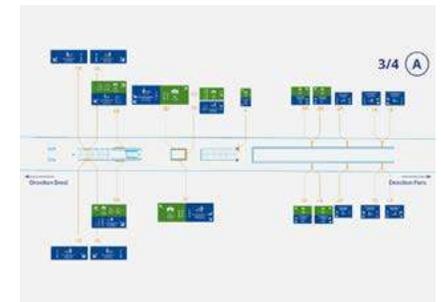


Illustration d'un inventaire de supports avec leurs altimétries.



Implantation des dispositifs, vue en plan.

- 1 Entrée
- 2 Orientation de premier niveau
- 3 Accueil, orientation, information et démarche
- 4 Démarche auprès d'un service



Exemple de jalonnement de signalétique



Les étapes d'un projet de signalétique

1 | Jalonner les parcours

Formaliser le parcours des différents visiteurs qui découvrent l'espace pour la première fois. Quels sont les moments de son parcours qui nécessitent une information ? ou d'usage ?

2 | Taxonomie de l'information

Comment se nomment les lieux et les services ? Quelles sont les règles de priorité en termes d'information ? Ex. à l'aéroport, on doit d'abord identifier si on est dans le terminal 1 ou le terminal 2.

3 | Liste des dispositifs

Quels sont les dispositifs signalétiques dont vous avez besoin ?

- Les signes d'identification : plaques de portes, numéros d'étage, marqueurs de service (maternité, pédiatrie).
- Les directionnels qui guident, généralement avec des flèches l'utilisateur vers les différentes destinations.
- Les panneaux d'information qui indiquent les commodités et installations (wifi, toilettes, escaliers, ascenseurs, sortie, café) généralement accompagnés de pictogrammes, ainsi que l'adresse ou les horaires d'ouvertures.

4 | Implantation des dispositifs

A partir du plan des espaces où doivent être situés les différents dispositifs ? Ces implantations couvrent-elles bien tous les parcours visiteurs ? Y a-t-il bien une information à chaque fois que l'utilisateur arrive à un endroit ? (ex. afficher l'étage quand on sort de l'ascenseur et où mènent les différentes directions).

5 | Matérialité des éléments de signalétique

Graphisme, couleurs, identité formelle, matérialité des supports, ... la conception des éléments de signalétique doivent à la fois traduire l'identité que l'on souhaite donner au lieu et intégrer les contraintes ergonomiques : taille du texte et lisibilité de la typographie, contraste par rapport au fond du support, bonne orientation au regard du cheminement. Une même information, qu'elle soit à plat ou perpendiculaire sera vue différemment par l'utilisateur.

6 | Signalétique d'usage et intégration des informations

Dans l'inventaire des supports il faut également inclure les panneaux ou espaces réservés à l'affichage des informations. Ces éléments, par soucis de cohérence formelle et pour limiter la surcharge cognitive, doivent être intégrés au dessin de l'ensemble. La signalisation des usages et règles à adopter dans les espaces fait également partie de cette étape et inclut un travail sur le ton de voix qui peut se faire plus incitatif qu'injonctif.

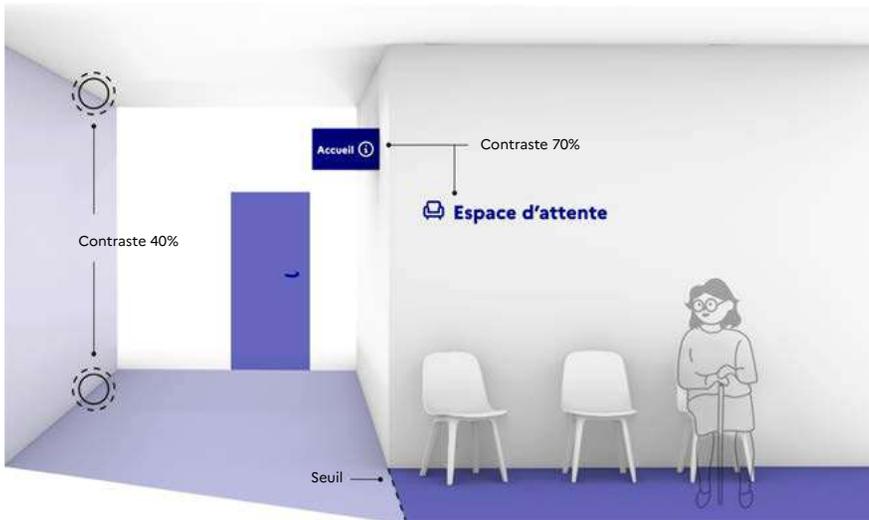


Bonnes pratiques

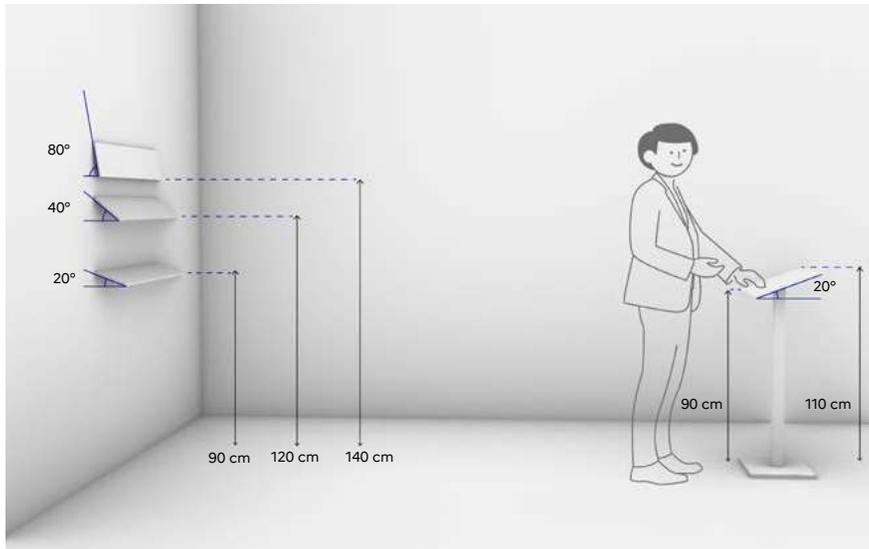


- ✓ Une information à chaque fois qu'il y a une décision d'orientation à prendre ou une action à faire en autonomie.
- ✓ Des espaces nommés de façon claire.
- ✓ Des éléments signalétiques lisibles de là où est placé l'utilisateur.
- ✓ Doublez les informations de commodités (toilettes, ascenseur, wifi...) par des pictogrammes.
- ✓ Respectez les contrastes entre le support et le texte (visez 70% de contraste).
- ✓ Introduisez des éléments de repère dans l'espace : mobilier XXL, élément de décor.
- ✓ Situez les informations à lire de près à minimum 90 cm de hauteur et sous 1,8 m de haut.
- ✓ Disposer les cartels en braille entre 90 cm et 1,4 m de hauteurs en ajustant en fonction de la hauteur.
- ✓ Utiliser dans les grands espaces très fréquentés de la signalétique XXL et en hauteur.
- ✓ Utiliser des fils d'Ariane muraux ou au sol.
- ✓ Utiliser des cartes sensibles pour rediriger les usagers vers les lieux sous-utilisés ou mieux répartir les flux.
- ✓ Utiliser la couleur pour distinguer les étages ou marquer le passage d'un espace à un autre.
- ✓ Pour les grands sites avec des cheminements extérieurs importants, indiquer sur les directionnels le temps de cheminement en fonction du mode de déplacement (ex. Grandes Serres | 5 min à pied).





Bonnes pratiques en termes d'utilisation des couleurs et contrastes dans l'espace



Règles de supports pour la mise en place de signalétique en braille
Inclinaisons recommandées en fonction des hauteurs d'implantation.

Bonnes pratiques, les affichages sur écran



- ✓ Les informations transmises par les écrans doivent être lisibles depuis l'endroit où sont placés les usagers
- ✓ Le contenu des écrans doit être lisible et accessible:
 - Taille des écrits lisibles > 2cm
 - Contraste des couleurs entre le texte et le fond > 70%
 - Clarification de la nomenclature au maximum.
- ✓ En cas de lieux de forte affluence (type gare), privilégier les accrochages à plus de 2,5 m de hauteurs.
- ✓ Des vidéos pédagogiques muettes peuvent passer en alternance présentant le service et les principales démarches par exemple.
- ✓ Attention à transmettre l'information aux personnes malvoyantes (annonce par un agent si la personne/le numéro appelé ne se présente pas)

Permanences prévues le 29/07/2025		
Permanences	Heure	Salle
Permanence 1	9h	Salle D
Permanence 2	9h	Salle F
Permanence 3	9h30	Salle A
Permanence 4	9h30	Salle D

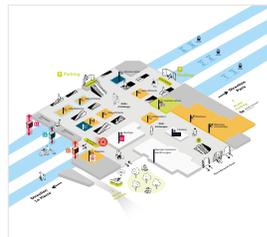
5cm



Gare de Rennes.
L'élément de signalétique suspendu est pensé pour être visible de loin dans un environnement ouvert. Sa forme de cercle et la redondance de l'information facilitent sa lecture quelque soit l'angle de l'utilisateur. L'information est doublonnée à l'intérieur.
L'Atelier Universel.



Bien rappeler l'étage à chaque palier.
L'Atelier Universel et NF études.



Carte sensible de la gare de Rouen pour mieux signaler les ascenseurs vers les quais et les espaces d'attente.
L'Atelier Universel et NF études.



Tour d'Auvergne, GHU Saint-Anne.
Dès l'entrée dans le bâtiment, à côté des ascenseurs, la couleur est utilisée pour distinguer les étages.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

€ €€ €€€



Site Eugène Millon, GHU Saint-Anne.
Chaque étage se distingue par une teinte dominante. La couleur permet également de mettre en avant la signalétique et éléments saillants.
Nacarat, designers coloristes.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

€ €€ €€€

À éviter



- ✗ À la conception, évitez les espaces parfaitement symétriques, sans éléments de repères pour distinguer les 4 directions.
- ✗ Les espaces très ouverts, sans aménagements identifiables qui recréent des sous-zones identifiables.
- ✗ Utiliser des dénominations confuses (Rez-de-chaussée et rez-de-jardin) ou qui n'indiquent pas clairement le service. (Ex. Bâtiment Curie vs Service de pédiatrie).
- ✗ Ne pas rappeler l'étage sur les paliers.



Les espaces symétriques sans éléments de repère peuvent désorienter l'utilisateur.



Un lieu très ouvert peut complexifier la compréhension des espaces et des services.



Ici, un bouton zéro a dû être ajouté a posteriori car les usagers se trompaient systématiquement d'étage.

À éviter



- ✗ Des murs couverts de supports de communication, informations qui amenuisent la lisibilité de la signalétique et créent de la surcharge cognitive chez les usagers.

Bonnes pratiques



- ✓ Débranchez régulièrement les informations inutiles
- ✓ Centralisez et organisez les affiches, flyers et supports d'information aux usagers.

- ✗ Flèches, textes et pictogrammes trop fins, pas visibles de loin
- ✗ Attention également à ne pas mettre de contenu en dessous de 80cm (peu lisible), si l'implantation le permet



Test de centralisation et organisation des informations usagers.
France services Toulouse Pradettes
€ €€ €€€

Le fil d'Ariane, pour guider de façon continue l'usager d'un point A à un point B



Exemple de signalétique filant au sol à la préfecture de Nantes. État Lin.

Les fils d'Ariane sont des marquage continus ou pointillés au sol, éventuellement muraux, qui permettent de guider des cheminements. L'usage de la couleur, de textes et de pictogrammes permettent de séparer les différents parcours clés. On peut éventuellement intégrer des fils d'Ariane en « pas japonais » avec des adhésifs au sol qui se répètent.

Attention, les fils d'Ariane doivent faire l'objet de marquage spéciaux (adhésifs au sol haute adhérence) et être régulièrement renouvelés en cas de passage intense.

Il est possible d'intégrer des rappels en hauteur, dans le champ de vision de l'usager (perpendiculaire à son cheminement)

Par extension, on peut désigner comme « fil d'Ariane » un sous-système signalétique cohérent qui permet de guider l'usager d'un point A à un point B prédéfini.



Il est possible de coordonner la couleur et les informations des tickets avec celle des marquages signalétique. Les agents peuvent également inviter les usagers à suivre ces fils d'Ariane.

Le QR code en complément de la signalétique



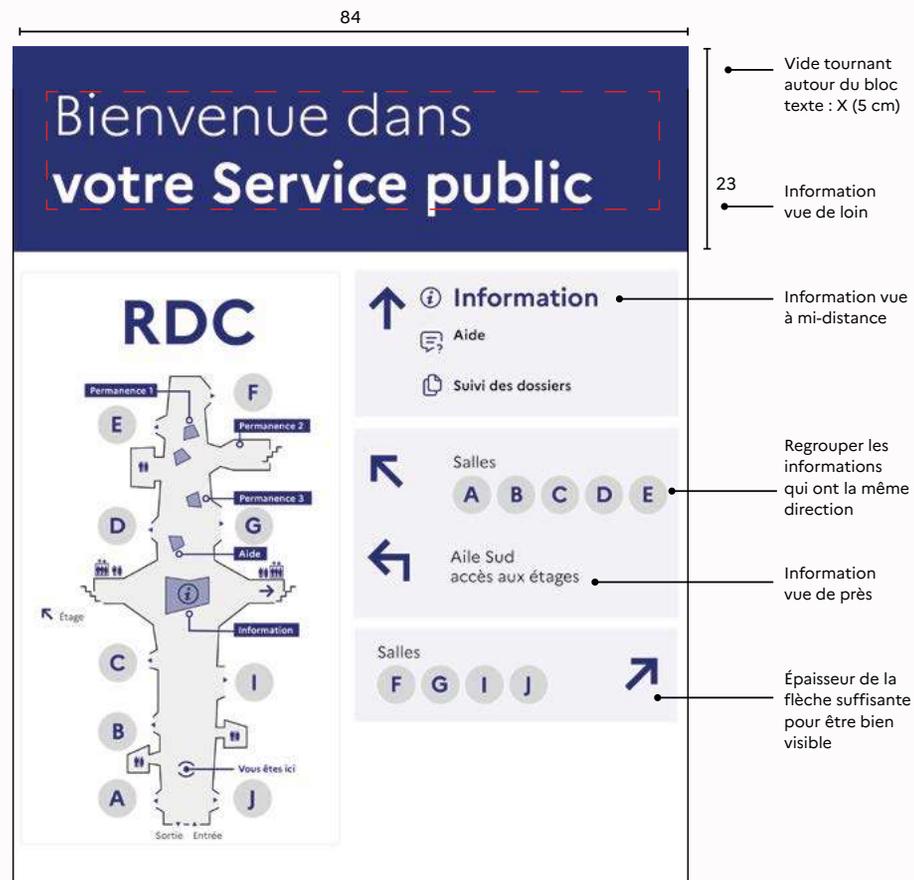
L'installation de QR Code en complément de certains panneaux de signalétique importants peut permettre de proposer une traduction des informations dans de nombreuses langues, adaptées aux publics ne parlant pas le français ou pour apporter d'autres informations.

