



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat
général

L'accueil d'usagers : points de repères

Organiser le process et l'aménagement des espaces

Juillet 2021

Pôle ergonomie des MINISTÈRES

Secrétariat Général
Service des Ressources Humaines
Sous-Direction des Politiques Sociales et Conditions de Travail

**Bureau Santé et Sécurité au Travail
Immeuble Atrium
5, place des vins de France, 75573 Paris cedex 12**

SOMMAIRE



A. La gestion du process d'accueil	3
A.1 Arrivée de l'utilisateur : les déclinaisons de process possibles	4
Option 1 : Miser sur un accueil généraliste	4
Option 2 : Miser sur un accueil d'orientation	6
Option 3 : Miser sur une borne GFA	7
A.2 Focus sur l'accueil sur RDV	9
A.3 La gestion des flux : principes généraux	10
a. Dissocier les flux	10
b. Construire un environnement intuitif	11
c. Eviter l'effet rebond	11
d. Modalités d'attente	12
e. Favoriser la modularité	13
B. Fiches conception	15
B.1 Les Bornes GFA	16
B.2 Le « Point RDV »	17
B.3 L'espace numérique	18
B.4 Le dépôt de documents	19
B.5 La banque d'accueil	20
B.6 Les box de réception	22
B.7 La signalétique	23
C. Repères méthodologiques	25
C.1 Prendre en compte les usages	26
C.2 Construire une démarche participative	27

A. La gestion du process d'accueil



Cette partie a pour objectif de mettre en lumière les choix organisationnels, spatiaux et techniques qui sous-tendent la structuration des process d'accueil, d'explorer leurs impacts potentiels sur le parcours d'un usager, et de dégager des repères et principes généraux pouvant contribuer à les adapter.

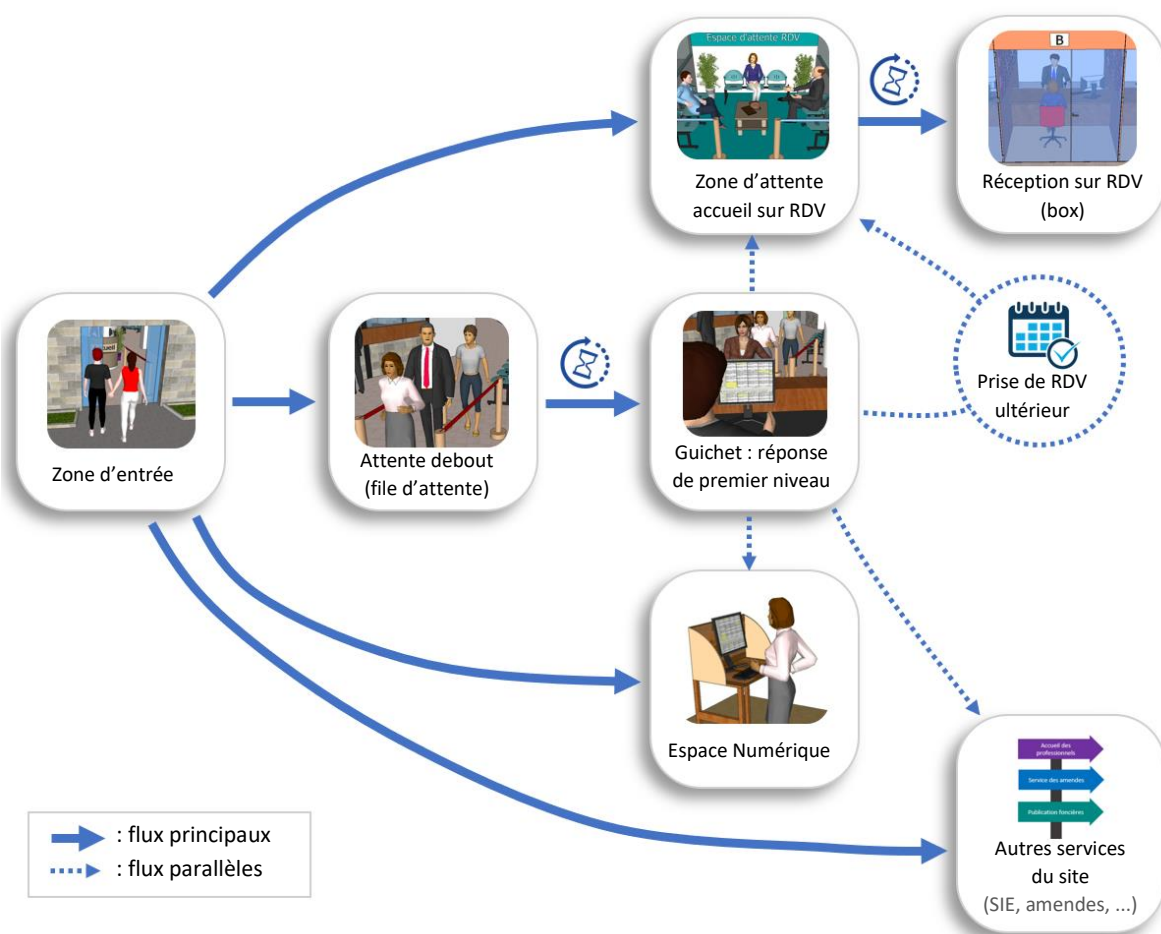
A.1 Arrivée de l'utilisateur : les déclinaisons de process possibles

Point d'entrée et de sortie (d'utilisateurs, d'informations, de documents, etc.), l'accueil est en ce sens « l'interface » entre une structure et le monde extérieur : cette spécificité nous amène à qualifier l'accueil de « **point névralgique** » dont l'« état de santé » peut avoir de fortes incidences sur la qualité de service et les conditions de travail des agents.

C'est pourquoi, en fonction des objectifs, des moyens locaux et de la configuration des espaces, la définition du process d'accueil doit faire l'objet d'une attention particulière. Ainsi, **la construction d'un « process cible » cohérent**, représente une étape primordiale, qui permettra de trouver dans un second temps une (ou des) traduction spatiale et technique : zones d'implantation des espaces d'attente, type de guichet, format et nombre de box, type de banque d'accueil, choix du GFA, signalétique, emplacement des serre-files, etc.

La définition de ces process, centrée sur le « parcours usager attendu » dès l'entrée, peut se décliner selon 3 variantes présentées ci-dessous :

Option 1 : Miser sur un accueil généraliste



DESCRIPTION DU PROCESS

Cette typologie de process s'appuie sur **l'articulation centrale d'un guichet « d'accueil généraliste »** permettant d'apporter des **« réponses de premier niveau »** à l'utilisateur (réception brève, renseignements généraux sans entrer dans le détail du dossier de l'utilisateur, délivrance de documents, etc.).

Dès l'entrée, l'utilisateur est invité à patienter dans une file d'attente debout jusqu'à atteindre le guichet. En fonction du besoin lié à sa demande, il pourra par la suite quitter le site (s'il a obtenu le renseignement ou document pour lequel il s'est déplacé par exemple), être guidé vers l'espace numérique, être réorienté vers les autres services du bâtiment, ou encore être dirigé vers la zone d'attente sur RDV (s'il en a préalablement pris un).

Notons d'ailleurs qu'une prise de RDV est possible à partir du guichet, mais qu'elle implique un retour à posteriori de l'utilisateur.

Enfin, afin d'éviter l'engorgement au guichet et « l'effet rebond » (voir partie A.3.c), un accès direct vers la zone d'attente de l'accueil sur RDV doit pouvoir se faire dès la zone d'entrée, ainsi que vers l'espace numérique et les autres services du site.

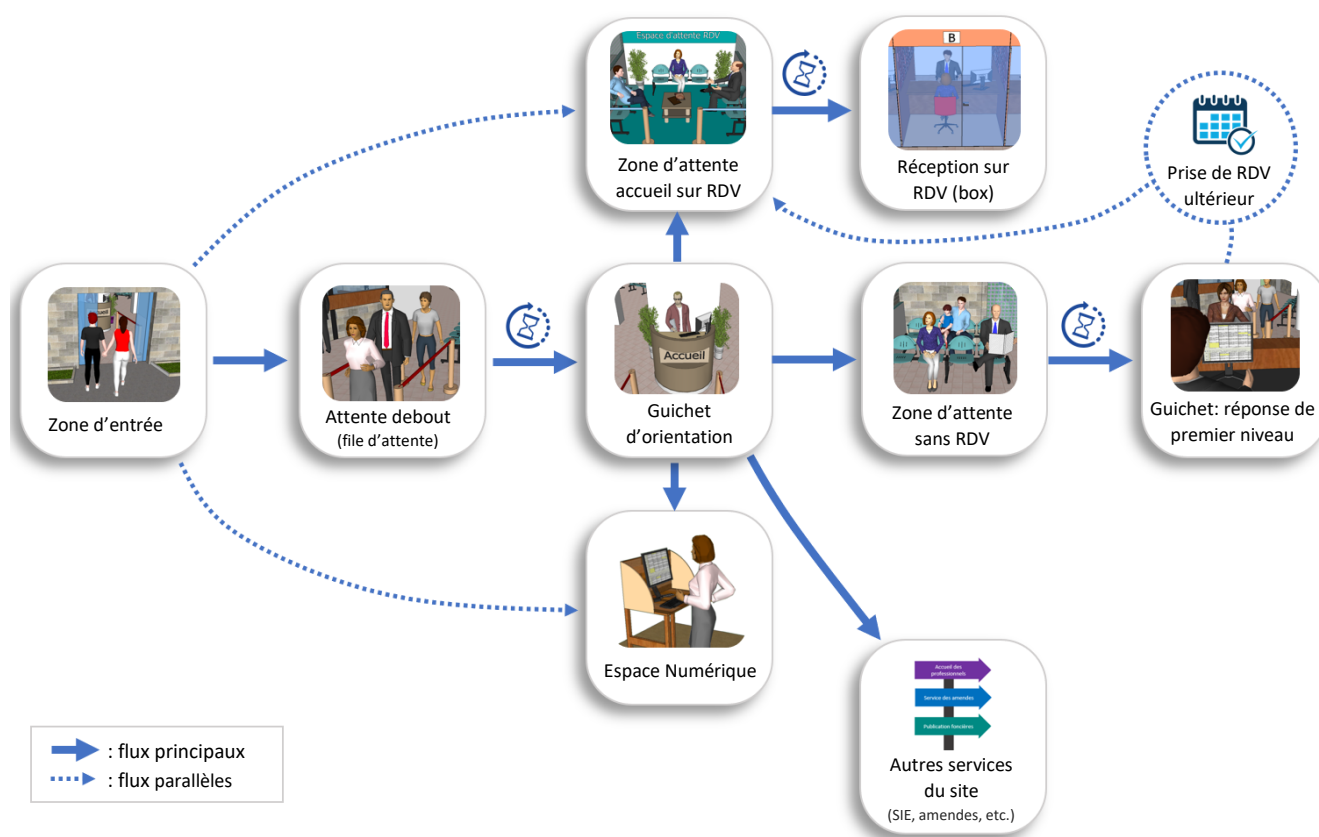
INTERETS

- **Flux principal canalisé** et pris en charge sans étape intermédiaire
- Une partie des réceptions au guichet permet à l'utilisateur de **quitter le site tout de suite après**
- Le principe d'être reçu à un guichet par un agent est en **adéquation avec les références communes** des usagers concernant la notion de réception, le process d'accueil sera donc relativement **intuitif** (Cf. fiche conception B5)

POINTS DE VIGILANCE

- Orientation fortement **basée sur la signalétique**, et donc potentiellement source d'erreurs
- Peu de chances que les usagers se dirigent **spontanément vers l'espace numérique**
- En cas de pic d'affluence : risque de **saturation de la file d'attente**, notamment si la réception prend trop de temps
- Conditions d'attente debout : parfois longue, pouvant être **source d'irritabilité** pour les usagers, et donc très **sollicitant pour les agents** de l'accueil de premier niveau

Option 2 : Miser sur un accueil d'orientation



DESCRIPTION DU PROCESS

Cette déclinaison de process repose sur une **ventilation rapide effectuée par un (ou des) agent(s) d'accueil**, représentant ainsi la première étape pour l'utilisateur après son entrée dans le bâtiment. Les agents à ce poste permettront donc d'orienter rapidement les usagers vers les autres zones : espace d'attente de l'accueil de premier niveau, zone d'attente de la réception sur RDV, espace numérique, autres services du bâtiment...

Afin de fluidifier le process, outre l'orientation, l'agent à ce poste pourra par exemple distribuer des tickets GFA, signaler l'arrivée d'un usager pour un accueil sur RDV, ou encore réceptionner ou remettre des documents.

Notons qu'un accès direct à la zone d'attente sur RDV et à l'espace numérique doit tout de même être rendu possible depuis la zone d'entrée. En revanche, afin de garder une certaine cohérence avec la notion d'orientation, l'accès aux autres services du bâtiment devra nécessairement passer par ce premier filtre.

Afin de marquer une frontière physique avec le flux d'utilisateur et permettre à l'agent de s'asseoir et de poser des documents, un « guichet modulable » pourra être installé en fonction du besoin (Cf. partie A.3.e).

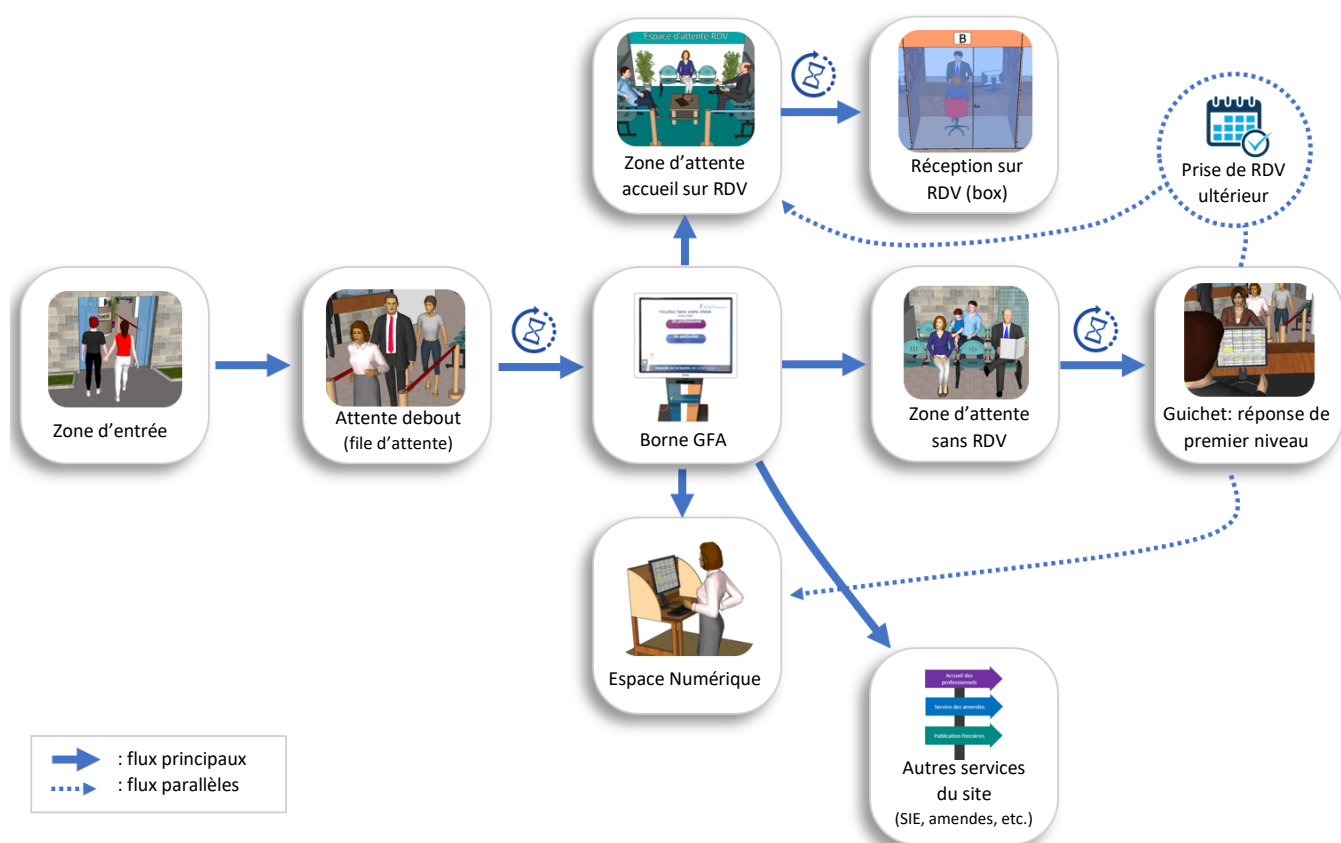
INTERETS

- Permet une **canalisation du flux** d'utilisateurs vers un point unique
- **Diminue** sensiblement les **erreurs d'orientation**
- Favorise le **dépôt de document** par les utilisateurs (plutôt que dans une boîte isolée)
- Offre une **adaptabilité** de l'espace intéressant en fonction des pics ou baisses d'affluence sur le site
- Donne accès rapidement à des **conditions d'attente** assises pour l'utilisateur

POINTS DE VIGILANCE

- Le poste d'orientation est très **sollicitant physiquement et cognitivement**, un roulement et un soutien du collectif de travail y sont indispensables
- Point névralgique, de riches **compétences professionnelles** permettant de comprendre la demande et orienter rapidement sont nécessaires
- Le temps accordé à chaque utilisateur doit être **très bref** (pour éviter l'engorgement de la file d'attente) et ne doit pas empiéter sur les missions de l'accueil de premier niveau
- La rapidité de traitement peut générer de la **frustration** pour les agents

Option 3 : Miser sur une borne GFA



DESCRIPTION DU PROCESS

Ce type de process est **basé sur la distribution de tickets par un Gestionnaire de File d'Attente (GFA)**. Ce dispositif, au centre de cette logique d'accueil, amène l'utilisateur à sélectionner par lui-même la « raison de sa venue » sur la borne interactive.

Ainsi, l'arborescence décisionnelle et les différentes propositions de l'interface lui indiqueront la prochaine étape adéquate pour son process d'accueil : accès à la zone d'attente sur RDV, à l'espace numérique, à la zone d'attente de l'accueil de premier niveau, ou encore aux autres services du bâtiment.