Attention à la mise à jour des informations disponibles avec les QR Codes. Une personne pourra être désignée pour vérifier le bon fonctionnement régulièrement. Pour que les QR Codes soient utilisés, le contenu doit apparaître directement sans savoir à télécharger une application.



Modèles de panneau de signalétique (entrée, jalons)

La signalétique proposée est basée sur la charte graphique de l'Etat, à retrouver ici : <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

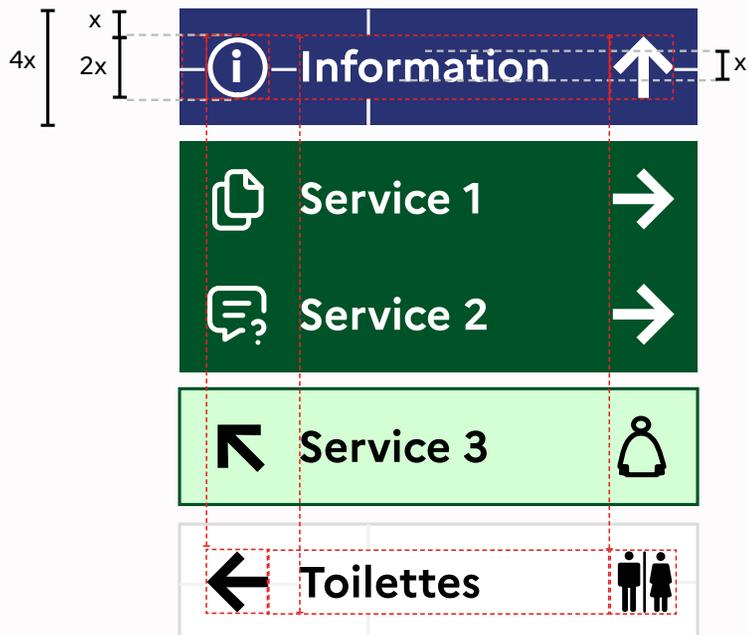




Modèles de panneau de signalétique (entrée, jalons)

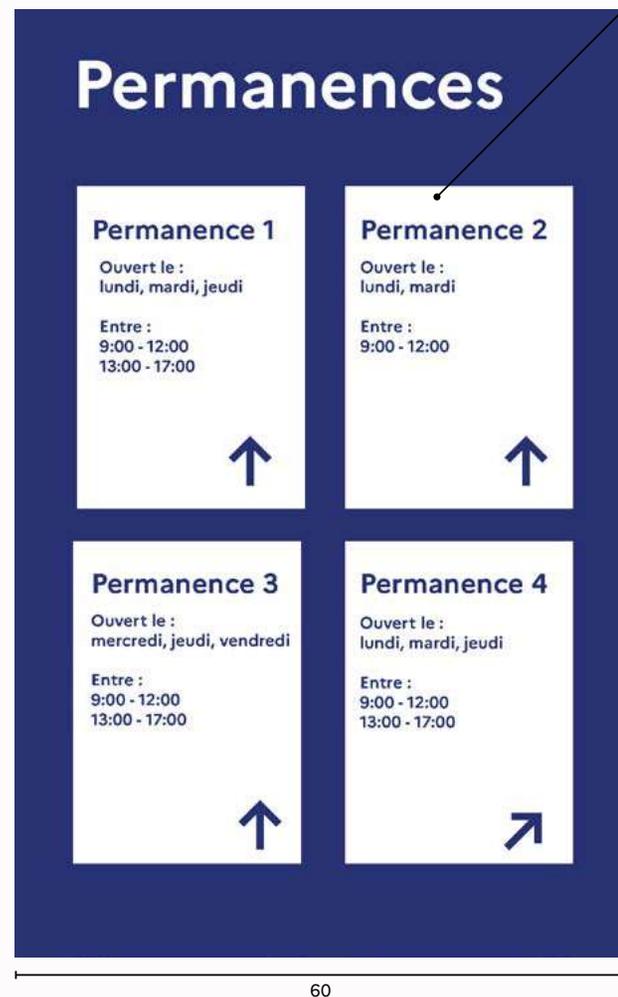
La signalétique proposée est basée sur la charte graphique de l'Etat, à retrouver ici : <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

- ✓ Utiliser une seule typographie (Marianne) (possibilité de varier les styles)
- ✓ Proportion du texte, épaisseur des flèches, vides réguliers, alignements
- ✓ Rassembler les mêmes directions
- ✓ Le contraste entre le fond et le texte doit être supérieur à 70%



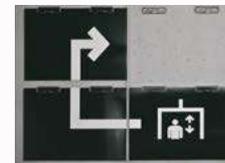
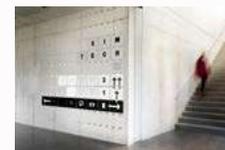
Exemple de signalétique évolutive

Affichage des présences et horaires de permanences spécifiques dès l'entrée
Attention : À ne pas laisser s'accumuler les infos sans « faire le ménage »



Encarts fonctionnels dans le panneau prévus pour intégrer des impressions A4 réalisées localement, selon gabarit à la charte signalétique, avec les nomenclatures adéquates.

Exemples de signalétiques évolutives pouvant facilement être mises à jour par les agents. Le système, peu coûteux permet de réimprimer des messages avec le matériel bureautique standard pour modifier facilement les informations.



L2M3 Designers: Sascha Lobe (Creative Director), Oliver Wörle (Senior Art Director)
Client: University of Stuttgart
Architect: hartwig schneider architekten, Stuttgart



Signalétique d'usages à la médiathèque d'Osny. Élodie Stephan (Studio KLAZO), Noëmi Wüthrich & Claire Espinosa du Studio w+e. Photographie : Studio KLAZO.



Adopter une approche utilisateurs pour améliorer sa signalétique

Étape 1 - structurer l'information

Identifiez l'ensemble des types d'utilisateurs qui seront destinataires de l'information :

- usagers
- agents ,
- livraisons
- et interventions extérieures

lister a priori leurs parcours, puis établissez les règles de priorité.

2. Entrée -> Accueil/Admission | 3/3

Le guidage vers les espaces d'accueil et les lieux d'accès au parcours administratif (Admission, Caisses, etc.) doit être immédiatement repérable depuis l'entrée, tout comme le guidage vers les Urgences.

Exemples de panneaux : pas à l'échelle
* Gris = pas pertinent pour les patients

22 TAXONOMIE ET TYPOLOGIES DE PARCOURS

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Exemple de Taxonomie pour la signalétique des sites de l'AP-HP ©Attoma.



Conseils pour bien préparer un brief de signalétique en adoptant une posture tournée usagers

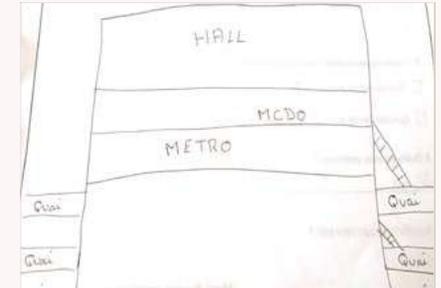
Étape 2 - chercher les points de friction existants

Avec les agents et les personnes en contact avec les usagers, dressez la liste des difficultés que rencontrent ces derniers en matière de signalétique.

Ensuite, croisez-les avec vos enjeux, par exemple: mieux répartir les flux, occuper certains espaces de manière efficace, ou encore éviter l'utilisation du téléphone dans l'espace d'accueil et de jeu de la PMI.

Reconstituez le parcours d'un visiteur qui viendrait pour la première fois. Disposez-vous des bonnes informations à chaque étape, au moment de prendre une décision de direction ou d'action ?

Vous pouvez également demander aux usagers présents sur place de réaliser des cartes mentales du lieu. Cela permet de vérifier s'ils ont bien identifié les différents niveaux, accès clés, et éléments de repère importants. Quels sont les repères sur lesquels vous pouvez vous appuyer pour faciliter leur orientation ?



Carte mentale dessinée par un voyageur en gare de Rennes. NF études.



Signalétique d'usages

Signalétique Orientation Informations à l'utilisateur

La signalétique ne se limite à l'orientation. Elle peut aussi permettre de mieux comprendre les usages du lieu, voire d'inciter à certains comportements. Par exemple, la signalétique d'usages indique où il doit prendre un ticket à la borne, s'enregistrer ou attendre. Elle informe également sur la conduite à tenir dans l'espace, comme respecter le silence, ne pas utiliser le téléphone portable ou ranger les jouets.

De plus, la signalétique peut faciliter l'engagement de l'utilisateur dans ses démarches ou encourager des usages qui — sans faire partie directement de la procédure — contribuent à créer des liens plus durables entre l'utilisateur, le service et le territoire.

L'efficacité de la signalétique dépend aussi de la manière dont elle est formulée, du ton employé et du style graphique choisi. Ces éléments peuvent influencer son aspect incitatif : veut-on rassurer l'utilisateur, favoriser la proximité, ou encourager certains comportements ? Si oui, il est possible d'utiliser des leviers comportementaux, comme l'effet messager, la norme sociale, ou encore la mise en scène de bénéfices, pour inciter à adopter de nouvelles habitudes. Cf. [Fiche « Outils et supports d'accompagnement » pour la fiche méthodologique « Leviers comportementaux »](#)

Enfin, au-delà des messages et des éléments visuels, la bonne compréhension repose aussi sur le choix de mobilier adaptés et la délimitation claire des différentes zones du lieu.



Signalétiques localisées pour autoriser et inviter différents usages au sein de l'espace dédié aux familles des enfants hospitalisés en chirurgie pédiatrique, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg "La Fabrique de l'hospitalité + Les Ateliers RTT"

€ €€ €€€



Mode d'emploi didactique présent dans chacun des espaces de la Maison d'Éducation thérapeutique et micro-signalétiques pour soutenir l'autonomie des professionnels et des patients dans l'utilisation et l'entretien du lieu, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg "La Fabrique de l'hospitalité + Les Ateliers RTT + Atelier Terrains Vagues"

€ €€ €€€



Signalétique d'usages pour Quartier Jeune, Ville de Paris. Vraiment Vraiment.

€ € € € €



Signalétique d'usages à destination des accompagnants.

GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

€ € € € €



Signalétique d'usages à la médiathèque d'Osny.

Élodie Stephan (Studio KLAZO), Noëmi Wüthrich & Claire Espinosa du Studio w-e. Photographie : Studio KLAZO.

€ € € € €



Signalétique d'usages itinérante. PaperDuck

€ € € € €

Bonnes pratiques



- ✓ Des informations d'usages situées dans l'espace à proximité immédiate des objets ou lieux clés.
- ✓ Un ton de voix et un style graphique adapté à l'intention (proximité, réassurance).

- ✓ L'intégration de leviers comportementaux pour inciter et engager les usagers.

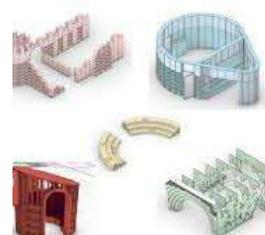
- ✓ Du mobilier qui flèche les usages et postures.

- ✓ Des zones clairement identifiées (couleurs et agencements particuliers).

À éviter



- ✗ Un ton autoritaire et infantilisant.



Médiathèque d'Herblay, chaque usage est signifié par un agencement et une couleur spécifique.

Martial Marquet Studio, photographe : Salem Mostefaoui.

€ € € € €





Signalétique : contrastes et couleurs

Signalétique Orientation Couleurs

La couleur joue un rôle important dans la lisibilité d'un espace. Elle permet d'identifier les cheminements, de marquer les seuils entre différentes zones, ou encore de mettre en évidence (en saillance) les informations signalétiques par rapport à leur environnement immédiat.

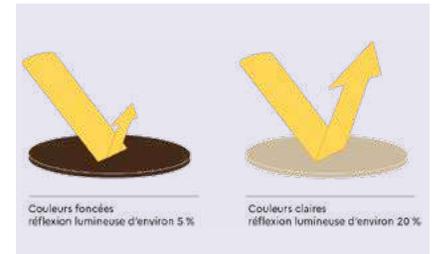
Pour que les couleurs facilitent le repérage tout en restant harmonieuses, il est utile de garder quelques principes en tête :

- Chaque couleur a une valeur de gris équivalente si l'on convertit l'image en noir et blanc. Il est donc important de choisir les associations de couleurs en tenant compte de cette notion, afin d'assurer un bon contraste et une bonne lisibilité.

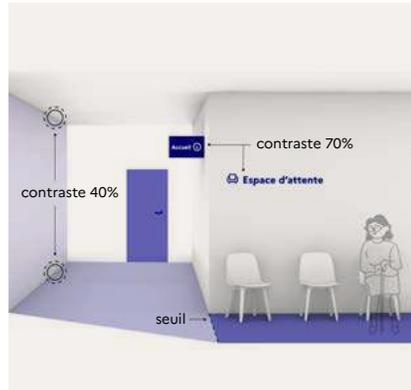
- Dans les sites avec plusieurs étages et les espaces très symétriques, le repérage peut devenir difficile pour les visiteurs comme pour les agents qui arpentent les lieux. L'utilisation de la couleur peut aider à différencier les niveaux ou à «casser» la symétrie, facilitant ainsi la capacité des habitant des lieux à appréhender l'espace et s'orienter.
- Les couleurs claires reflètent mieux la lumière, tandis que les couleurs sombres l'absorbent. Il est donc conseillé d'éviter les plafonds sombres, surtout si l'éclairage est principalement en plafonnier, afin de favoriser une ambiance lumineuse et accueillante.



Une couleur à chaque étage.
Site Eugène Millon, GHU Saint-Anne.
Nacarat, designers coloristes.
GHU Paris psychiatrie et neurosciences, lab-ah.

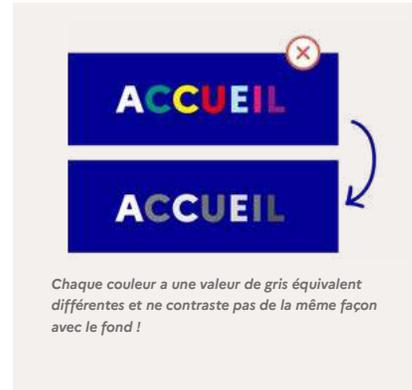


Bonnes pratiques



- ✓ Attribuer des couleurs différentes aux étages du site.
- ✓ Utiliser des couleurs différentes au sein d'un même étage si celui-ci est symétrique.
- ✓ Utiliser des changements de couleurs, notamment au sol pour marquer des seuils (ex : arrivée dans l'espace d'attente).
- ✓ Adopter un contraste de 70 % entre l'information signalétique (textes, pictogrammes) et le support.
- ✓ Adopter un contraste de 40 % entre sol-mur et mur-plafond dans les espaces de circulation.

À éviter



- ✗ Dans les espaces de cheminements comme les couloirs, avoir la même couleur ou les mêmes contrastes de couleur, au sol, mur et plafond.
- ✗ Introduire plus de 3 ou 4 couleurs pour les informations signalétiques et ne pas tenir compte de leur valeur de gris équivalent ou du contraste.
- ✗ Les matières brillantes, car ces matières altèrent la couleur et créent des reflets qui peuvent être gênants, surtout quand on lit de l'information. On peut utiliser le brillant par touche, mais pas en élément principal.