L'emplacement, le cheminement et l'interface de la borne GFA doivent donc être étudiés de manière attentive (Cf. fiche conception B1).

Notons enfin que, sauf pour le « public institutionnel » (notaire, collectivité territoriale, etc.), la borne GFA doit être identifiée par l'utilisateur comme « passage incontournable » : l'aménagement de l'espace et la signalétique doit donc traduire cette idée.

INTERETS

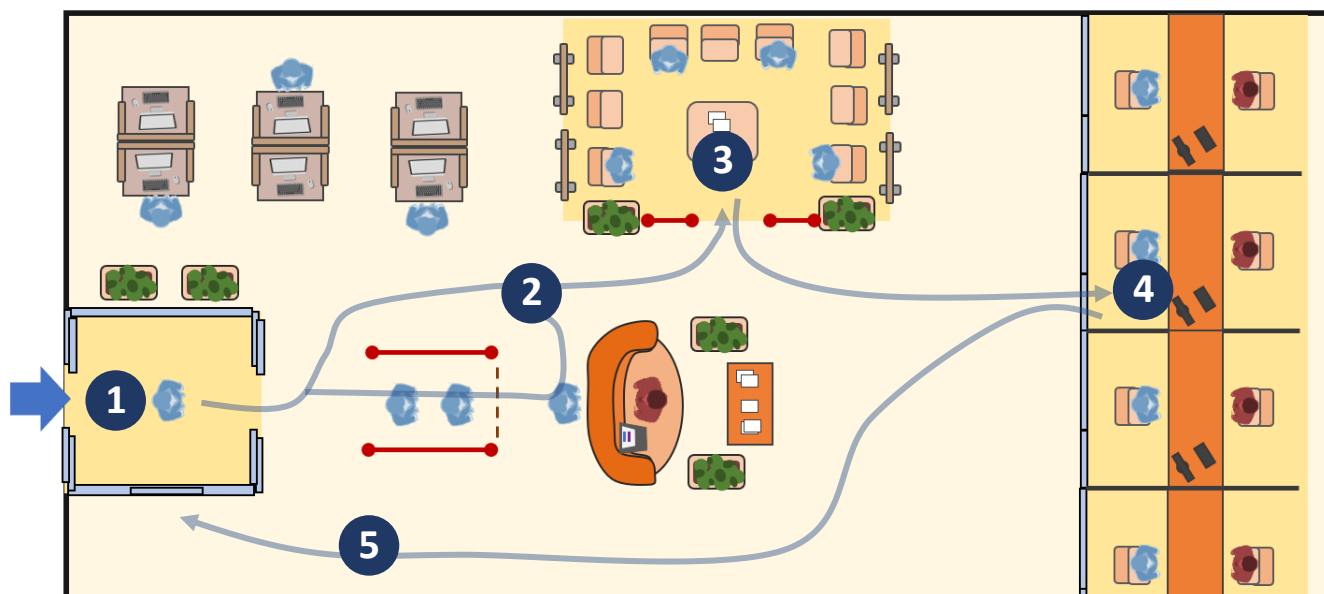
- Favorise l'autonomie de l'utilisateur
- Evite de mobiliser un agent pour assurer l'orientation
- Donne accès rapidement à des **conditions d'attente** assise pour l'utilisateur
- Permet de générer un **repère de guidage** écrit via l'interface GFA et le ticket édité

POINTS DE VIGILANCE

- Basé sur l'auto-identification par les **usagers de leur besoin réel** et la correspondance avec les choix du GFA : source d'erreur et d'incompréhension
- Nécessite souvent **l'intervention d'un agent** pour réguler
- S'étant déplacé pour « être reçu » par un agent : **faible probabilité** que les usagers appuient spontanément sur l'option correspondant à l'accès à **l'espace numérique** en libre-service
- Dispositif **inadapté aux usagers en difficulté avec le langage écrit**

A.2 Focus sur l'accueil sur RDV

Certains critères et principes peuvent être dégagés concernant l'accueil sur RDV, le schéma ci-dessous en illustre certains :



- 1** Dès son arrivée, l'utilisateur doit **savoir, ou percevoir très rapidement les modalités d'accueil qui le concerne**. Des consignes claires lors de la prise de rdv et une signalétique adaptée doivent donc être mises en place.
- 2** Qu'il soit en accès direct, via un GFA ou par le passage à un point d'orientation, le cheminement de l'utilisateur ayant RDV doit être le **plus direct possible** et dissocier des autres flux d'utilisateur.
- 3** La « **zone d'attente RDV** » est un maillon essentiel du process. Devant être **visible, identifiable rapidement, et réservée aux usagers ayant RDV**, elle permet de patienter dans des conditions satisfaisantes et facilite la jonction avec les agents (Cf. fiche conception B2). Attention : afin que la prise de RDV se développe, la durée d'attente doit demeurer brève.
- 4** La réception pourra idéalement s'effectuer en box, afin de pouvoir traiter la problématique de l'utilisateur dans de bonnes **conditions d'installation et de confidentialité** sonore et visuelle (Cf. fiche conception B6).
- 5** La sortie des usagers s'effectuera par un cheminement le plus direct possible, en prenant en compte les **enjeux de sécurisation** et d'accès spécifique au site, en particulier pour les sorties en dehors des horaires d'ouvertures.

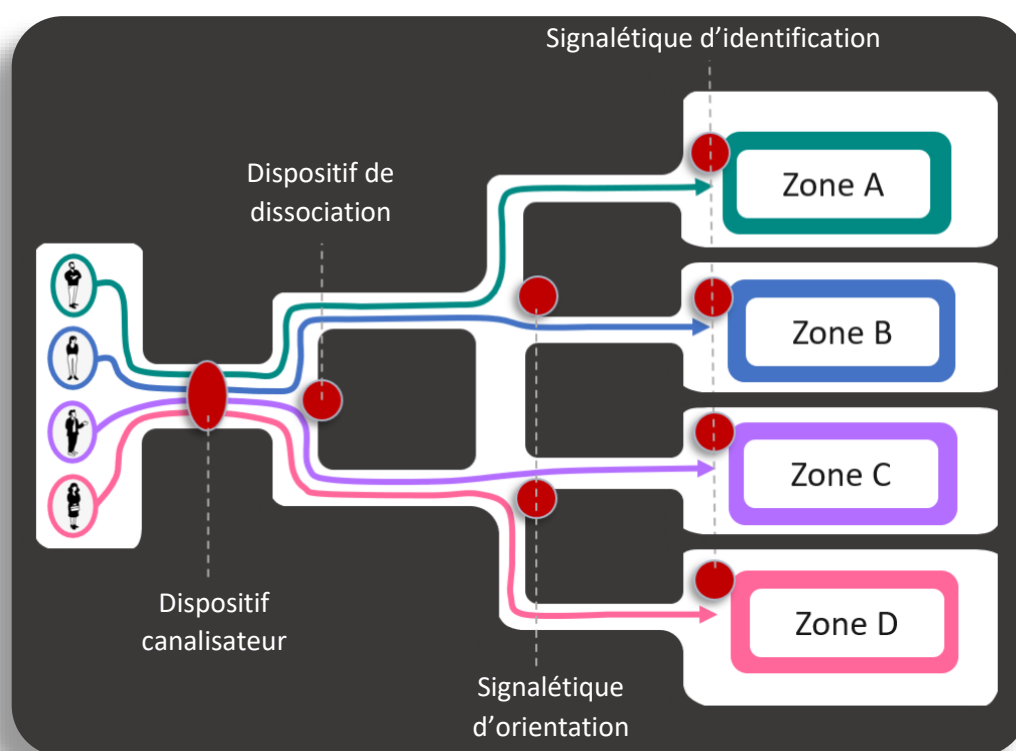
A.3 La gestion des flux : principes généraux

a. Dissocier les flux

La séparation des flux d'utilisateurs représente un enjeu majeur pour la mise en place des processus d'accueil. Cette gestion des flux repose sur 3 principes clés :

- **Canaliser** : centraliser et diriger les flux dans un sens et par un accès défini
- **Dissocier** : séparer les utilisateurs en fonction de « l'objet de leur déplacement »
- **Rendre hermétique** : empêcher l'accès d'une zone d'accueil à une autre

Le schéma ci-dessous illustre ces principes :



- En amont du processus, les **dispositifs canalisateurs** doivent permettre de réunir les flux : entrée unique, serre-files disposés en entonnoir, etc.
- Les **dispositifs de dissociation** doivent permettre d'orienter et filtrer les utilisateurs : GFA, point d'orientation, totem signalétique, etc.
- La **signalétique d'orientation**, doit pointer l'accès aux zones ciblées : direction à prendre, cheminements adéquats, etc.
- La **signalétique d'identification**, doit confirmer aux utilisateurs qu'ils ont atteint leur cible : nom du service, rappel d'une dominance de couleur, signalétique de consigne, etc. (Cf. fiche conception B7).

b. Construire un environnement intuitif

Au même titre qu'un interrupteur à voyant suggère qu'on peut allumer la lumière en appuyant dessus, ou que l'anse d'une tasse à café nous incite à la saisir pour ne pas se brûler, l'environnement dans lequel évolue un usager peut être conçu de manière à **favoriser l'intuitivité des usages et l'autonomie**, et diminuer de fait la sollicitation des agents.

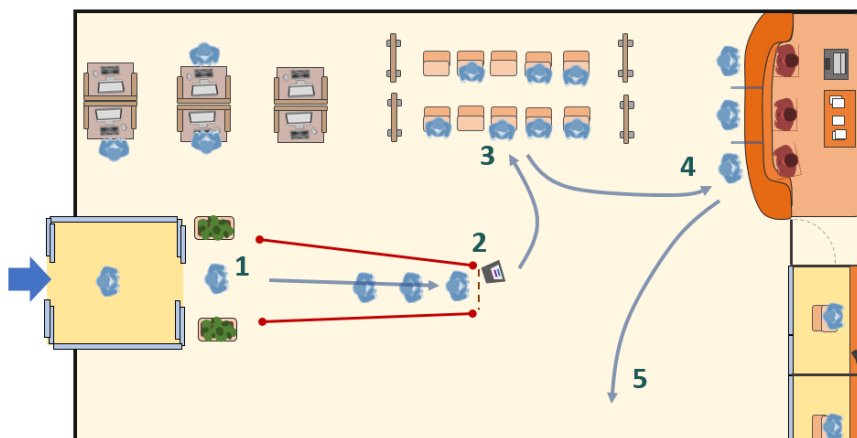
En d'autres termes, même sans être déjà venu sur un site, les partis-pris spatiaux et techniques qui composent un environnement d'accueil favoriseront ou non l'autonomisation de l'usager, par exemple :

- La **délimitation physique et symbolique** d'un espace fera comprendre qu'une zone est interdite ou réservée (ex : zone d'attente sur de l'accueil RDV délimitée par des serre-files et brise-vue).
- A l'inverse, un **espace numérique visible** sans délimitation physique et symbolique suggèrera un accès direct, et incitera donc l'usager à s'y rendre sans passer par une file d'attente.
- Un GFA positionné au bout d'un **serre-file structuré « en entonnoir »** renforcera la perception qu'il s'agit d'un point de passage « incontournable ».
- Une **ligne de confidentialité au sol accompagnée d'un panneau « STOP »** à hauteur des yeux et d'un **message** du type « attendez le signal de l'agent pour avancer » évoquera la référence commune au code de la route et optimisera les chances que la consigne soit respectée.

c. Eviter l'effet rebond

L'effet rebond est une manifestation concrète de l'écart entre un process théorique et le comportement réel des usagers. Il **correspond aux « rebonds » successifs d'un usager au sein de zones de réception inappropriées** à son besoin.

Nous illustrerons ce principe par le schéma et la projection suivante :



1. *Je suis chef d'entreprise, et j'ai une question relative à mes impôts. En arrivant je distingue une file d'attente dans laquelle je m'insère.*
2. *Au bout de cette file d'attente, je découvre une borne. Je cherche alors une option qui me correspond, et appuie donc sur « j'ai une question qui concerne mes impôts »*
3. *Comme indiqué sur la borne, je patiente dans l'espace d'attente à proximité en attendant qu'on appelle mon numéro.*
4. *Au bout d'un moment on m'appelle au guichet A. En expliquant ma situation on finit par me dire : « pour les professionnelles c'est à l'étage »*
5. *Je me dirige donc vers l'étage en me disant qu'on aurait pu me le dire plus tôt !*

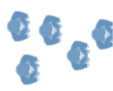
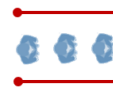
d. Modalités d'attente

Pour l'utilisateur, attendre est souvent corrélé à une « sensation de perte de temps ».

En effet, la perception du temps et la capacité à patienter de chacun est relative : par exemple, il sera généralement plus facile d'attendre des heures dans la file d'attente d'un manège de parc d'attraction que dans la file d'attente de l'accueil d'un CFiP.

Au sein de chaque accueil, les choix liés au process d'accueil, et leurs traductions en termes d'espace et d'équipement peuvent cependant agir sur « **les conditions d'attente** » des usagers.

Le tableau ci-dessous regroupe les différentes modalités d'attente possibles, et synthétise certains intérêts et limites qui en découlent :

Modalités d'attente		Intérêts	Limites
 Usager debout	 Sans serre-file	Aucun	- Manque de visibilité sur l'ordre de passage pour les agents - Risque de dépassements, de tensions et de conflits entre usagers
	 Avec serre-file	- Favorise une structuration plus nette des files d'attentes - Evite les dépassements et/ou l'accès à des zones interdites - Configuration très modulable	- Conditions d'attente adaptées pour des durées brèves - Station debout prolongée - Usager : vigilance permanente et nécessité d'avancer
 Usager assis	 Sans ticket GFA	Moins sollicitant physiquement que pour l'attente debout	- Ordre de passage basé sur le repérage et la mémorisation des usagers « déjà assis » à l'arrivée : source de doutes et de tensions - Régulations fréquentes des tensions par les agents
	 Avec Ticket GFA	- Conditions d'attente moins sollicitantes - Permet la ventilation automatisée dans les différents espaces d'accueil du site - Favorise l'autonomie	- Etape GFA contournable - Erreurs de « choix de ticket » fréquentes - Incompréhensions des usagers : régulation par un agent
	 Avec RDV	Evite l'attente debout et les durées d'attente prolongées pour l'utilisateur	Consignes, organisation et espace devant permettre la séparation et l'identification des usagers ayant pris RDV

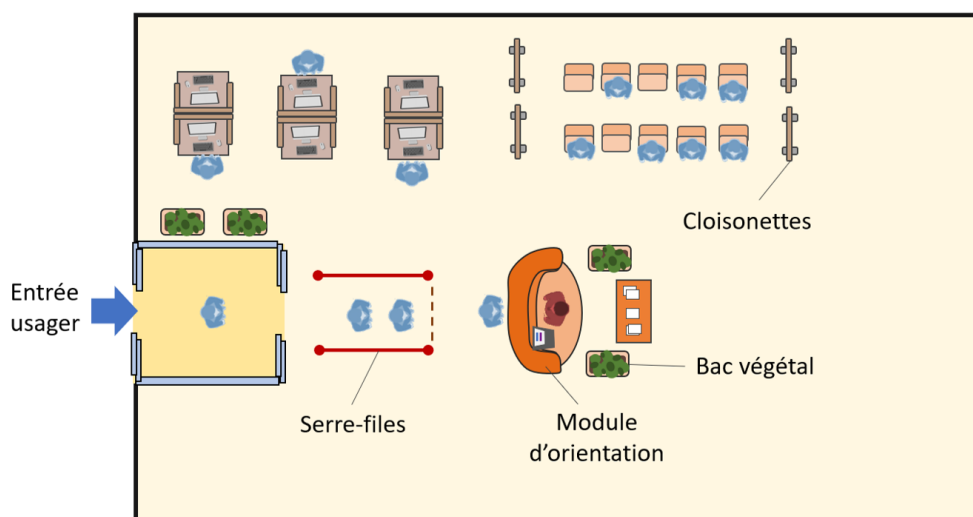
e. Favoriser la modularité

Bien qu'une partie importante du mobilier d'accueil soit statique (guichet, box, espace numérique, etc.), certains éléments permettant de configurer l'espace peuvent quant à eux être amovibles, et offrir une marge de modularité non négligeable. En effet, en fonction des périodes et de l'affluence au sein du site, la possibilité de définir et mettre en place des « **configurations types** » en fonction du besoin semble intéressante.

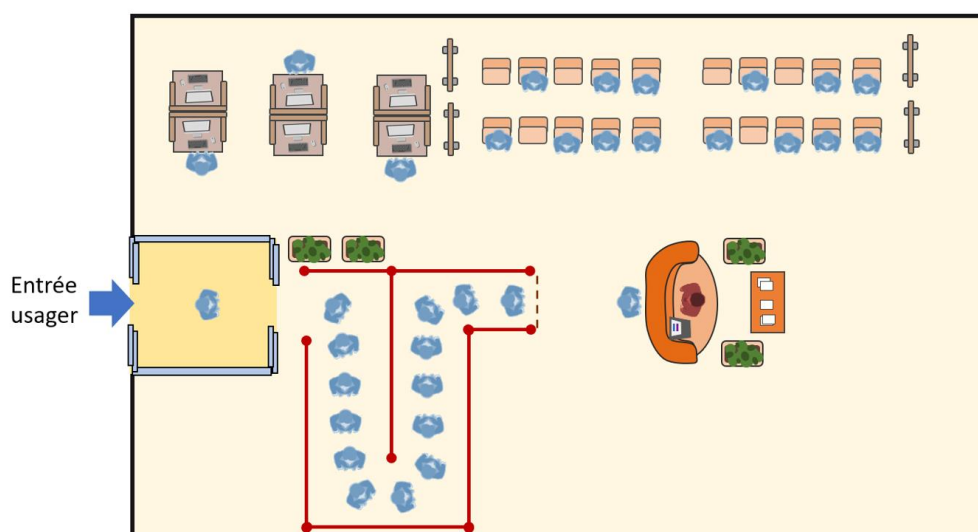
A titre d'exemple, voici quelques dispositifs favorisant la modularité de l'espace :

- Les **serre-files** permettent la canalisation des flux, mais peuvent également offrir de nombreuses configurations possibles.
- Les **cloisonnettes**, **brise-vues**, **bacs végétaux sur roulettes**, etc. permettent également de marquer une frontière physique et symbolique entre les espaces, et d'ouvrir ou fermer des accès.
- Les **blocs de chaises amovibles** favorisent la variabilité des configurations d'attente assise possibles.