Organisation de l'espace et des flux

Une organisation claire et efficace des principales fonctions et usages d'un lieu d'accueil dans l'espace est essentielle pour que les parcours des usagers soient fluides. Cela contribue aussi à rendre le quotidien des agents plus confortable et plus efficace.

📖	Organisation de l'espace et des flux : les grands principes	183
📖	Des zones identifiées et des activités qui cohabitent	185
📖	Une organisation des espaces évolutive	187



Organisation de l'espace et des flux : les grands principes

Aménagement

Pour organiser l'espace, on réalise d'abord un plan fonctionnel qui consiste à diviser l'espace en différentes zones, chacune ayant une fonction ou accueillant des usages spécifiques. Cette division permet d'organiser ces sous-espaces de manière efficace, afin que les parcours des usagers et des agents sur place se déroulent facilement.

L'organisation des flux, c'est-à-dire la façon dont les personnes et les mouvements se déplacent dans l'espace, doit être pensée en lien avec la disposition physique des lieux. L'objectif est de rendre le parcours à l'intérieur du lieu aussi fluide, pratique et agréable que possible.

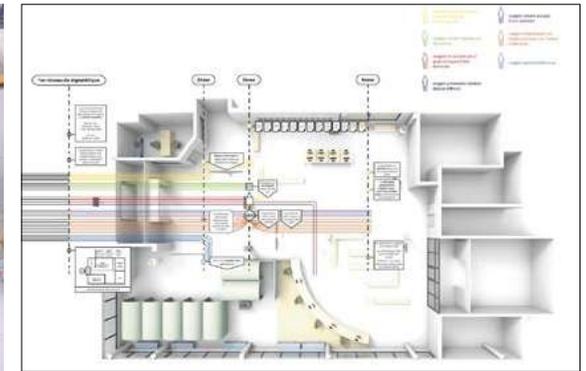
Il faut aussi veiller à ce que les différentes fonctions cohabitent de façon logique, en tenant compte de plusieurs points importants :

- la **cohabitation entre usagers**,
- le **respect de la confidentialité des échanges**,
- la **réduction des déplacements inutiles ou répétitifs**,
- la **lisibilité du parcours dans l'espace**, pour que chacun comprenne facilement où aller,
- la **minimisation des différents temps d'attentes**.

Ce travail d'organisation des espaces et des flux peut se faire de façon collective. [Pour en savoir plus, téléchargez notre guide sur la maîtrise d'usage : Intégrer les usagers et les agents à la conception des bâtiments publics.](#)



Atelier collaboratif de programmation d'usages d'un espace à l'aide de l'outil .SPACE conçu par Yugami.



Plan de gestion des flux pour Le centre de la Direction générale des Finances publiques de Saint-Quentin-en-Yvelines. Vraiment Vraiment.



Les étapes de l'organisation des espaces et des flux

1 | Lister les usages et fonctions

Attente, stockage, vestiaires agents, dépôt du courrier... quels sont les usages liés aux démarches usagers, au travail des agents et au bon fonctionnement du lieu ? L'objectif de cette étape est de dresser un inventaire exhaustif des usages et fonctions à accueillir dans le lieu, mais également de leurs contraintes (besoin de confidentialité, surface ou volume minimum, contraintes ergonomiques, techniques ou sécuritaires,...).

2 | Organisation

Quels sont les durées des créneaux de rendez-vous ? Comment est gérée la file d'attente ? Avec ou sans gestionnaire de file d'attente ? Où le facteur dépose-t-il le courrier destiné aux agents pour que celui-ci ne soit pas visible des usagers ?

3 | Spatialisation des usages et fonctions : macro-zonage

Comment ces usages et fonctions s'organisent-ils en plan ? Si le lieu est déjà existant, on peut travailler en équipe sur les fonds de plans existants, pour faire un premier positionnement des zones. Comment se font les passages d'un espace à l'autre, quels sont les points critiques (risques de congestion, enjeux d'incivilités) ?

4 | Travail à l'échelle

Comment se répartissent les différents espaces en termes de surface ? Comment sont-ils aménagés (agencement sur mesure et mobilier) ?



Arrivée sur site > Sortie

Des zones identifiées et des activités qui cohabitent

Aménagement | Mobilier | Acoustique

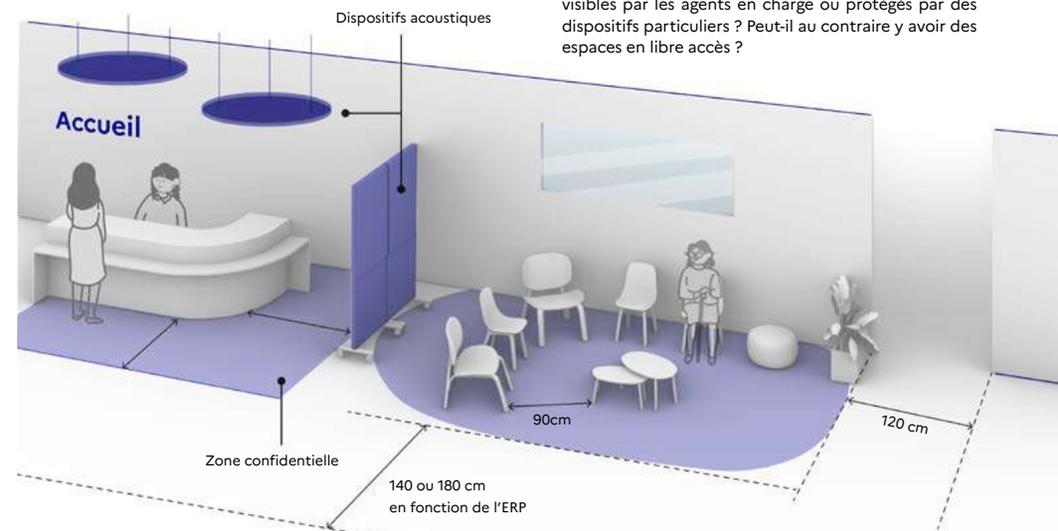
Les différentes zones sont-elles bien identifiables et peut-on les distinguer les unes des autres, grâce à la disposition et l'agencement des espaces ? L'enchaînement des espaces est-il cohérent avec le parcours de l'usager et minimise-t-il les aller-retours ?

Les usages potentiellement en conflit sont-ils suffisamment éloignés ? Par exemple les sources de bruits (conversations, machine à café, grosses imprimantes...) sont-elles suffisamment éloignées des espaces nécessitant du calme ou de la confidentialité ?

Car si un léger brouhaha de fond peut ne pas gêner la confidentialité des échanges tout en amenant une ambiance conviviale, un bruit plus important rendra complexe le travail des agents d'accueil, et les usagers devront hausser la voix pour se faire entendre, aggravant ainsi le problème de bruit.

Les espaces accessibles ou interdits à certains publics sont-ils organisés de sorte à ce que l'erreur ne soit pas possible et à défaut clairement identifiés ?

Les espaces qui nécessitent d'être surveillés sont-ils visibles par les agents en charge ou protégés par des dispositifs particuliers ? Peut-il au contraire y avoir des espaces en libre accès ?



Bonnes pratiques



- ✓ Des zones identifiables, nommées et marquées par des aménagements différents (couleurs, mobiliers,...).
- ✓ Des zones bruyantes, de passage ou d'attente suffisamment éloignées des zones qui nécessitent du calme et de la confidentialité.
- ✓ Des séparations visuelles et acoustiques (claustra, panneaux acoustiques, espaces cloisonnés) pour séparer visuellement et phoniquement les usages qui peuvent se gêner.
- ✓ Des changements de matériaux de sols, linoléum ou tapis pour marquer des changements d'espaces en redondance de la signalétique.
- ✓ Des espaces bien séparés entre les publics quand ceux-ci ne doivent pas se croiser.
- ✓ Des espaces à surveiller qui s'offrent à la vue des agents.
- ✓ Des espaces en libre accès qui ne nécessitent pas de surveillance et que l'on peut laisser ouverts sur des horaires élargies.



Des micro-architectures inspirées de l'univers du conte, permettent d'identifier les différents sous-espaces et accueillent chacune un programme spécifique. Médiathèque d'Herblay. Martial Marquet Studio, photographe Salem Mostefaoui.



Arrivée sur site > Sortie

Une organisation des espaces évolutive

Aménagement Mobilier Modularité

Que ce soit pour mieux gérer l'affluence, accueillir et proposer une diversité de services, intensifier les usages au m², animer une programmation variant au gré de la journée ou des saisons, il se peut que l'espace d'accueil des usagers nécessite d'être re-configurable. Si ces re-configurations sont fréquentes, il est possible d'adopter deux stratégies :

- proposer des aménagements qui permettent une diversité d'usages et de postures ;
- proposer des aménagements évolutifs, qui permettent de transformer facilement certains espaces.

Sur le moyen et long terme, on pensera à des aménagements pouvant itinérer : agencement démontable ou déplaçable a minima avec un transpalette.

D'un point de vue architectural, les systèmes structurels poteau-poutre sont généralement plus flexibles que les systèmes à voile porteur car ils permettent un recloisonnement libre des espaces.

Et pour aménager un plateau de façon flexible, si cela est pertinent, on pourra envisager des micro-architectures (phones box, cabanes et alcôves) permettant de rediviser l'espace sans le cloisonner.

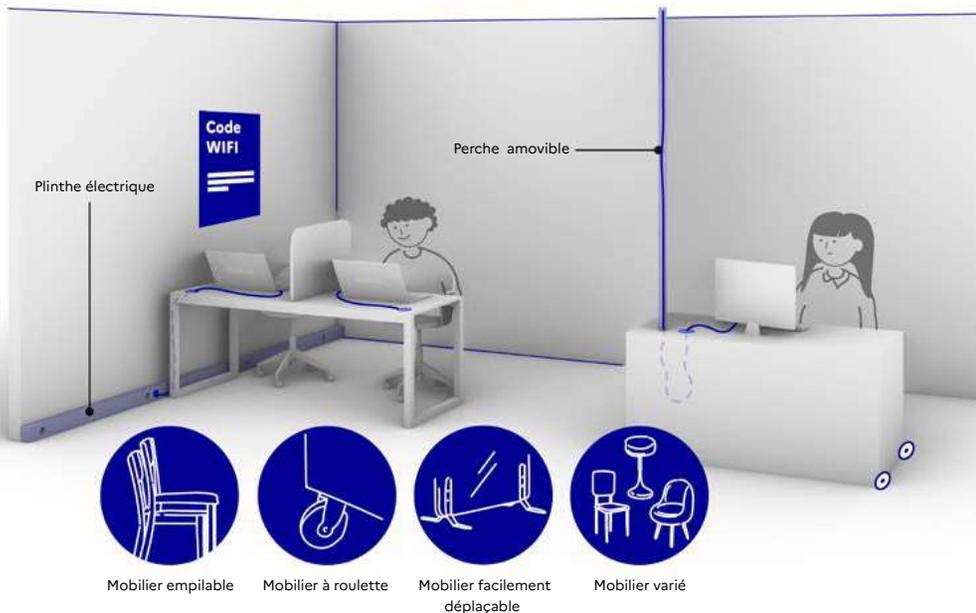
Pour faciliter l'évolutivité des espaces, on pourra également imaginer une signalétique modulable et adaptable aux modifications de l'espace.



Les éléments de mobilier sont conçus pour être facilement déplacés (roulettes) et les tableaux blancs peuvent jouer le rôle de séparateur d'espace ou cloison mobile.

Bibliothèque de Brooklyn, projet Make Place. Photographie: John Muggenborg, Gregg Richards, SITU.





Le lieu accueille du mobilier facilement déplaçable et diversifié, permettant une multiplicité de postures au quotidien mais également l'accueil d'événements. Le rangement est intégré aux espaces. Office du tourisme L'Armantière, Métropole de Lille. Itinéraire bis.

Bonnes pratiques

- ✓ Une part importante de mobilier empilable.
- ✓ Des aménagements polyvalents : ex. des gradins.
- ✓ Des prises en quantité importante : plinthes électriques, prises intégrées dans les mobiliers...
- ✓ Un accès au wifi simple pour les usagers.
- ✓ Une configuration électrique qui permet les réaménagements (rails électriques au plafond, prises courant sur la périphérie de la pièce, rallonges,...).
- ✓ Des espaces à la structure poteau-poutre plutôt qu'en voile porteur plus faciles à faire évoluer sur le long terme.
- ✓ Une signalétique pensée pour être évolutive dès la conception.

À éviter

- ✗ Pour des espaces nécessitant des réaménagements fréquents, une majorité de mobilier lourd (gros poufs) et non empilables (fauteuils à coque avec accoudoirs).
- ✗ Accès restreint aux prises et au wifi.
- ✗ L'absence d'espace de stockage pour le mobilier.



Signalétique accessible et évolutive pour le Centre d'Action Médico-Social CAMPS Paris Nord. Les Jours Heureux. Atipy.



Signalétique de modules disposés sur une grille pouvant être modifiés et déplacés facilement. Client : Société de développement Angus Conception : LG2 Fabrication : Enseignes Dominion Photographie : Mathieu Létourneau



Focus

 <i>Guichets uniques</i>	<u>193</u>
 <i>L'accueil multi-services</i>	<u>197</u>
 <i>Mieux valoriser les agents d'accueil</i>	<u>201</u>
 <i>Focus Méthode F.A.L.C. (Facile à Lire et à Comprendre)</i>	<u>204</u>
 <i>Focus Éco-conception des lieux d'accueil</i>	<u>207</u>



Guichets uniques

Aménagement Réseau Aller-vers

Des guichets uniques pour un accompagnement global des usagers

Depuis plusieurs années, l'Europe voit émerger des guichets uniques, ou « One Stop Shops », qui réunissent en un même lieu différents types d'accompagnement. L'objectif : proposer un soutien global, centré sur la situation de l'utilisateur, plutôt que sur une logique purement administrative.



Une personne est venue me voir, qui souhaitait vendre sa voiture. En discutant avec lui, j'ai compris qu'il voulait en réalité financer des soins dentaires. Nous avons alors exploré d'autres solutions d'aide. »

une conseillère en guichet unique

Ce mode d'accompagnement présente de nombreux avantages, notamment lorsque :

- l'utilisateur ignore les aides auxquelles il peut prétendre ;
- il ne sait pas à quelle administration s'adresser ;
- ou que sa situation relève de plusieurs services à la fois.

Un maillage territorial renforcé et une meilleure proximité

Les guichets uniques contribuent également à un meilleur maillage du territoire en matière de service public. Ils permettent d'aller à la rencontre des usagers, là où ils vivent ou étudient. Cela peut se traduire par exemple par :

- l'installation d'un guichet unique dans des petites villes ou des quartiers prioritaires de la ville ;
- la présence sur les campus universitaires, pour rapprocher les services essentiels des jeunes (Crous, sécurité sociale, préfecture pour les étudiants étrangers...).