Les schémas d'implantation ci-dessous illustrent ce principe de modularité :



Exemple de configuration « faible affluence »



Exemple de configuration « forte affluence »

Quelques repères pour la conception d'un module d'orientation :

- Un **module amovible** contribuera à absorber les pics ou creux d'affluence : rangement du module si nécessaire, création d'un recul pour absorber la file d'attente, possibilité de juxtaposer plusieurs modules si besoin, etc.
- Son design doit être **crédible, visible** et peut être **renforcé par de la signalétique**.
- **Le dépôt de document par les usagers et la distribution de documents de l'administration** peuvent également y être assuré.
- En fonction des possibilités de raccordement connectique, le module pourra être **muni d'un poste informatique** : distribution de ticket GFA, enregistrement des arrivées de RDV, mail, agenda, etc. (alternative : tablette tactile avec kit de fixation manuelle). Une **possibilité d'assise** est également souhaitable.
- **Attention** : Exposé et très sollicitant, un roulement fréquent et équitable à ce poste doit être prévu. Par ailleurs, afin d'éviter l'isolement, le soutien du collectif devra être favorisé.



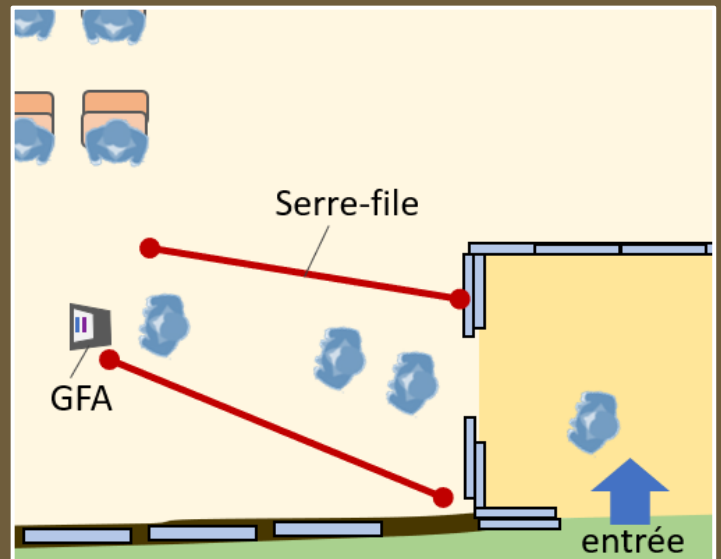
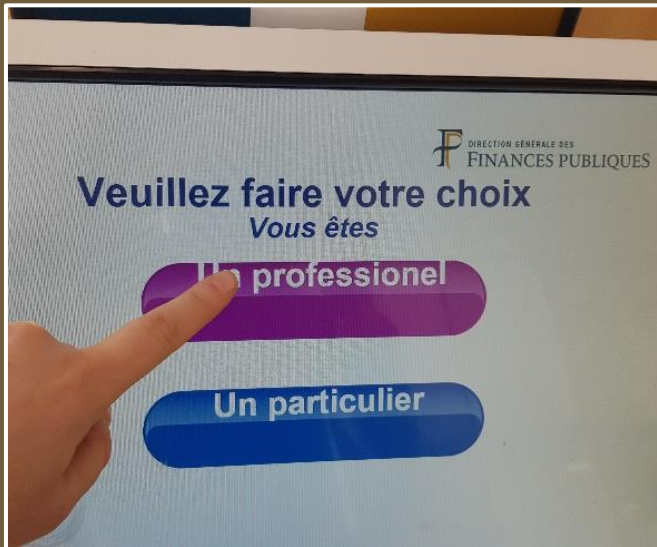
B. Fiches conception



Les différentes fiches présentées dans cette partie approfondissent certains espaces et équipements évoqués dans la partie précédente. Ces fiches conjuguent des illustrations par thématique, un focus positionné du « point de vue de l'utilisateur », et des repères et pistes de réflexions visant la conception.

FICHE CONCEPTION

B.1 Les Bornes GFA



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Je me déplace, donc je m'attends à être reçu au plus vite... je me dirige donc en priorité vers les zones d'attente et de réception que je perçois »

Par conformisme, par souci de gain de temps, ou encore par habitude, les usagers auront tendance à se diriger vers des zones où d'autres usagers se trouvent déjà (ex : file d'attente, zone d'attente assise), où encore là où des agents sont visibles (ex : guichet).

Les bornes interactives GFA, même placées à l'entrée d'un accueil, peuvent donc parfois passer inaperçues si elles ne sont pas incontournables, et que d'autres éléments visibles appellent l'attention des usagers.

Nb : Une borne GFA auto-suffisante et sans erreur ou incompréhension des usagers est aujourd'hui illusoire, l'intervention ponctuelle d'un agent à proximité est donc à prévoir (surtout en période de forte affluence).



REPERES / PISTES DE CONCEPTION

Emplacement de la borne :

- La borne GFA doit être implantée dès l'entrée, mais avec suffisamment de recul pour être visible et permettre la création d'une file d'attente en cas de pic d'affluence.
- Des serre-files positionnés en entonnoir peuvent aider à la rendre incontournable.

Interface de la borne :

- Le nombre de choix par écran doit être réduit au maximum (3 ou 4 items).
- L'arborescence doit rester simple (ex : 3 sous-niveau maximum).
- Favoriser des choix justifiant la raison de la venue (ex : « je viens pour payer une amende ») plutôt que des noms de services.
- Prévoir un choix de type « autres motifs ».
- Le message final de chaque option doit inviter l'utilisateur à se rendre dans une zone visible depuis le GFA + réaliser une action (exemple : rejoignez la zone d'attente bleue et attendez l'appel de votre numéro).

FICHE CONCEPTION

B.2 Le « Point RDV »



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Si j'ai rendez-vous, je ne m'attends pas à être reçu « comme les autres » »

Les récentes possibilités de réception sur rendez-vous impliquent des modalités d'accueil différentes, mais également de **« nouvelles attentes » pour l'utilisateur** : réception plus directe, davantage personnalisée, sans attente, hors des « files d'attente habituelles », etc.

Afin **d'ancrer ce fonctionnement dans les usages**, l'organisation et l'aménagement des espaces d'accueil doivent répondre de manière adéquate à ces nouveaux enjeux. L'utilisateur ayant RDV doit donc pouvoir **être identifié et pris en charge de manière spécifique** lorsqu'il se déplace.

Par ailleurs, pour éviter tout sentiment de **« traitement de faveur »**, ces logiques différenciées doivent également être perceptibles par les autres usagers (sans RDV).

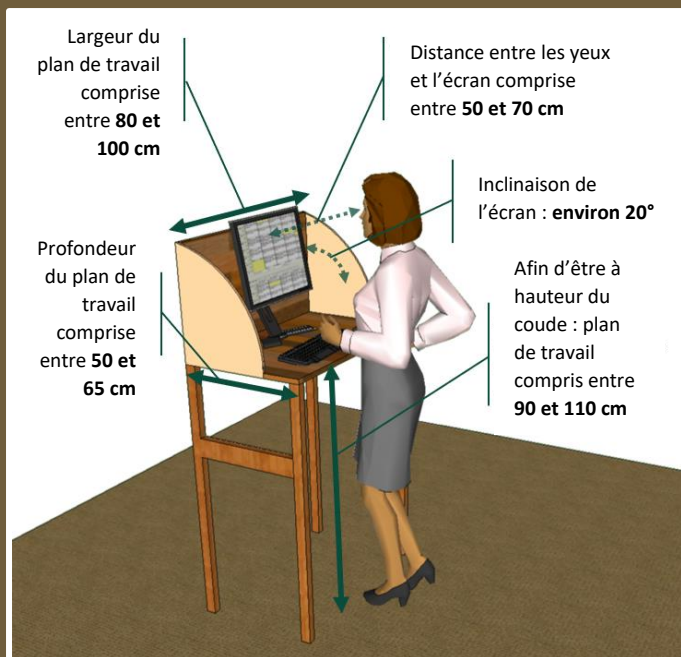
REPERES / PISTES DE CONCEPTION

Outre la prise de RDV et la réception elle-même, l'enjeu principal de l'accueil sur RDV réside sur la capacité à dissocier, dès l'entrée du bâtiment, les flux d'accueil « tout venant » des usagers ayant un RDV. Certains éléments facilitants peuvent être pointés :

- Fournir aux usagers, lors de la prise du RDV, des **consignes claires** liées aux modalités concrètes pour accéder à la réception (accès, modalités, annonce de l'arrivée, GFA ou non, attente, etc.)
- Favoriser l'identification par une **signalétique adaptée** et implantée en fonction des **points de décision** » (CF. fiche conception B7).
- La présence dès l'entrée d'un **« agent volant »** ou d'un **point d'orientation** peut également aider à filtrer et **fluidifier ce process**.
- Calibrer la zone d'attente en fonction de la **volumétrie d'accueil**, et la **rendre identifiable et privatisée**.
- Prévoir les modalités des **flux de sortie** post-RDV (entrée principale ? accompagnée ? etc.).
- Prévoir une modalité de contact pour les RDV hors horaires d'ouverture (téléphone, interphone...) en veillant aux enjeux de sécurisation du site.