Des enjeux spécifiques

Le développement des guichets uniques soulève toutefois des questions particulières :

- Quelles permanences accueillir et comment ?
- Comment penser leur implantation, tant sur le plan géographique que dans la coopération avec les acteurs locaux ?
- Quelle répartition des responsabilités et des financements entre les différents niveaux territoriaux ?
- Quels profils recruter, avec quelles compétences, et pour quel périmètre d'action ?

Par exemple, les conseillers et conseillères France services peuvent obtenir des mandats permettant d'effectuer des démarches administratives pour le compte d'utilisateurs, tout en étant tenu au respect de la confidentialité des données et du R.G.P.D., ce qui n'est pas forcément le cas pour d'autres profils d'agents d'accueil.



Accueil multi-services

Signalétique

Organisation des flux

Informations à l'utilisateur

Rassembler les services publics sous un même toit : une tendance en développement

La France dispose du plus vaste parc immobilier public d'Europe, avec 96 millions de m². Dans un souci de rationalisation et de maîtrise des dépenses, une politique d'optimisation des surfaces a été engagée. Cela passe par la réduction des espaces occupés, la mutualisation des locaux et le regroupement des services dans des bâtiments partagés, comme les cités administratives.

Ces nouveaux lieux accueillent plusieurs administrations ou organisations sur un même site, ce qui soulève des enjeux spécifiques en matière d'accueil du public, qu'il soit usager et bénéficiaire des services publics ou professionnel, notamment dans les halls d'entrée et espaces communs.

Accueillir au sein d'un bâtiment partagé par plusieurs services : des enjeux spécifiques

Lorsque plusieurs services cohabitent dans un même bâtiment, les risques d'errances des usagers sont renforcés et il devient d'autant plus essentiel de garantir une expérience usager fluide et lisible. Cela implique :

- Une **signalétique claire, harmonisée** (typographies, couleurs, supports) qui doit permettre d'identifier dès l'entrée sur site, depuis l'extérieur les différents services présents, mais qui doit aussi bien rappeler aux endroits clés (salles d'attente, circulations, paliers) où l'utilisateur se situe et dans quel service.
- Un **accueil humain efficace**, assuré par des agents capables d'orienter tout usager, quel que soit le service recherché.
- Dans les espaces d'accueil de premier niveau avec postes en libre accès et internet, les usagers peuvent effectuer leurs démarches. Des conseillers formés doivent les accompagner ou, si nécessaire, les orienter vers le service approprié.

Trop souvent, les agents positionnés dans ces accueils partagés ont pour seule mission d'indiquer

les étages des différents services et ne disposent pas des connaissances nécessaires pour répondre plus finement ou rediriger efficacement les usagers. Pour y remédier, il est crucial que :

- La **fiche de poste des agents d'accueil** intègre une mission d'orientation transversale, couvrant l'ensemble des services présents ;
- Ces agents soient **formés en continu, dotés d'outils actualisés** et inclus dans une logique de coordination inter services.

Proposition : un guichet d'orientation mutualisé

Afin d'améliorer l'accueil dans ces bâtiments partagés, il serait donc pertinent de créer un guichet d'orientation mutualisé, animé par des agents dédiés, formés sur l'ensemble des services du site. Ce guichet agirait comme point d'entrée unique pour les usagers, facilitant leur orientation, réduisant les erreurs de parcours, et fluidifiant la relation avec l'administration.

Bien orienter au sein d'un bâtiment multi-services

✓ Une signalétique claire, harmonisée et commune sur l'ensemble du site.

- Une même organisation de l'information.
- Une typographie, des règles de couleurs et des supports communs à tous les services.
- L'affichage de l'ensemble des services présents sur site à chaque étape : dès l'extérieur, dans le hall d'entrée, avec des rappels à chaque étage et dans les endroits où l'utilisateur peut être amené à se poser des questions d'orientation : paliers, circulations.

✓ Des agents d'accueil qui sont investis de la mission d'orienter les usagers quelque soit le motif de leur visite, formés et outillés.

- Une fiche de poste et un périmètre de mission adaptés.
- Une connaissance des différentes démarches proposées par chaque service.
- Des outils (ex. plan du site avec les services) et informations actualisées.
- En cas d'accueil intégré aux services, un contact téléphonique direct avec ses accueils.

À éviter



- ✗ Des agents d'accueil dont la mission est simplement d'indiquer les étages des services et qui ne peuvent donc pas diriger un usager, qui ne sait pas de quelle administration ou organisation relève sa démarche.

Clarifier les fonctions des zones et rôles de chacun

✓ Une organisation rationnelle des services, avec des regroupements logiques, qui sont réévalués au fil du temps.

✓ Clarifier en amont les modalités d'accueil et le rôle de l'accueil mutualisé

- Est-ce un passage obligatoire pour des raisons de filtre et de sécurité?
- Est-ce un lieu d'information ponctuel pour aider les usagers venant pour la 1ère fois à s'orienter?
- Adapter la signalétique et le positionnement dans l'espace d'entrée de l'accueil mutualisé en fonction des choix effectués.

✓ Communiquer en amont aux usagers les modalités d'accueil.

- Expliquer clairement aux usagers en amont (site web et mail ou sms éventuel) si le passage par l'accueil est obligatoire ou optionnel.
- En cas de passage optionnel, expliciter le parcours sur site en utilisant les dénominations utilisées par la signalétique intérieure du bâtiment.
- En cas de passage obligatoire, dimensionner correctement la zone d'attente et le nombre d'agents responsables de l'accueil mutualisé et prévoir des renforts aux heures de pic d'affluence.
- Communiquer sur le temps d'attente additionnel éventuel généré par l'accueil mutualisé.

✓ Former les agents à repérer les usagers qui se trouveraient en déshérence sur le site, voire organiser des rondes.

À éviter



- ✗ Des salles d'attente au rez-de-chaussée qui sont spécifiques à un service, sans agent pour venir vérifier que les usagers qui y patientent sont au bon endroit.



Mieux valoriser les métiers de l'accueil

Postures d'agent d'accueil

Valorisation métiers d'accueil

Des métiers perçus comme peu attractifs

Le poste d'agent d'accueil n'est pas toujours valorisé alors même qu'il demande de nombreuses compétences, connaissances et savoir-être.



Chez nous, le poste de conseiller en accueil physique n'est pas jugé attractif. Les conseillers veulent bien faire les ateliers, l'accueil téléphonique, mais pas l'accueil sur place. »

Une responsable relation usagers chez France Travail.

Les agents d'accueil sont généralement de catégorie C, subissent parfois un temps partiel non souhaité, et sont une voie prioritaire de reclassement. (src. Observatoire du MNT, numéro de mars 2021 "Pour un accueil expert de la relation usagers dans les services publics locaux").

À cela s'ajoute un sentiment, perçu ou réel, d'infériorité symbolique ou hiérarchique de la part des agents d'accueil.

La fonction d'accueil devrait être choisie et non subie. Les personnes en charge de l'accueil doivent être recrutées pour leurs connaissances des démarches ou du fonctionnement du site, leur qualité d'écoute et d'empathie envers les usagers, ainsi que leur sens de l'hospitalité. Elles doivent aussi recevoir une formation adaptée au poste. Si ces conditions sont remplies, le reclassement peut être intéressant, car les agents arrivent avec une connaissance préalable de l'organisation.

Une ancienne infirmière peut s'avérer extrêmement compétente car elle sait réorienter un usager qui se présente en disant qu'il a « mal au ventre ».



On est souvent écartées des discussions [lors des visites] en "grande pompe", car on pense que notre degré d'intelligence est moindre que dans les bureaux.

Mais ce qu'on fait nous, c'est hyper intellectuel ! On change sans arrêt de sujet, on doit donner des conseils en droit, en santé, etc. Il faut une mémoire énorme, jongler avec tout ça, sans communiquer son stress à l'utilisateur, sans être déconcentré.

On ne peut jamais lâcher prise, on accueille du public, on doit être droit et ne pas lâcher. Qu'il soit 9h ou 17h, l'accompagnement doit être le même : on ne peut pas bâcler certaines démarches parce qu'il est vendredi soir. Et ça, on n'est pas reconnu pour ça, à sa juste valeur, pour le travail qu'on fait. »

Une conseillère France services.

Repenser le métier d'accueil et les fiches de postes

Selon l'Observatoire du MNT toujours : « Le métier d'agent d'accueil gagnerait à être pensé, pratiqué et organisé comme un travail émotionnel d'inclusion, fait par des professionnels de la relation, au sein d'une structure réorganisée d'abord autour de la qualité d'expérience de l'utilisateur-citoyen. »

Mettre l'accueil au cœur de l'organisation

L'accueil peut-être l'affaire de tous au sein du service.

Tous investis d'une mission d'accueil, même en service

Chaque agent et employé, même si cela ne fait pas partie de sa fiche de poste, peut renseigner un usager perdu sur site, connaître les quelques informations clés pour bien rediriger. La possibilité d'identifier les agents par des uniformes, des badges, des accessoires (gilets...) peut inciter l'utilisateur à aller demander de l'aide.

Les agents, qui ne sont pas agents d'accueil peuvent même être pro-actifs et aller au devant d'un usager pour vérifier si tout va bien, sans que celui-ci ait l'air particulièrement perdu.

Rotation ou passage par la case accueil

L'accueil peut-être un poste partagé à l'échelle du service. C'est le cas notamment sur certains sites chez France Travail ou à la Direction Générale des Finances Publiques (D.G.Fi.P.).

Cela permet d'avoir des agents à l'accueil qui connaissent bien les démarches et peuvent conseiller au mieux les usagers. Ainsi, dans certains tribunaux il existe une rotation des greffiers de services à l'accueil qui, grâce à leur expertise, savent rediriger de façon efficace vers les différents services.

Tenir l'accueil peut également être une mission à faire lors des phases d'intégration au sein de l'organisation.



Dans notre démarche actuelle de professionnalisation et valorisation des postes d'accueil, nous recourons aux leviers suivant :

- Faire en sorte que l'accueil devienne une priorité pour tous, avec notamment une implication de plus en plus forte de nos gestionnaires dans l'accueil spontané et sur RDV - en appui des agents professionnalisés «accueil».

- Valoriser les agents qui sont passés par l'accueil dans leurs parcours professionnels

- Dédier un service à l'accueil, ou positionner les agents d'accueil dans un service adapté et cohérent avec leur travail»

Jean-Yves LE GALL, Directeur régional des finances publiques, DRFIP de la Guadeloupe, de Saint-Barthelemy et de Saint Martin.

À éviter



- × Faire de l'accueil la solution de reclassement des agents par défaut, et sans formation spécifique.
- × Précariser les agents d'accueil avec un temps partiel subi.

- × Ne former les agents qu'aux enjeux pratiques de l'accueil (démarches, communication)

Bonnes pratiques



- ✓ Des agents identifiables par les usagers (uniforme, gilet, badge).

SERVICES PUBLICS **Programme Services Publics+**

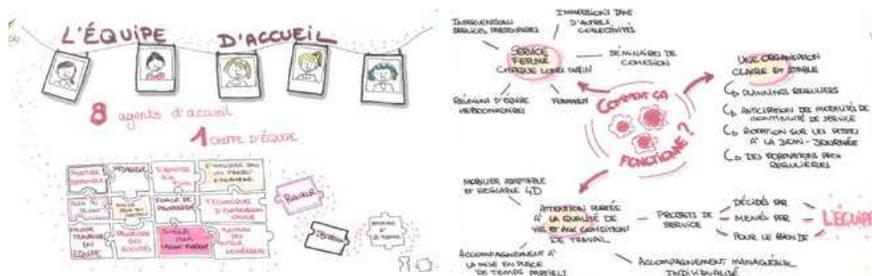
- ✓ Des agents qui se sentent tous responsable de l'accueil et qui n'hésitent pas à aller au devant de l'utilisateur.

SERVICES PUBLICS **Programme Services Publics+**

- ✓ Une rotation aux postes d'agent d'accueil, concertée au sein du service.

- ✓ Des fiches de postes d'agent d'accueil retravaillées.

- ✓ Des agents formés à la dimension relationnelle du travail d'accueil.



Des ateliers sur l'organisation de l'accueil avec les équipes de l'Hôtel de Ville de Vertou. L'Atelier Universel.



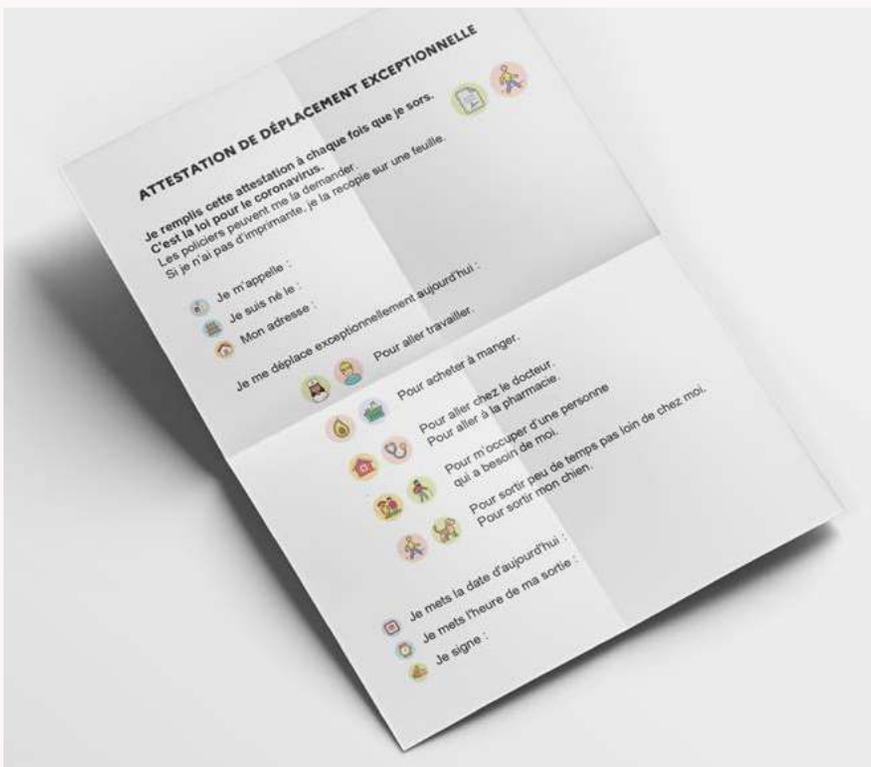
Méthode F.A.L.C.

Facile À Lire et à Comprendre

Concept et notions

Le F.A.L.C. est une méthode qui consiste à transformer un langage pour le rendre plus accessible aux personnes ayant des difficultés cognitives (ex. dyslexie), physique (ex. mal-voiance) ou d'autre nature, comme une faible maîtrise du français (ex. allophone).

Au-delà d'aider des publics spécifiques, le F.A.L.C. est utile à tous dans la mesure où beaucoup de documents administratifs sont complexes, avec des formulations s'apparentant à du « jargon administratif ». L'usage du F.A.L.C. permet de rassurer l'usager, de mieux transmettre les messages clés, de faciliter l'engagement et le bon déroulé des démarches.