FICHE CONCEPTION

B.3 L'espace numérique



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Si je ne suis pas accompagné par un agent, il y a peu de chance que j'utilise spontanément les postes informatiques en libre-service »

Bien que les dispositifs informatiques en « libre-service » se démultiplient dans les espaces de la vie quotidienne (bornes interactives à La Poste, distributeur de billets SNCF, etc.) **l'usage des espaces numériques n'est pas « un réflexe » pour les usagers.**

En effet, s'étant déplacés, leur intention est souvent « d'être reçu » par un agent, et non d'utiliser par eux même une installation informatique.

De plus, une partie du public orientée vers l'espace numérique n'est pas forcément à l'aise avec le support informatique (ex : personnes âgées, personne en situation de fragilité numérique, ...).

La question de **l'incitation et du degré d'accompagnement** sur les postes informatiques se pose donc.

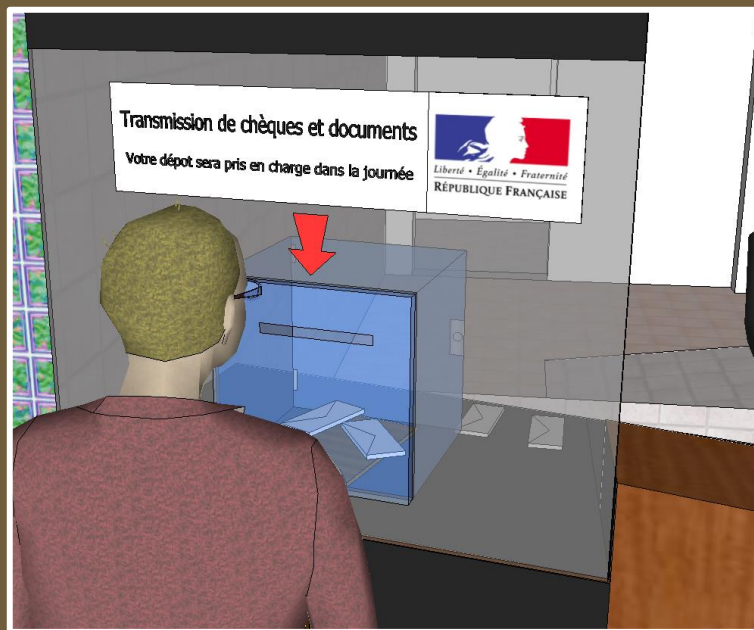


REPERES / PISTES DE CONCEPTION

- Implanter des postes aux **dimensions adaptées** au plus grand nombre (Cf. illustration).
- Choisir du mobilier au **design harmonieux** et aisément **repérable**.
- Favoriser la **confidentialité visuelle** entre les postes (brise-vue, quinconce, espacement, etc.).
- Rendre si possible l'espace numérique **accessible et visible** dès l'entrée.
- Favoriser l'identification par une **signalétique adaptée** et implantée en fonction des « **points de décision** » (CF. fiche conception B7).
- **Définir et afficher des règles claires** concernant l'usage de l'espace numérique.
Exemple : « *espace libre-service, installez-vous à un poste, un agent passera pour vous accompagner dans vos démarches* »).
- Si nécessaire : prévoir la possibilité d'**impression** de certains documents.

FICHE CONCEPTION

B.4 Le dépôt de documents



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Je veux m'assurer que mes documents soient en lieux sûrs et pris en charge »

Bien souvent, le nombre de dépôt de documents ou de chèques par les usagers dans les boîtes de l'administration est très faible.

En effet, l'utilisateur s'étant déplacé, il **aura tendance à préférer une transmission « en main propre »** auprès d'un agent, ce qui a pour effet d'augmenter la volumétrie d'accueil de premier niveau.

Agir sur l'utilisateur, ses habitudes, ses préférences et ses appréhensions est très complexe. Cependant, il est possible d'adapter l'environnement pour induire au maximum une action souhaitée.

Nb : l'incitation du dépôt par un agent voltigeur ou au niveau d'un poste d'orientation peut également être décisif.



REPERES / PISTES DE CONCEPTION

L'illustration ci-dessus présente la traduction possible de 3 critères de conception d'une boîte de transmission, visant à « favoriser l'autonomie et les dépôts par l'utilisateur » :

- **Implantation de la « boîte » dans un axe visuel direct** de l'utilisateur lui permettant de déduire qu'un dépôt autonome est possible afin d'éviter la file d'attente.
- **Transparence de la boîte**, permettant à l'utilisateur de constater que son document ou chèque est bien « déposé au bon endroit » et que la boîte semble « sécurisée et relevée fréquemment ».
- Implanter une **signalétique visible, claire et « rassurante »** afin de marquer l'écart avec une hypothétique « boîte aux lettres dormante ». De même, le caractère officiel du support (ex : Marianne, drapeau français, logo ministériel, etc.) contribuera à atténuer l'appréhension liée au risque de perte ou d'oubli des documents déposés (en particulier à l'extérieur).

FICHE CONCEPTION

B.5 La banque d'accueil 1/2



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Le guichet symbolise la première étape de mon process d'accueil »

Pour la majorité des usagers, **le guichet incarne le symbole commun de la réception.**

En effet que ses références soient liées à l'Administration, ou qu'elles soient externes (La Poste, la SNCF, les banques, les cinémas...) **le guichet est bien souvent la première étape des process d'accueil.**

C'est pourquoi, jusqu'à ce que leurs références évoluent, les usagers auront tendance à considérer le guichet d'une zone d'accueil comme la « **cible prioritaire à atteindre** ».

De fait, si localement, le process cible n'inclut pas le passage systématique par un guichet dès l'entrée, il faudra configurer l'espace de manière à ce que **les usagers comprennent qu'une étape précède l'accès au guichet, ou qu'un cheminement alternatif existe.**



REPERES / PISTES DE CONCEPTION

- **Le dimensionnement, l'emplacement et la forme** du guichet sont à étudier. A titre d'exemple, un guichet de forme arrondie suggérera un point d'orientation plus qu'un espace de réception.
- L'implantation de **vitres anti-franchissement** peut être envisagée (ex : public amendes), mais change de fait la nature de la relation usager.
- **Le process d'accueil doit être le plus intuitif possible pour l'utilisateur** afin d'en faire un « point d'attraction prioritaire » ou non : agencement adéquat, emplacement GFA, serre file, éléments de contournements, signalétique renforcée...
- Afin de **gagner en confidentialité**, l'implantation de cloisonnettes coté usager est conseillée. Ces cloisonnettes peuvent être prolongées coté agent pour diminuer les nuisances sonores (tout en conservant un accès visuel).



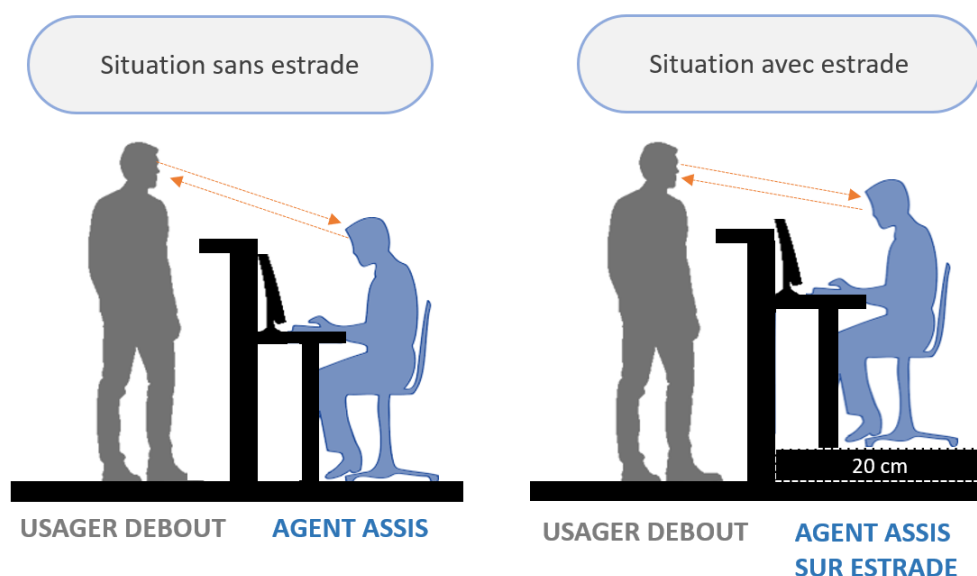
Implanter une estrade

La relation agent-usager peut parfois faire l'objet d'un certain « rapport de force », source potentielle de mal-être pour les agents.

Par ailleurs, les réceptions de type « agent assis / usager debout » (existantes dans la majorité des environnements d'accueil), positionnent l'agent sensiblement plus bas que l'utilisateur. Ces configurations peuvent alors **accentuer le déséquilibre du rapport de force entre les 2 interlocuteurs**.