Attestation de déplacement en mode F.A.L.C. disponible sur <https://design.numerique.gouv.fr/>

Recommandations

Vous trouverez ci-dessous une **extrait des règles proposés par le réseau associatif Unapei** pour concevoir des documents plus accessibles, que vous pouvez retrouver en intégralité ici : <https://falc.unapei.org/quest-ce-que-le-falc/les-regles-du-falc/>

Mots et phrases

- Faites des phrases simples et courtes.
- Utilisez des mots simples, faciles à comprendre.
- Utilisez un même mot pour parler de la même chose dans tout le document.
- Expliquez les mots difficiles.
- Évitez les mots étrangers sauf si ils sont très connus comme « hamburger ».
- Évitez les initiales et expliquez les initiales que vous utilisez. (ex. on écrira Union Européen plutôt qu'UE).
- Parlez directement à votre public et utilisez des mots comme « vous ».
- Utilisez des phrases positives plutôt que négatives. Dites par exemple « Votre conseiller vous proposera un rendez-vous » plutôt que « Vous recevrez une proposition de rendez-vous par votre conseiller ».
- Privilégiez une ponctuation simple. Évitez si possible les parenthèses, tirets, slash, et les caractères spéciaux (&,#,...).
- Si cela est possible, évitez les césures. Ceci implique généralement de ne pas justifier votre texte à droite mais seulement à gauche car un texte sans autorisation de césure fait, s'il est justifié des deux côtés, fait varier les espacements entre les mots et le rend difficile à lire. Cela implique de faire des renvois pour votre texte en « drapeau » qui respectent les unités de sens.
- Utilisez des titres clairs et faciles à comprendre et des puces plutôt que phrases pour présenter des listes.

La manière dont cette phrase est coupée la rend facile à lire.

La manière dont cette phrase est coupée ne la rend pas facile à lire.

Exemple de renvoi à la ligne qui respecte l'unité de sens

- Utilisez des titres clairs et faciles à comprendre. Privilégiez l'emploi de puces plutôt que phrases pour présenter des listes.

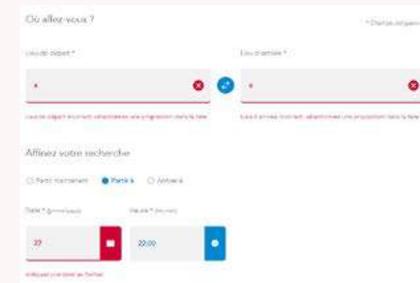
Typographie, couleurs et illustrations

- Utilisez des typographies lisibles avec un espace suffisant entre les caractères. La typographie de l'État *Marianne* a été spécifiquement conçue en ce sens.
- Respectez des contrastes suffisant entre le fond du document et le texte.
- Les graphiques et les tableaux peuvent être difficiles à comprendre, donc il faut les expliciter par des textes.
- Les photographies doivent être claires et pas trop chargées.
- Des illustrations simples et des pictogrammes aident à mieux comprendre le texte, en particulier pour les publics allophones, qui n'ont pas pour langue maternelle première le français.

Dispositifs spécifiques aux documents numériques

Il existe un référentiel spécifique, le **Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)** qui rassemble 106 critères pour faciliter l'accessibilité des documents et applications numériques. Ces règles assurent en particulier une bonne lecture audio des pages web, à travers un balisage des textes et des images. Ainsi les contenus visuels, s'ils contiennent de l'information utile, doivent proposer une alternative textuelle, sous la forme d'une légende ou d'une couche d'information spécifique. Au contraire les images décoratives devront être ignorées par les lecteurs.

On fera par exemple attention aux CAPCHA, afin qu'ils proposent des alternatives textuelles adaptés, et l'on n'oubliera pas de doubler les indications de couleur par du texte :





Éco-concevoir son lieu d'accueil

Aménagement Mobilier Réemploi Éco-conception

Voici la présentation de quelques dimensions à prendre en compte pour limiter l'impact environnemental des espaces d'accueil, à la conception et dans son fonctionnement. Nous vous proposons de travailler à différentes échelles :

- 1_ le bâtiment et ses consommations
- 2_Le mobilier et les équipements

Pour limiter les consommations d'énergie, de chauffage et de climatisation, tout en assurant le bon niveau de confort thermique aux personnes sur place, il existe un certain nombre de leviers à la conception. Certains de ces leviers s'inscrivent dans les travaux lourds comme la rénovation de façade ou le remplacement des ouvrants, d'autres relèvent du budget équipement courant ou de mise en place d'éco-gestes à l'échelle du collectif.

Nous proposons d'inscrire la mise en place en place des éco-gestes en miroir des grands principes du bâtiment durable, présenté ici pour rappel.

1- Un bâtiment durable

Isolation thermique et confort d'été

- Un bâtiment isolé thermiquement, idéalement par l'extérieur si le plan d'urbanisme local le permet.
- Des ouvrants vitrés en double vitrage, avec des rupteurs thermiques pour les menuiseries métalliques.
- Des stores extérieurs ou des brises soleil pour protéger les surfaces vitrées des rayons du soleil l'été.
- Des ouvrants de part et d'autre du local le rendant traversant et permettant de le rafraîchir facilement. Nécessite de penser à désigner des personnes sur place qui en ont la charge.
- Des thermostats réglés pour des températures internes entre 19° ou 20° l'hiver et jusqu'à 26° l'été en cas de bâtiments équipés en climatisation

Équipements / éco-gestes

- ✓ Installations de stores / brises soleil
- ✓ Thermostats (19° en hiver, 26° en été)
- ✓ Des personnes en charge d'ouvrir et fermer les ouvrants pour le rafraîchissement passif

Travaux lourds

- ✓ Isolation thermique du bâtiment
- ✓ Changement des huisseries

Économies d'énergies

Un bâtiment raccordé au système de chauffage urbain sera généralement plus économe qu'un bâtiment devant produire son énergie seul. Le bâtiment peut également devenir producteur d'énergie grâce à des toitures photovoltaïques ou par la géothermie, cette énergie pouvant soit être rebasculée sur le réseau électrique, soit consommée sur place.

Des économies d'énergies peuvent être obtenues grâce à des dispositifs d'automatisation des consommations : ajustement automatique de la température en fonction de l'occupation, pilotage de la ventilation pour l'ajuster en fonction des besoins (capteur de CO₂), détecteur de présence pour la lumière dans les sanitaires...

Le choix d'appareils économes en énergie vont également permettre de limiter les besoins de consommation.

Pour les projets neufs ou les réhabilitation lourde, on placera les escaliers en circulation principale, éclairés en lumière naturelle, plutôt que de placer les ascenseurs en premier dans le parcours de l'utilisateur.

Pour les sites existants, on pourra installer une signalétique qui flèche vers les escaliers, permettant ainsi de limiter les consommations d'énergies liés à l'activation des poids d'élévation. Enfin, le choix du modèle d'ascenseur peut s'avérer plus ou moins efficace du point de vue de la conservation de l'énergie.

Du point de vue de l'éclairage, on privilégiera l'**éclairage naturel**, des **murs et plafonds clairs** dans les espaces qui nécessitent un bon éclairage.

Pour des luminaires efficaces, on choisira des sources lumineuses efficaces mais également des design de luminaires pensés pour rendre utile le moindre rayon lumineux avec des réflecteurs et des diffuseurs plutôt que de l'absorber dans des abats-jours.

Attention aux **sources lumineuses à l'extérieur**. Elles doivent limiter les impacts sur la biodiversité en étant bien dirigée vers le trottoir et s'éteindre en dehors des heures d'ouverture du site.

Équipements

- ✓ **Automatisation des consommations**
- ✓ **Choix d'appareils économes en énergie**
- ✓ **Sources lumineuses efficaces avec réflecteurs, diffuseurs**
- ✓ **Bien penser les sources lumineuses extérieures (extension hors horaires, protection de la biodiversité...)**

Travaux lourds

- ✓ **Raccordement au système de chauffage urbain**
- ✓ **Placer les escaliers en circulation principale (projet neuf, réhabilitation)**
- ✓ **Flécher les escalier (bâtiments existants)**
- ✓ **Privilégier l'éclairage naturel et les murs et plafonds clairs**

Solutions fondées sur la nature

Les solutions « fondées sur la nature » permettent de favoriser la biodiversité tout en améliorant l'efficacité énergétique du bâtiment : les toitures végétalisées amènent une isolation thermique du bâtiment et peuvent être un support à la biodiversité si l'épaisseur du substrat permet une couche racinaire suffisante pour une végétation de type prairie (et pas simplement du sébum).

Si le bâtiment ne recouvre pas toute la parcelle, on pourra intégrer des **parcelles végétalisées ou perméables**, permettant de lutter contre les îlots de

chaleur et, si le sous-sol le permet, d'infiltrer les eaux de pluie vers la nappe. On privilégiera une végétation adaptée au climat du XXI^e siècle avec des pratiques d'entretiens des espaces verts responsables (zones de libre pousse, limitation des produits phytosanitaires, irrigation de précision...).

Si cela est possible, on plantera des **arbres** qui, grâce au houppier vont générer de l'ombre. On évitera les arbres en fosse individuelle, pour privilégier des fosses en bandes ou en pleine terre. Quand aux espèces, on privilégiera des espèces issues de plants plutôt que par des technique de clonage qui affaiblissent génétiquement les individus et les rendent plus sensibles aux maladies ou parasites.

Travaux lourds

- ✓ **Toiture végétalisée**
- ✓ **Parcelles végétalisées ou perméables, permettant de lutter contre les îlots de chaleur**
- ✓ **Planter des arbres**

Économies d'eau

Les deux grands leviers pour économiser l'eau sont : la réduction des consommations en eau et la circularité du cycle de l'eau à l'échelle du bâtiment.

Pour la réduction des consommations en eau, on pourra intégrer :

des toilettes avec chasse à 2 vitesses, des réducteur de débit pour les robinets et un juste calibrage des temps d'ouverture.

Si l'usage des bâtiments et les recommandations de l'Agence régionale de santé (ARS) le permettent, on pourra mettre en place des systèmes de circularité de l'eau : récupération de l'eau de pluie pour l'arrosage des espaces extérieurs ou les chasses-d'eau, récupération des eaux grises (lavabo, douches éventuelles) pour les toilettes. Certains bâtiments pilotes vont même plus loin en séparant les urines et les selles pour récupérer les matières organiques et en faire du fertilisant.

Équipements

- ✓ **Toilettes avec chasse à 2 vitesses**
- ✓ **Réducteur de débit / juste calibrage des temps d'ouverture des robinets**
- ✓ **Récupération de l'eau de pluie pour l'arrosage des espaces extérieurs**

Travaux lourds

- ✓ **Récupération de l'eau de pluie pour les chasses d'eau**
- ✓ **Récupération des eaux grises (lavabo, douches éventuelles) pour les toilettes**

2 - Mobiliers et équipements informatiques

La majorité de l'impact environnemental d'un mobilier ou d'un équipement informatique vient des premières étapes de son cycle de vie : l'extraction des matériaux et la fabrication.

Concernant l'impact environnemental des mobiliers, il existe plusieurs stratégies :

- allonger la durée de vie de ses mobiliers grâce au choix initial de mobilier robuste et réparable et la mise en place d'une politique de maintenance et réparation,
- limiter l'empreinte environnementale des mobiliers neufs à l'achat : matériaux et procédés de fabrication à impact environnemental limité, matériaux recyclés, mobiliers « surcyclés » issus de la réutilisation d'équipements existants.
- faire appel au réemploi de mobilier (mobilier existant, éventuellement reconditionné et adapté).

La loi AGEC de février 2021, prévoit d'ailleurs que l'État, les collectivités territoriales et leurs groupements doivent dédier **au moins 20 % de leurs dépenses annuelles de mobilier à des produits issus des filières du réemploi, de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées**.



Différentes stratégies de limitation de l'impact des mobiliers

Des mobiliers robustes et réparables

Les mobiliers sur catalogue sont-ils robustes, facilement réparables (démontables, avec des pièces de remplacement disponibles) ? Peut-on les laver facilement ?

Si les assises rembourrées et tapissées amènent un confort réel ou perçu, attention à leur durabilité (plis et usure du tissu, possibilités de déchirures). On pourra prescrire des toiles techniques types simili cuir lavables à l'éponge, ou simplement des chaises à coque, sans mousses ni textile de recouvrement. Certains modèles peuvent en effet évoquer le confort par leur forme et non par le rembourrage (assise large, arrondie), une hauteur d'assise légèrement inférieure celle d'une chaise classique, avec le bon angle d'inclinaison peut amener un vrai sentiment de confort.

Pour les mobiliers conçus spécifiquement, comme des banques d'accueil ou autres éléments d'agencement, on pensera à bien intégrer des **plinthes** en partie basse pour éviter les usures excessives liées aux chocs de l'aspirateur ou venant d'un autre objet. On fera attention aux angles pour la même raison, quitte à protéger les endroits exposés par des **cornières métalliques**. Attention à l'usage des panneaux mélaminés stratifiés car ils tolèrent mal l'usure (éclatement du stratifié), contrairement à des objets en bois qui acceptent davantage une patine d'usage. Il est toutefois possible de restaurer ou maquiller du mobilier stratifié qui a subi des éclats ce qui permet de les faire durer. Il existe des experts, qui arrivent à reproduire en peinture les veinages d'un placage bois par exemple.

Mobilier éco-conçu, recyclés, surcyclés ou en réemploi

Si l'on regarde le cycle de vie des produits industriels, 40 à 60% de l'impact environnemental provient généralement des phases d'extraction et fabrication des matières premières puis de l'étape industrielle de fabrication de l'objet lui-même. Voici donc plusieurs leviers pour limiter l'impact environnemental d'un mobilier qu'il soit standard ou sur mesure.

[Matériaux éco-conçus ou à faible impact environnemental](#)

Vous pouvez sourcer ou concevoir des mobiliers qui limitent leur impact environnemental. Pour cela vous pouvez vous reporter aux analyses de cycle de vie ou A.C.V. si celles-ci sont communiquées par les fabricants de mobilier ou des matériaux. Des **produits fabriqués en France ou dans d'autres pays disposant d'une énergie décarbonée** vont avoir une A.C.V. intéressante. (Le site d'electricity maps recense le mix énergétique des différents pays et son impact en termes d'émissions de CO₂) : <https://app.electricitymaps.com/map/72h/hourly>) Le **choix des matériaux** va également impacter le bilan environnemental : le bois massif est beaucoup plus intéressant d'un point de vue environnemental, surtout s'il est issu de forêts durables que le plastique ou le métal. Le transport intervient peu dans le bilan environnemental de l'objet (en général 10%) cependant du mobilier démontable ou empilable permettra d'optimiser l'impact du transport, de même qu'une production locale - dans la mesure où celle-ci se fait avec un mix énergétique décarboné, permettra de diminuer les km parcourus.

[Matériaux recyclés](#)

Les mobiliers qui intègrent des matériaux recyclés permettent de limiter les impacts liés à l'étape d'extraction de la matière première. Attention cependant aux étapes de transformation de la matière : si celles-ci nécessitent beaucoup d'énergie et en particulier de l'énergie fossile, le gain environnemental restera limité.