De plus, cet écart peut parfois être à l'origine de **postures contraignantes (solicitations cervicales)** entraînant de l'inconfort et des douleurs pour l'agent.

L'une des solutions techniques pouvant apporter quelques réponses à ces problématiques consiste à **implanter une partie du module d'accueil sur une estrade** (coté agent). Les schémas ci-dessous illustrent ce principe :



INTERETS

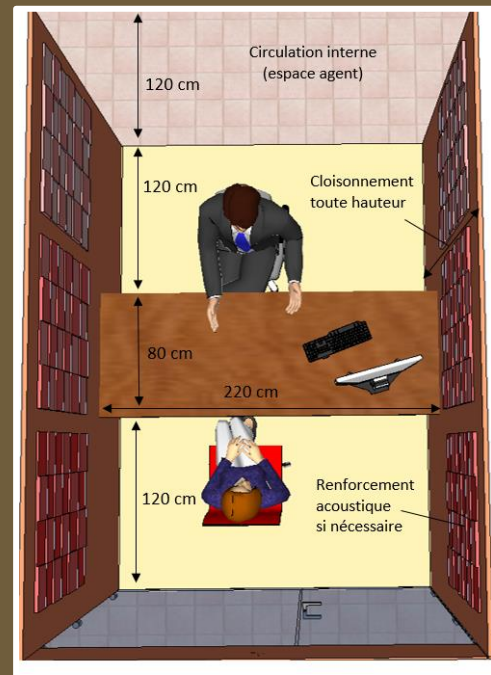
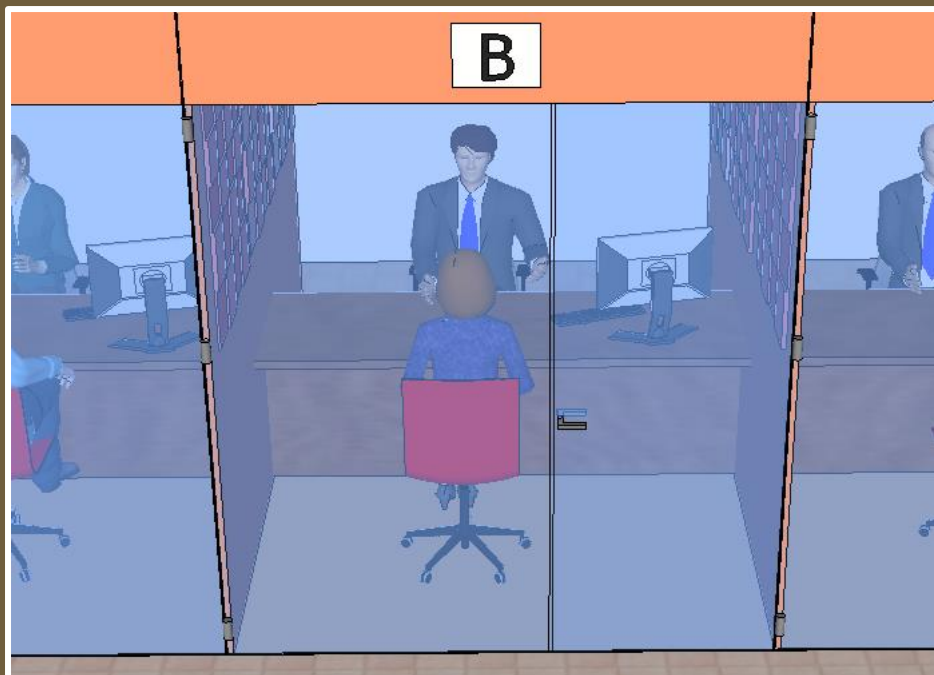
- Permet de **réduire « l'écart de hauteur »** entre l'agent et l'utilisateur en réception.
- Au niveau de l'axe du regard, l'angle formé par « l'écart de hauteur » est réduit (environ 10° dans cet exemple), la **sollicitation cervicales est donc moindre**.
- En diminuant « l'écart de hauteur », ce dispositif peut également contribuer à **rééquilibrer le « rapport de force ressenti »** avec les utilisateurs.

POINT DE VIGILANCE

- L'installation d'une estrade implique une vigilance particulière au niveau de **l'accessibilité et des risques de chute**. Des équipements complémentaires de type « rampe d'accès » et « garde-corps » sont souvent nécessaires, mais peuvent contraindre la configuration et les circulations au sein de l'espace.

FICHE CONCEPTION

B.6 Les box de réception



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Lors d'une réception, le fait de m'asseoir peut montrer qu'on prend davantage ma demande en considération »

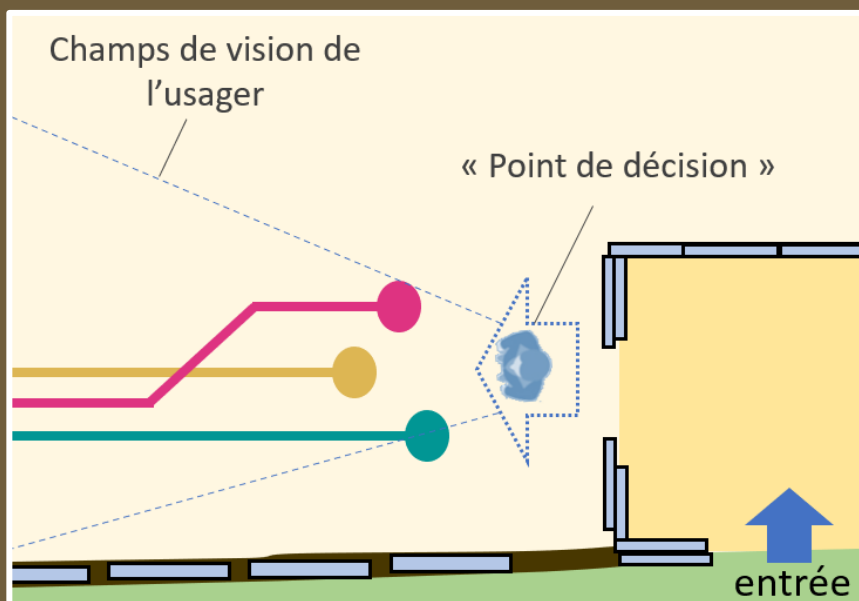
En comparaison à une réception de type « usager debout – agent assis » (accueil d'orientation, accueil de premier niveau, paiement, etc.) la **symbolique d'une réception « usager assis – agent assis »** peut favoriser le sentiment « d'être pris en charge » pour l'utilisateur.

Par ailleurs, un **dimensionnement adapté**, la possibilité de **fermer l'espace** côté usager et une **confidentialité** renforcée grâce au traitement acoustique des espaces favoriseront le sentiment de **qualité de la réception**.

REPERES / PISTES DE CONCEPTION

- La réception en box représente un bon relais pour les questions qui ne peuvent être traitées à l'accueil de premier niveau et pouvant parfois prendre du temps (cas complexes, accueil sur RDV, etc.). **Le dimensionnement de ces espaces et leur proximité avec l'éclairage naturel doit donc pouvoir offrir de bonnes conditions de réception** pour l'agent comme pour l'utilisateur (Cf. Illustration).
- Les box marquent souvent la **frontière entre la « zone publique » et la « zone agent »** : les aspects liés à la **sûreté** sont donc à étudier précisément : bouton d'appel, accès visuel, chemin de fuite pour les agents, plan de travail traversant, etc.).
- **Enjeux de confidentialité acoustique importants** : cloisonnement toute hauteur, limitation des surfaces vitrées pour éviter la réverbération du bruit, renforcement acoustique et/ou pièges à bruit envisageables, etc.
- Une **signalétique alphabétique** doit y être installée de manière visible en fonction des « points de décision », en particulier depuis la zone d'attente qui précède la réception (Cf. fiche conception B7).

B.7 La signalétique 1/2



« DU POINT DE VUE DE L'USAGER »

« Je ne peux voir que ce que je cherche »

Malgré les efforts de simplification, certains process d'accueil demeurent relativement complexes et **peu appréhendables instinctivement pour l'utilisateur**.

En effet, **les process d'accueil étant immatériel**, l'utilisateur ne peut s'appuyer que sur ses déductions et sa propre logique.

De plus, **les utilisateurs possèdent souvent d'autres références** liées à des services d'accueil, dont la logique n'est pas forcément la même qu'au sein des services administratifs.

C'est pourquoi l'utilisateur, à chaque étape du process d'accueil, ne percevra donc que **l'information qui lui semble utile par rapport à « ce qu'il imagine »** comme la prochaine étape de sa réception, et qu'il sera en mesure de voir depuis l'endroit où il se trouve.



REPERES / PISTES DE CONCEPTION

Visibilité :

- Localiser les « **points de décision** » : c'est-à-dire les emplacements et orientations où l'utilisateur a des chances de chercher à localiser un espace ou un équipement.
- La **hauteur et la distance** des éléments de signalétique doivent entrer dans le champs visuel direct de l'utilisateur.

Lisibilité :

- Choisir des **couleurs homogènes**.
- Être vigilant aux **reflets et aux contre-jours**.
- Choisir des **contrastes de couleur les plus élevés possibles** (rapport supérieur à 70)

Compréhension :

- **Messages courts et efficaces**.
- Utiliser des **pictogrammes et symboles** liés à des références communes.
- Jouer sur des **dominantes de couleur** par zone pour aider l'identification visuelle (guidage au sol possible - Cf. illustration).