Surcyclage

Le surcyclage, qui consiste à réutiliser un maximum de la matière et sa mise en forme est plus intéressante que le recyclage, car la matière est généralement peu retransformée.



Le Bupo utilise des anciennes portes stratifiées. Le procédé de fabrication se fait à froid. De même que pour la structure de la table Clavex, conçue à partir de tubes d'échafaudages voilés : le métal n'est pas refondu, mais découpé, nettoyé et laqué. (conception et vente : Atelier Maximum)

Mobilier en réemploi

L'utilisation ou l'acquisition réemploi de mobilier est une bonne façon de limiter son impact environnemental, il demande cependant de l'investissement en temps, possiblement des moyens de manutention et de stockage, un travail sur l'acceptabilité de mobilier de réemploi auprès des agents qui travaillent dans les lieux ainsi qu'un suivi sur les aspects sécuritaires, en particulier les normes au feu.

Les sources de réemploi peuvent être diverses : mobilier présent sur site, mobiliers en réemploi à l'achat, don ou enchères.

A l'inverse, vous pouvez également envisager de donner votre mobilier, le vendre aux enchères ou à une entreprise spécialisée dans le réemploi, plutôt que de l'envoyer à la benne.

Si ce sujet vous intéresse, nous vous invitons à consulter la fiche focus sur le réemploi présente dans ce livre blanc.

À retenir - mobilier

- ✓ **Faire attention au choix des matériaux / finitions de mobilier (assise tapissée, mélaminé)**
- ✓ **Intégrer des éléments de protection aux mobiliers (plinthes, cornières métalliques...)**
- ✓ **Rechercher des mobiliers/matériaux aux ACV intéressantes**
- ✓ **Faire attention au choix des matériaux qui impactent le bilan environnement (bois massif VS plastique)**
- ✓ **Favoriser les productions locales quand c'est possible ou le mobilier empilable/démontable afin d'optimiser le transport**
- ✓ **Le surcyclage (réutiliser un maximum la matière) est plus intéressante que le recyclage**
- ✓ **Le réemploi de mobilier est une bonne façon de limiter son impact environnemental (attention cependant aux règles de sécurité, normes feu...)**
- ✓ **Contactez une entreprise de réemploi plutôt que jeter son mobilier**

Équipements informatiques

Le numérique est actuellement responsable de 4% des émissions de gaz à effet de serre dont près de 80 % sont liés aujourd'hui à la fabrication et l'utilisation des équipements, en particuliers des terminaux comme nos téléphones ou nos ordinateurs. (src. Étude ADEME – Arcep sur l'empreinte environnementale du numérique en 2020, 2030 et 2050). Voici quelques leviers pour diminuer votre empreinte environnementale liée au numérique :

- acheter du matériel informatique un minimum démontable et réparable (il faut pouvoir facilement changer un ventilateur ou la batterie. Certains modèles le permettent facilement et d'autres non, parfois chez un même fabricant) ;
- reconditionner ses ordinateurs ;
- acheter du matériel informatique reconditionné ;
- utiliser des logiciels qui ne génèrent pas une obsolescence de vos ordinateurs (un ordinateur devrait pouvoir durer 5 ans minimum) ;
- limiter la prolifération des équipements (tablettes, téléviseurs, écouteurs, casques de VR...) en privilégiant la mutualisation ;

- faire attention aux équipements bluetooth et connectés, qui nécessitent généralement des batteries spécifiques voire des chargeurs dédiés qui génèrent donc un impact supplémentaire à la fabrication.

Au-delà du choix des équipements, on pourra également mettre en place une politique de sobriété informatique : éviter les doublons de fichier en hébergeant les solutions dans un espace partagé, limiter les envois de pièces jointes pour proposer des liens de consultation et téléchargement en ligne, limiter les usages de l'intelligence artificielle aux actions qui le justifient, en se demandant systématiquement s'il n'existe pas une alternative plus frugale...

À retenir - équipement informatique

- ✓ **Favoriser du matériel informatique démontable et réparable**
- ✓ **Reconditionner ses ordinateurs / acheter du matériel informatique reconditionné**
- ✓ **Utiliser des logiciels qui ne génèrent pas une obsolescence de vos ordinateurs**
- ✓ **Mutualiser au maximum les équipements (TV, casques de VR...)**
- ✓ **Attention aux appareils qui nécessitent des batteries spécifiques / chargeurs dédiés qui génèrent un impact supplémentaire à la fabrication.**



Réemploi de mobilier

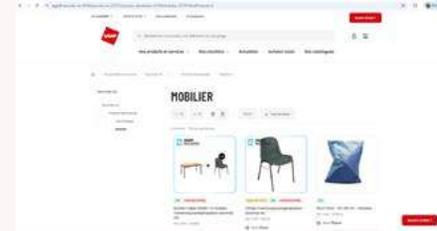
Le réemploi de mobilier est un projet en soi et implique :

- un travail de conception plus fin car il faut penser les aménagements à partir d'un catalogue de choix généralement plus réduit que dans le commerce ;
- un travail de coordination et de logistique pour sourcer, stocker le temps des travaux, éventuellement reconditionner ou adapter les mobiliers et les reventiler, sachant que les agents non manutentionnaires ne sont pas autorisés à déplacer du mobilier ;
- de prêter attention au respect des normes de sécurité, en particulier des normes au feu, ce qui peut s'avérer plus difficile si les mobiliers ne sont plus édités dans le commerce, et la documentation introuvable ;
- de travailler sur l'acceptation du mobilier en réemploi d'un point de vue de la perception.

La plupart de ses tâches peuvent être effectuée en interne, par les architectes ou designers, ou des sociétés spécialisés dans les projets de réemploi mais nécessite un relais en identifié au sein de l'organisation.

Un projet de réemploi peut se faire de plusieurs façons :

- **Réutilisation de mobilier sur place pour le nouveau projet.** C'est le cas le moins coûteux et le plus aisé notamment parce que le mobilier est, normalement déjà certifié, de plus, les documentations techniques (PV feu) ont peut-être été correctement archivées.
- **Revalorisation de mobilier :** le mobilier existant est nettoyé, réparé, adapté et augmenté (bloc prise, découpe pour ajustement). Il est possible de travailler sur l'harmonisation esthétique avec le nouveau projet (peinture ou autre revêtement, accessoire).
- **Choix de mobilier par une entreprise proposant du réemploi.** Il existe des entreprises spécialisés dans le réemploi qui référencent des modèles standards, connus et dont la documentation est disponible en ligne. La plupart de ces entreprises font un reconditionnement des mobiliers qui sont donc pratiquement comme neufs et peuvent même les personnaliser. Enfin l'UGAP, la centrale d'achat de l'État propose désormais une offre de réemploi.
- **Autres sources de réemploi Site du don de l'État :** <https://dons.encheres-domaine.gouv.fr/>, enchères, achats sur des plateformes de seconde main... : attention, dans ce cas aux exigences de sécurité. Les mobiliers domestiques tapissés ne répondent souvent pas aux normes au feu pour des sites accueillant du public. Un traitement d'ignifugation des textiles est généralement possible mais nous vous recommandons de vous rapprocher de votre bureau de sécurité.



L'UGAP propose désormais du mobilier et des équipements reconditionnés sur leur plateforme. <https://www.ugap.fr/seconde-vie-c4591688>



Site du don de l'État. <https://dons.encheres-domaine.gouv.fr/>

Recommandations pratiques pour mener son projet de réemploi

- 1. Identifier une personne référente** qui aura pour mission de mener le projet de réemploi de façon pratique mais également de mener les actions de sensibilisation auprès des agents qui travailleront dans les futurs espaces. Cette personne pourra être accompagnée par une assistance maîtrise d'ouvrage spécialisée en réemploi ou des prestataires selon les besoins de chaque étape.
- 2. Recenser les besoins** si cela n'a pas déjà été fait dans la phase de programmation.
- 3. [Réemploi direct sur site ou dans le cadre d'un déménagement] Faire l'inventaire des mobiliers et équipements** présents sur site. Le classer (à conserver en l'état, reconditionner / adapter, à donner, à débarrasser).

- 4. [Réemploi direct sur site ou dans le cadre d'un déménagement] Implanter vos mobiliers existants dans les nouveaux plans des locaux.** On peut partir de plans vierges ou plans avec des mobiliers types ont déjà implantés.
- 5. Compléter les plans d'aménagement** avec des mobiliers provenant d'autres sources (mobiliers neufs, mobiliers reconditionnés venant d'autres locaux, dons, enchères).
- 6. Organiser le stockage des mobiliers à reventiler et le reconditionnement** des mobiliers qui nécessitent une intervention.
- 7. Organiser la seconde vie des mobiliers non conservés :** don, vente aux enchères, revalorisation et en l'absence d'alternative benne ou déchetterie.

Petit dictionnaire du réemploi

ACHAT ISSU DU RÉEMPLOI : Acquisition d'un bien de seconde main contre une somme d'argent définie.

ACHAT NEUF : Acquisition contre une somme d'argent de biens neufs, sortis d'usine, qui n'ont jamais servi auparavant et ont été produits spécifiquement pour un usage initial.

DON : Processus par lequel un bien est cédé à titre gratuit à un tiers (une administration publique, une collectivité locale, une association d'intérêt général ou d'utilité publique).

RECONDITIONNEMENT : action de remise en état d'un bien afin de permettre son réemploi.
Exemple : revêtement, peinture, changement ou réparation des pièces endommagées (la serrure d'un caisson, le rail d'un tiroir, la mousse d'un siège etc), nettoyage en profondeur, etc.

RECYCLAGE : Action de démantèlement puis de broyage d'un bien pour réintégrer ses matériaux dans les chaînes de fabrication d'autres produits.

RÉEMPLOI : Toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus.

Synonymes : seconde main

RÉEMPLOI DIRECT : Prolongement de la vie d'un bien, pour le même usage, par la même personne ou non, dans un contexte différent (sur site / dans le même service).

Le réemploi direct peut prendre en compte des actions de réparations mineures
Exemple : remplacement / lissage de la visserie) et/ou une action de nettoyage de surface)

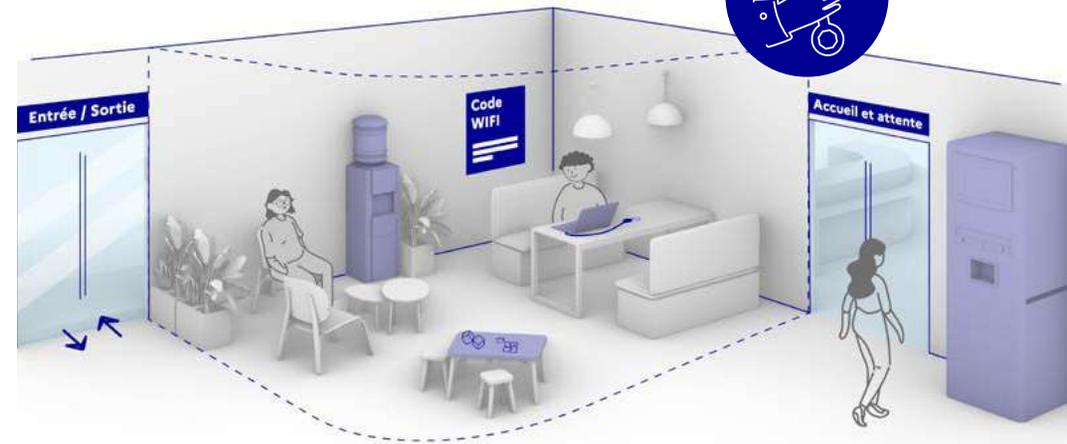
REVALORISATION : Action de transformation d'un bien issu du réemploi pour l'adapter à un besoin

Exemple : Ajout de fonctions : bloc prise sur le plateau d'un bureau; renou d'angle etc.

Exemple : Ajout de qualités esthétiques : harmoniser un lot de mobilier hétérogène grâce à un effet de surface similaire ou l'ajout d'un élément caractéristique

Exemple : Redimensionnement : tailler un mobilier à la cèbe pour qu'il corresponde aux nouvelles configurations d'usage et dans l'espace

RÉUTILISATION : Action de démantèlement d'un bien pour récupérer des éléments encore fonctionnels (pièces détachées : roulettes, plâtements, quincaillerie etc.) / ou semi-produits : panneaux de bois, tubes ou plaques d'acier etc.) et les utiliser dans la production d'autres biens.



Mener son projet d'accueil d'amélioration d'accueil

Propos liminaire : ce livre blanc ne fera pas disparaître la nécessité de travailler avec des professionnels, mais permettra d'aider à y voir plus clair par le biais de fiches thématiques et de fiches d'inspirations.

Ce manuel vise à vous outiller en tant qu'acteur en charge d'un projet d'accueil physique. Il n'a pas vocation à remplacer les professionnels, notamment pour les parties bâtementaires, signalétiques... mais peut vous permettre de réduire et harmoniser leur intervention par un cahier des charges plus précis.

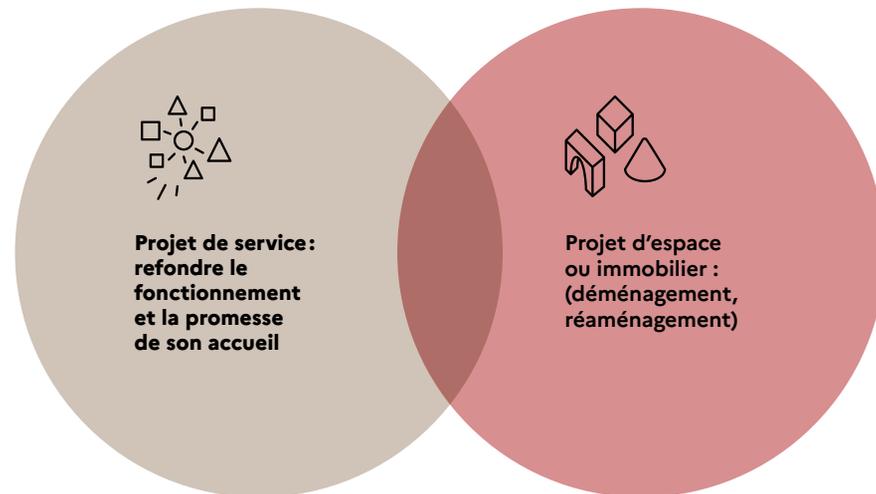
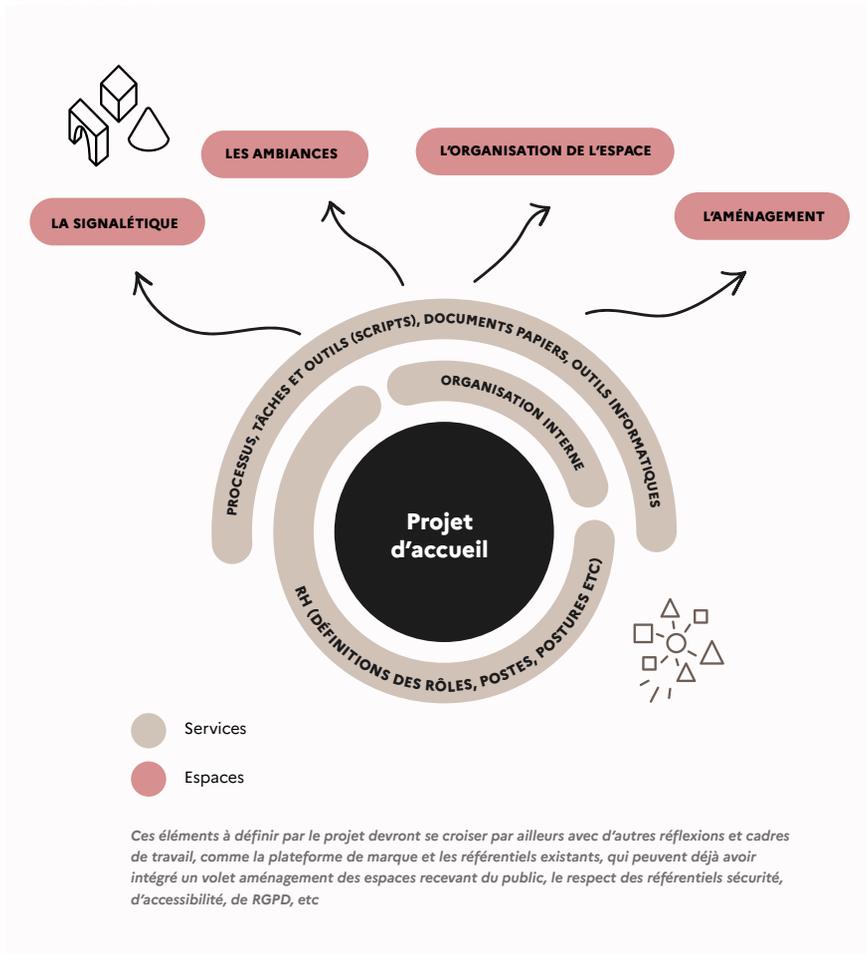
Par ailleurs, la réflexion sur le projet d'accueil est régulièrement guidée ou contrainte par des guides et référentiels existants en terme d'accessibilité, de sécurité ou de confort, qui peuvent être génériques et s'appliquer à tous, mais également propres à certaines administrations. **À ce titre, nous vous recommandons de vous renseigner au préalable sur l'existence de référentiels propres à votre organisation ou service.**

Les éléments méthodologiques présentés dans cette partie ont pour but de mettre en perspective les grands moments d'un projet de refonte d'un accueil, de montrer comment les différentes dimensions peuvent s'articuler, de vous permettre de mieux organiser le projet et d'entrer en interaction avec d'autres professionnels.

Et pour ceux n'ayant pas les moyens de se faire accompagner, nous nous efforcerons dès que possible de fournir des grilles de questionnements, des outils méthodologiques simples, et de flécher vers des fiches de bonnes pratiques à adopter à budget réduit, quand cela est possible.

Les différentes dimensions d'un projet d'amélioration d'accueil

→ Les projets d'amélioration ou refonte d'accueil sont des projets globaux, qui touchent à différentes dimensions



Différents contextes et périmètres

→ On voit deux contextes majeurs qui mobilisent des champs différents: les projets d'accueil dans le cadre d'un projet immobilier ou d'aménagement, et les projets de refonte de l'accueil suite à une volonté de travailler sur la qualité de son accueil ou le bien-être des agents (insatisfaction de la part des usagers, problèmes d'incivilité, démarche générale de l'organisation pour améliorer son accueil)

Accompagner la refonte des espaces d'accueil est un vrai sujet de transformation :

La transformation des espaces d'accueil introduit de nouvelles relations usager, reconfigure de nouvelles façons de collaborer, et sous-entend de composer avec la perte de repères de certains professionnels et usagers.

S'emparer du sujet de la refonte d'un espace d'accueil comme un projet transformation systémique permet

1. **d'aligner une nouvelle expérience usager avec des modes de fonctionnement** et les processus métier adéquats,
2. **d'ancrer de manière progressive des nouvelles postures** et pratiques métier,
3. **d'embarquer les bonnes parties prenantes**, en faisant de cette période de transition une expérience apprenante collective, réaliste, positive et objectivée, à laquelle chacun parvient à donner du sens.

Les étapes d'un projet d'accueil



Projet

Pourquoi

L'étude terrain / observation pour comprendre les points de friction et pistes d'amélioration côté agents et usagers

Quoi

La définition collective d'une vision partagée, voire d'une « signature relationnelle » ou promesse d'accueil

La programmation détaillée :

- Quels sont les usages attendus, à quel moment, pour quelle cible ?
- De quoi a ton besoin comme matériel, espaces ?
- Les espaces vont-ils être partagés ?
- Va-t-on accueillir en extérieur ?

Comment

Dimensionner

Conception des espaces : ambiances, aménagement, signalétique, lumière, sonore

Redéfinir des process, des postures, des fiches de postes, et créer les documents supports

Définir des indicateurs



Coordination et transformation

→ *S'assurer du portage politique du projet*

→ *Mener une démarche de formation-action auprès des équipes: accompagner physiquement les équipes dans l'appropriation des outils transmis (outils de design de service et/ou d'intelligence collective).*

→ *Embarquer les services travaux, maintenance, communication et démocratie participative dans la démarche*



Étape 0 - Cadrage et montage de la méthodologie



Étape 1 - Observations



Étape 2 - Définir une vision commune à partir des observations



Étape 3 - Programmation



Étape 4 - Conception



Étape 0 - Cadrage et montage de la méthodologie

- Définir les parties prenantes du projet
- Se donner de premiers objectifs
- Choisir les équipes à embarquer

Attention : s'il est nécessaire d'embarquer les équipes, la participation au projet une disponibilité suffisante (à organiser) et une posture critique mais constructive.

La refonte d'un espace d'accueil est un projet de transformation d'une organisation, ou d'une équipe. Il s'agit, le temps d'une phase de réflexion ou de cadrage, de repositionner l'espace non pas comme une finalité en soi, mais comme un moyen - parmi d'autres - pour l'organisation de mieux opérer (cet espace nous permet de...).

Se poser les bonnes questions dès le début du projet permet une prise de recul plus qu'utile pour :

1. réunir les bons acteurs dans la démarche,
2. identifier les objectifs cœur, les effets ou impacts souhaités par la refonte de l'espace,
3. structurer la façon de mener à bien et de manière soutenable le projet (sur quoi/qui faire s'appuyer ?),
4. aider à formuler "une histoire" autour du projet (mettre en récit le projet).

Point d'attention

Ne pas sous-estimer la complexité d'une démarche expérimentale pour les professionnels en contact avec les usagers!

Intervenir de façon expérimentale dans des espaces qui sont la partie visible de l'action publique peut paraître délicat : comment laisser une marge d'essai-erreur ou d'à peu près dans des espaces où se noue une relation délicate, parfois tendue, entre agents ou citoyens ?

A titre d'exemple, des prototypes de mobilier ou de signalétique laissés en bois brut pour en souligner le côté temporaire, ne sont pas toujours bien reçus par les agents, qui peuvent avoir l'impression qu'on remplace leur équipement par du "matériel de bricolage".



Quelques clés pour faire de cette phase d'expérimentation une phase d'exploration positive pour les professionnels :

- ✓ Préparer le terrain, faire un minimum de pédagogie sur le sens d'une expérimentation auprès des professionnels, et prévoir si pertinent les éléments de communication de la démarche auprès du grand public (« Ici on expérimente ») et les informations que l'on souhaite recueillir.
- ✓ Co-construire un plan d'expérimentation ayant un début et une fin, permettant de ne pas dégrader la qualité de service et lever les craintes : en gardant, par exemple, quelques postes ou terrain d'accueil comme tel ("postes témoins" pour analyse comparative) ou en définissant les périodes propices à l'expérimentation afin de ne pas mettre les équipes en difficulté.
- ✓ Soutenir les professionnels en concevant des outils de médiation à destination des usagers, explicitant leur entrée dans une "zone d'expérimentation".
- ✓ Animer la démarche à travers des revues régulières et collectives, visant à faire remonter au fil de l'eau les observations terrain, et d'évaluer les résultats à partir d'indicateurs.

Ces projets peuvent être réalisés a minima avec un petit groupe d'agents et de professionnels de la co-construction, voire avec l'intégration d'usagers dans la démarche. Pour aller plus loin voir le guide sur la Maîtrise d'usage.

[Télécharger le guide : Assistance à maîtrise d'usage : Intégrer les usagers et les agents à la conception des bâtiments publics](#)



Étape 1 - Observations

- Documenter les parcours usagers et agents existants
- Identifier les problèmes, les bonnes pratiques existantes sur lesquelles s'appuyer, celles officielles mais également informelles
- Faire l'inventaire des contraintes à prendre en compte
- Mettre en place une dynamique collective de projet

Sur une période de quelques semaines (maximum deux mois), mener une phase d'observation avec des agents.

Il faut d'abord :

- cibler les types de contenus et publics à observer,
- se donner des temps et modalités d'observation,
- préparer des documents de supports pour la prise de notes et les bonnes pratiques d'observation (capter des verbatims ou extraits de parole brute des usagers pour documenter le ton de voix, prendre des photos, en particulier des cadrages sur les mains et non sur les visages).

Il faut également organiser des temps de restitution/partage (toutes les 2/3 semaines) avec l'équipe pour revoir les contenus observés et repositionner éventuellement les situations, zones et publics à observer



Étude de terrain pour la ville de Vertou : étude des flux de la place de la mairie avec les agents.
L'Atelier Universel.

LA PURGE #1

Objectif : libérer les participants de leurs ressentis et frustrations sur l'espace d'accueil et leurs espaces de travail.

Durée : 10 à 15 min **Icones :** Individuel Collectif

Répondez aux 4 questions, de manière explicite et détaillée grâce à l'exercice #1a purge. L'idée est de pouvoir se libérer de tous les éléments positifs, négatifs auxquels vous pensez spontanément sur votre environnement de travail et sur l'accueil.

[Fiche exercice :](#)



PHOTOREPORTAGE #3

Objectif : visualiser les éléments positifs et les éléments négatifs au sein de l'espace d'accueil (espace d'attente, espace de travail, signalétique, bureaux, luminosité...)

Durée : 20 min **Icones :** Individuel Collectif

1) Individuellement, photographiez :
- 2 éléments positifs dans l'espace d'accueil
- 2 éléments négatifs dans l'espace d'accueil

Vous pouvez aussi bien choisir un cadrage large de l'espace (ex : tout l'espace d'accueil) qu'un cadrage très resserré (un interphone, une signalétique)

2) Imprimez vos photos puis commentez-les pour expliquer votre choix.

[Exemple :](#)



Diagno'kit est un outil conçu par Etat'LIN, le laboratoire d'innovation publique de l'État en Pays de la Loire, à destination des agents souhaitant repenser l'accueil de leur établissement public. Il intervient en début de processus, pour leur permettre de réaliser la phase d'immersion en autonomie.

Travailler sur un diagnostic commun

Réaliser un diagnostic avec l'Accueillette.

www.laccueillette.com

Bienvenue sur L'Accueillette !

L'Accueillette est un outil pratique pour aborder le parcours usager-eus avec attention, grâce aux 9 chapitres thématiques vous permettant d'auto-diagnostiquer votre lieu d'accueil, réfléchir à sa posture professionnelle et mener des réflexions plus largement sur la notion d'accueil. Une centaine de questions est répartie en chapitres : vous pouvez cibler les parties qui vous semblent prioritaires ou choisir de les passer toutes en revue pour avoir une vision exhaustive de votre accueil.

Les parti pris de L'Accueillette:

- Avoir comme fil conducteur l'expérience vécue des publics et des agents.
- Recueillir les retours des publics, habitants sur leur perception de l'accueil
- Réfléchir à sa posture professionnelle

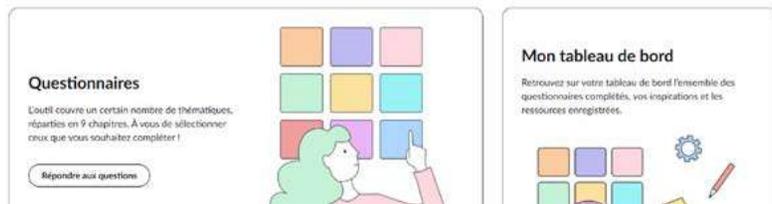
• Apporter des conseils et une méthodologie pour déterminer les axes à travailler et identifier les réussites.

• Outiller les remontées terrain (agent et public) pour mobiliser, aider la prise de décision et favoriser le passage à l'action.

• Ce n'est pas un outil d'évaluation, ni une solution !

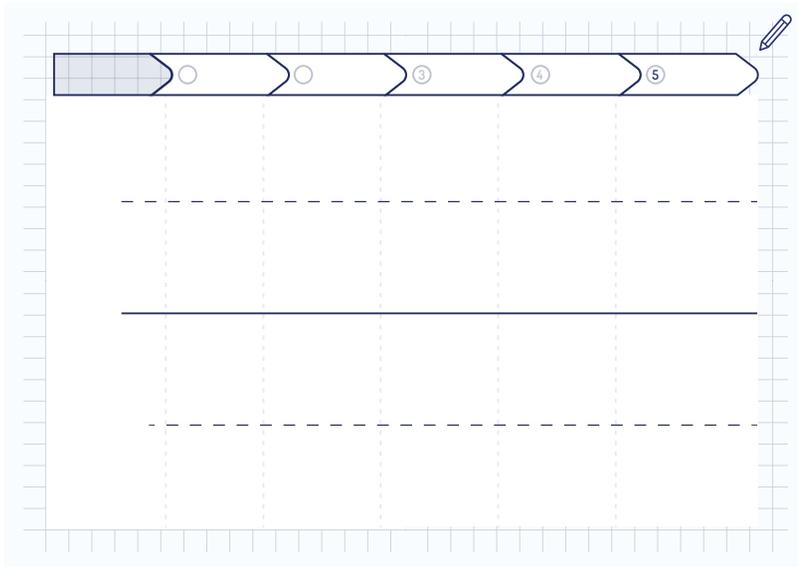
Conçue grâce à une démarche de co-conception, L'Accueillette est en phase d'expérimentation. Il est important de prendre en compte que c'est un prototype que nous testons, dans le but de le faire évoluer, grâce à vous. Pour en savoir plus sur la démarche du projet, ici.

Bonne cueillette !



TI Lab

Cette étape peut être aussi l'occasion de formaliser les scénarios d'accueil existants et de montrer leurs limites.



Itinéraire bis



Étape 2 - Définir une vision commune à partir des observations

Il s'agit à cette étape de travailler sur les relations entre les différentes populations, et de **définir la « signature relationnelle »** ou **expérience d'accueil** que l'on aimerait proposer aux usagers mais également aux agents.

Les espaces d'accueil du public sont des lieux dans lesquels la scénographie, l'aménagement des zones, sont au service des relations entre individus. **Les espaces d'accueil devraient être des espaces retranscrivant les valeurs de l'organisation qui accueille.** Travailler son espace d'accueil permet de mettre en valeur ce qui s'échange véritablement entre les uns et les autres lors du parcours sur place : de la convivialité, de l'attention, de la compréhension, au-delà de l'exécution des démarches administratives, et ce, en lien avec les autres canaux de contact (téléphonique, numérique).