Choisir un type de signalétique

Catégorie de signalétique	Objectifs	Exemples
Orientation	Désigner une direction à prendre afin d'atteindre un service, un espace, un équipement, etc.	<i>« Service A au premier étage »</i>
Identification	Connaitre le nom ou la fonction d'un espace, d'un équipement, d'une personne	<i>Nom du service sur la porte</i>
Information	Transmettre une information utile au public	<i>Horaires d'ouverture</i>
Consignes	Indiquer une action à effectuer (conseillée ou obligatoire)	<i>Prenez un ticket En cas d'absence merci de sonner</i>

Illustration du « principe de cohérence »



Quelques erreurs à éviter

- **Hétérogénéité** dans la forme pouvant induire en erreur l'utilisateur
- **Obsolescence** de certaines informations
- **Redondance** pouvant induire des incompréhensions
- **Implantation hors champs visuel** direct des usagers
- **Surcharge d'informations**, parfois peu pertinentes, peu synthétiques, non pragmatiques, de « catégories » diverses, etc.

C. Repères méthodologiques



Cette partie présente différentes pistes de réflexion et exemples d'outils favorisant la prise en compte des usages dans les cycles de re-conception d'environnement d'accueil. La notion de démarche participative et de ses intérêts y est également abordée.

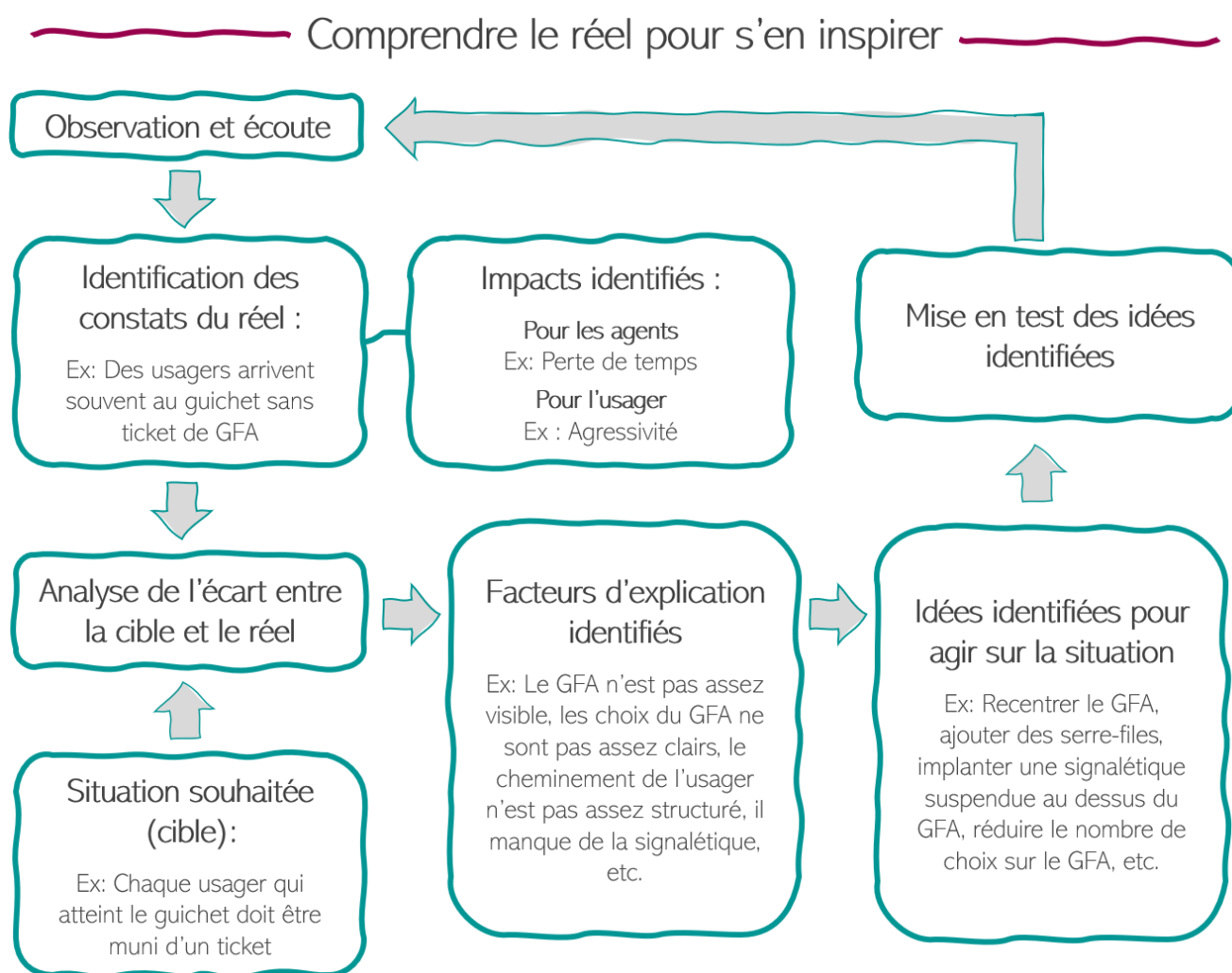
C.1 Prendre en compte les usages

Bien souvent, **dans le quotidien d'un service d'accueil, il existe des écarts entre les usages attendus et ceux qui sont constatés** : des usagers qui ne prennent pas le bon ticket sur le GFA, qui s'engagent dans une mauvaise file d'attente, qui n'utilisent pas les équipements mis à leur disposition, qui ne trouvent pas le box indiqué, qui attendent au mauvais endroit, qui ne respectent pas une ligne de confidentialité...

Ainsi, malgré la définition d'un process d'accueil clair « en théorie », et la mise en place d'espaces et d'équipements qui semblent pourtant adaptés, les usages réels sont parfois surprenants et souvent « hors des cases prévues ».

Cet écart est inévitable, mais il n'est pas irréductible. En effet, la possibilité pour un service de constater et analyser les usages réels, impacte directement ses capacités d'adaptation face aux enjeux d'accueil et leurs évolutions.

Le schéma ci-dessous regroupe les différentes étapes qui peuvent aider à comprendre et réduire cet écart.



Afin d'alimenter les différentes étapes proposées dans ce schéma, et de s'inspirer au maximum des situations réelles, la **mise en place d'une démarche participative** avec les agents concernés semble opportune.

C.2 Construire une démarche participative

L'association des agents en tant qu'acteurs principaux de leur situation de travail peut avoir au moins 3 intérêts :

- Faire remonter les problèmes et mieux comprendre leurs impacts réels
- Favoriser l'émergence d'idées au plus proche du besoin
- Faciliter la compréhension et l'acceptation des changements

Les illustrations ci-dessous présentent, en fonction des phases pointées dans la partie précédente, certains objectifs et méthodes pouvant articuler une démarche participative :

La phase de constat



Objectifs:

- Faire remonter les dysfonctionnements
- Mettre en lumière les « éléments perfectibles » du quotidien
- Identifier les facteurs spatiaux, matériels et organisationnels contribuant à expliquer les situations problématiques

Méthodes possibles :

- Observation des situations ciblées
- Interroger les usagers (à l'oral, questionnaire, boîte à idées, etc.)
- Prendre des photos et les mettre en débat
- Brainstorming avec les agents de l'équipe d'accueil (post-it, catégorisation, enrichissement, synthèse, etc.)
- Analyse des situations s'écartant de la cible via un « groupe de travail », composé d'agents, se réunissant régulièrement
- ...

La phase d'idéation



Objectifs:

- Favoriser les échanges et l'expression d'idées
- Rendre les agents acteurs des changements
- Faire émerger des propositions « sur mesures » et des innovations
- Comprendre les « arbitrages » et le « devenir des idées »

Méthodes possibles :

- Mise en place d'un « groupe de travail », composé d'agents, se réunissant régulièrement
- Brainstorming (post-it, catégorisation, enrichissement, synthèse, etc.)
- Visites de sites intra et extra-ministériels
- Boîte à idées avec ouverture et traitement collectif
- Outils collaboratifs dématérialisés (questionnaires, boîte à idées, etc.)
- ...

La phase de mise à l'épreuve



Objectifs :

- Mettre en place *in situ* les idées proposées
- Observer les effets concrets des changements
- Faire le bilan et ajuster si nécessaire

Méthodes possibles :

- Mettre en place des ateliers « retour d'expérience »
- Prévoir des « points d'étape » pour ajuster les réalisations si nécessaire
- Faire suivre la sélection du prestataire et les travaux par le groupe de travail à l'origine des propositions
- Interroger les usagers (à l'oral, questionnaire, boîte d'expression, etc.)
- ...



Quelques erreurs à éviter



**Pôle Ergonomie - Bureau Santé et Sécurité au
Travail**

Secrétariat Général
Service des Ressources Humaines
Sous Direction des Politiques Sociales et Conditions de Travail

L-SRH-SRH3-ERGONOMIE@finances.gouv.fr

SRH3 Immeuble Atrium
5 place des Vins-de-France
75573 Paris Cedex 12