Plusieurs démarches ou outils peuvent être mobilisés pour aligner les équipes sur cette vision :

- Dans un premier temps, faire réagir les professionnels sur différents scénarios d'accueil, afin d'**aider à réfléchir à ce que nous voulons transmettre à l'usager** et comment, ainsi qu'à écarter des "manières d'accueillir qui ne sont pas nous". Durant cette étape, des visites de lieux d'accueil (en visites organisées ou comme des usagers anonymes) peut permettre de vraiment se rendre compte de ce que vivent les personnes se rendant dans ces lieux et quoi reproduire ou éviter.
- Formaliser une **promesse d'accueil** dans une logique de "plateforme de marque", **explicitant la tonalité, la vision, la mission dont se sentent investis les professionnels.** Cette mission sera incarnée dans les différents points de contact et les espaces.
- **Modéliser une nouvelle politique d'accueil** dans une charte d'accueil co-construite avec les professionnels, explicitant les croyances du service, les valeurs, et les engagements à l'usager pouvant, ou non, être partagée avec les usagers.



Faire sa plateforme de marque du lieu

[Fiche « Des lieux rassurants et conviviaux »](#)

Comment définir sa signature

relationnelle :

Comment souhaitez-vous accueillir l'usager ?

Un accueil inconditionnel ?

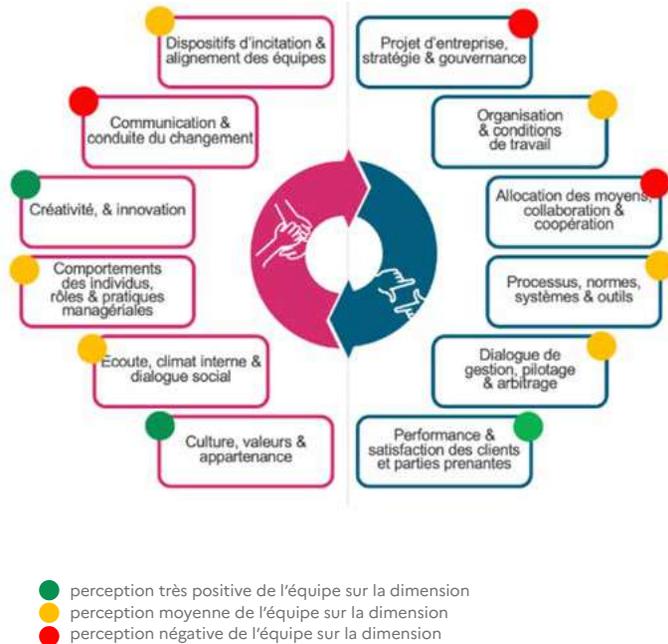
Avec des conditions d'accueil ? Quelle posture : chaleureux ? institutionnel ?

Cette étape est aussi pour le chef de projet le bon moment pour définir son champ d'action souhaité.

Quelques questions peuvent être clé à se poser :

quel(s) aspect(s) de l'organisation souhaitons-nous travailler à travers refonte de cet espace d'accueil ? (la qualité de service mais quoi d'autre ? Les relations «manager-managés» ? Les processus métiers ? Qu'est-ce que l'amélioration de l'espace peut de façon réaliste résoudre ou ne peut pas résoudre seul ? Sur quels leviers et forces de notre organisation s'appuyer ? Qu'est-ce qui ne doit pas changer ? A quoi devons-nous faire particulièrement attention pour que cela marche ?

Il est possible de s'appuyer sur un travail de diagnostic socio-organisationnel pour positionner le projet de la refonte de l'accueil dans la perception globale de l'organisation



Exemple d'un diagnostic réalisé par Opencommunities pour un établissement médico-social souhaitant faire changer les comportements des professionnels soignants.

Ci-dessus sont représentées les perceptions des équipes sur chaque aspect de l'organisation par un système de couleur. Par exemple, une des clés de lecture : le diagnostic montre que les professionnels ont une vision très positive de la qualité de service, incohérente avec les résultats des enquêtes de satisfaction et des retours des familles.

Le projet de transformation ne pourra fonctionner que suite ou par la conscientisation de ce constat par les professionnels, sans bousculer leur sentiment culture et l'appartenance, qui clignote en vert

Étape 3 - Programmation

C'est l'étape de la production d'une synthèse organisée et priorisée des besoins et objectifs, et de la création d'un programme pour les lieux. Plusieurs questions doivent se poser :

- Quels sont les usages attendus, à quel moment, pour quelle cible ?
- De quoi a-t-on besoin comme matériel, espaces ?
- Les espaces vont-ils être partagés ? Va-t-on accueillir des extérieurs (permanences) ?
- Dimensionner (une salle d'attente avec x places assises, une salle de réunion pouvant accueillir 12 personnes en configuration « conseil », un coin tisanerie intégrant un distributeur de boisson chaudes, une fontaine à eau et un micro-onde)
- Définir des indicateurs à suivre et une démarche d'évaluation



Les supports d'atelier de programmation d'usages comprennent :

- Un calendrier mensuel (TISANERIE) avec des cases pour planifier des usages.
- Un tableau de planification (ATELIERS CAF) avec des cases pour planifier des usages.
- Un diagramme de planification (MÉTAPLAN SERVICES) avec des cases pour planifier des usages.

Supports d'atelier de programmation d'usages : comprendre les usages et besoins au quotidien pour les retranscrire en besoins en termes d'espaces. Mesurer la fréquence d'utilisation des espaces par chaque acteur (chronotopies), au quotidien et de manière ponctuelle pour penser l'aménagement dans l'espace mais aussi sa gestion.



Étape 4 - Conception



Espaces

C'est le moment de la concrétisation du projet dans l'espace.

il va s'agir tout à tour de :

- Travailler sur l'organisation des espaces et des flux en veillant à bien rendre possibles les scénarios d'usages du lieu (gestion des entrées/sorties, dimensionnement correct des salles d'attente, bureaux et circulations, respect des normes EPR et de référentiels de sécurité existants)
- Transcrire les ambiances souhaitées en couleurs et matières; que ce soit pour les finitions des mobiliers et tissus que pour les sols, murs et plafonds.
- Prescrire les éléments de mobiliers sur catalogue
- Imaginer et dessiner les éléments de mobilier sur-mesure
- Prévoir une signalétique autant adaptée aux scénarios d'usages prévus qu'aux ambiances souhaitées.

En fonction de l'ambition des projets et de leur complexité, cette phase pourra nécessiter l'intervention de professionnels :

- architectes,
- designers,
- ergonomes,
- signaléticiens.

Il faudra également prévoir :

de vérifier l'existence de référentiels d'aménagement, ainsi que des échanges avec des bureaux de contrôle (internes ou externe).

Ces étapes sont détaillées dans des Fiches méthodologiques tout au long du livre blanc.



Comment retravailler les ambiances d'un lieu d'accueil ?

[Fiche « Des lieux rassurants et conviviaux »](#)



Les étapes d'un projet de signalétique

[Fiche « Signalétique, les grands principes »](#)



Les étapes d'un projet d'organisation des flux

[Fiche « Organisation de l'espace et des flux : les grands principes »](#)



Services: redéfinir des process, des postures d'accueil, des rôles

Anticiper la transformation des métiers d'accueil, qui se veulent plus collaboratifs, polyvalents et agiles

Transformer les postures d'accueil (facilitation, faire avec, aller-vers, orientation...) semble un enjeu majeur en termes de ressources humaines : à l'heure où la tendance est à la sur-spécialisation (du fait des parcours de carrière monolithique chez les agents de catégorie C), on assiste à une véritable transformation des métiers d'accueil, qui demande plus de connaissances des offres de services d'un territoire, de poly-compétences, mais surtout plus d'agilité (coexistence de plusieurs modalités d'accueil demandée aux professionnels).

Alors comment travailler sur ces sujets dans ce contexte?

- **Mettre en confiance les professionnels** : mettre en valeur les compétences et qualités des équipes d'accueil - qui se sentent souvent "déclassées" ou "reléguées" - pour les aider à conscientiser leur palette de savoirs faire et les aider à se projeter dans différentes modalités d'accueil qu'ils seraient en capacité d'opérer de manière réaliste. En effet, face aux nouvelles attentes (facilitation, aller vers...), il est utile de passer du temps à expliciter ce que les professionnels font déjà, de manière "naturelle" ou intuitive.
- Parce qu'un accueil est avant tout une expérience contextualisée, **réfléchir à des dispositifs de formation pertinents accompagnant ces nouvelles manières de faire sur le lieu de travail** (ex : AFEST, coaching, vis-ma-vie dans différents services, formation-action...) en plus ou en remplacement des formations théoriques, parfois décontextualisées, dispensées dans des centres de formation.
- Sortir temporairement d'une logique de fiche de poste, et **identifier les référentiels de compétences et les attendus que peut avoir**



l'utilisateur pour chaque étape du parcours (à cette étape du parcours usager, de quelle compétences ou qualités le professionnels doit faire preuve ?)

- **"Redorer le blason"**, agir concrètement sur l'image des professionnelles d'accueil au sein de l'organisation et auprès de l'utilisateur, en réfléchissant à des actions pragmatiques : donner aux agents d'accueil un rôle de fonction ressource/référente sur tel ou tel sujet afin de les positionner comme expert, réaliser des actions de communication ou de mise en visibilité, créer des communautés de professionnels de l'accueil, ou faire de l'accueil du public un passage obligatoire de formation pour tout agent de la fonction publique, cadre, technicien ou manager comme chez Décathlon par exemple ?)



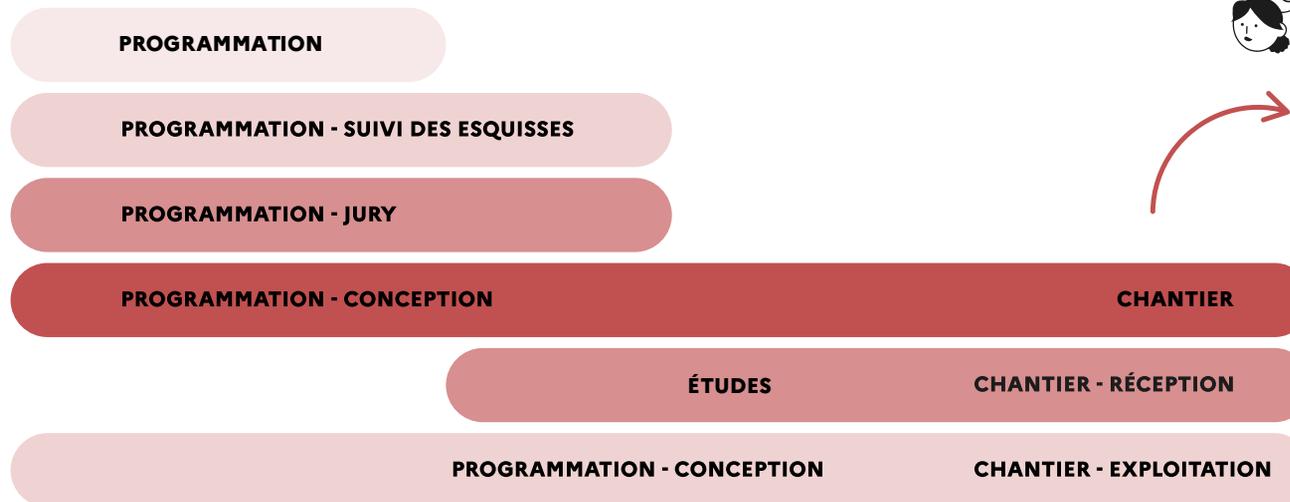
S'insérer dans un projet immobilier, l'assistance à maîtrise d'usages (AMU)

→ Comprendre le phasage et le vocabulaire

→ 3 grands temps : programmation, conception, chantier



EXEMPLE DE PHASAGE D'UNE DÉMARCHE USAGER



La démarche usagers peut intervenir lors de toutes les phases du projet

Bibliographie



→ DITP (2023) *Intégrer les usagers et les agents à la conception des bâtiments publics*



→ Jeu sérieux : DITP (2024) « *Super publics* », pour aider les agents dans les relations avec les usagers.



→ Jeu sérieux : DITP (2023) *Lutter contre les incivilités et agressions Violence à l'agence.*



→ E. Slama (2024) *Guide opérationnel pour intensifier l'usage du bâti*



→ DIE (2024) *Nouveaux Espaces de travail, guide méthodologique*

→ Nous avons également construit ce livre blanc avec les guides accueil internes aux différents services publics avec lequel nous avons coopéré. Selon votre administration, rapprochez-vous de vos responsables accueil pour les obtenir.



→ DITP (2024) *Guide des communications proactives.*



→ Dossier coordonné par Antoine Boilevin, A. et Nessi, J. (2024, mai/juin) *Dossier l'aller-vers pour réinventer l'accueil en mille morceaux ? Horizons publics, 39.*



→ Dossier coordonné par Vallauri, B., (2022, juillet/août) *Dossier Comment repenser l'accueil dans les services publics ? Horizons publics, 28.*

→ INRS (2019) *L'éclairage artificiel des postes de travail, fiche pratique de sécurité ED85*

→ INRS (2021) *Étude Environnement sonore en bureaux ouverts : évaluation de la gêne et démarche d'amélioration :*
<https://www.inrs.fr/media.html?ref=INRS=ED%206402>

→ L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP)
<https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/laccessibilite-etablissements-recevant-du-public-erp>



→ Les Guides de l'UNAPEI (2012) *Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes.*

→ *Guide pratique de l'accessibilité*



→ L'Observatoire MNT (2021) *POUR UN ACCUEIL EXPERT DE LA RELATION USAGERS DANS LES SERVICES PUBLICS LOCAUX*



→ Aegerter, Z., Huguot, F., (2024) *Le SMS comme outil de dialogue au service de l'aide sociale, Papier publics, 1*



→ Itinéraire bis. (2023) *Bienvenu-es, Livre blanc de l'accueil.*



→ Ti Lab, Lab Access (2020) *Zone à inventer : Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes*



→ Formation DITP (2024) *Lutter contre les incivilités et les agressions*
<https://www.modernisation.gouv.fr/campus-de-la-transformation-publique/catalogue-de-ressources/formation/lutter-contre-les>



→ Formation : Découvrez le programme Services Publics+
<https://www.modernisation.gouv.fr/campus-de-la-transformation-publique/catalogue-de-ressources/formation/decouvrez-le-programme>



→ Apprentis d'Auteuil (site web) *SOURCING : capitalisons sur le savoir-faire de chaque dispositif. Plateforme visant à capitaliser et mutualiser des stratégies développées à échelle locale pour sourcer des usagers.*
<https://communautedepratiques.softy.app/>



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

**SERVICES
PUBLICS** 

Ce référentiel a été réalisé par les équipes du pôle design public de la Direction interministérielle de la transformation publique avec le concours de ses prestataires l'Atelier Universel et de leurs co-traitants les Sismo (mandataire), Où sont les dragons, Open Communities et Affordance.

contact : design.ditp@modernisation.gouv.fr

Novembre 2025



Découvrez le Campus de la transformation
sur modernisation.gouv.fr