

GUIDE D'AMÉNAGEMENT DES HALLS D'ACCUEIL DES CENTRES DES FINANCES PUBLIQUES

(version juillet 2021)

Le présent guide doit permettre aux responsables locaux et aux maîtres d'œuvre de disposer d'orientations à jour, relatives à l'aménagement des halls d'accueil en termes d'ergonomie, d'agencement des espaces, de choix des mobiliers et de sécurité. Il n'aborde pas les spécificités éventuelles, liées aux situations particulières ou exceptionnelles (contexte sanitaire ou cité administrative).

Le précédent guide datait de 2009. Trop ancien, il était également très prescriptif. Cette nouvelle version se veut à la fois plus complète et synthétique, et poursuit deux objectifs, sur la base des grandes lignes stratégiques de l'accueil :

- proposer une organisation et un visuel des halls harmonisés et normer, au niveau national, les conditions matérielles dans lesquelles l'utilisateur doit être reçu.
- donner des outils pour mener un projet de rénovation à bien, sous forme d'un classeur thématique.

Il résulte d'un travail collectif entre la mission Stratégie Relations aux publics, le bureau immobilier SPIB2C, et le réseau. Le pôle ergonomie du Ministère a été également consulté.

- **Préconisations globales d'aménagement**

L'aménagement des halls d'accueil des sites doit respecter la signalétique définie dans le [document SRP du 19 mars 2021](#).

L'objectif est que tous les centres des Finances publiques adoptent une identité visuelle commune claire permettant à l'utilisateur d'être autonome en se dirigeant vers l'espace qui l'intéresse : accueil sur rendez-vous, espaces impots.gouv.fr, service spécialisé etc.

La signalétique doit, dans la mesure du possible être déclinée aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur, avec une reprise au sol (flèches ou pas dirigeant l'utilisateur) et au plafond (panneaux suspendus) et la répétition des informations sur les murs (codes couleur associés à chaque zone).

À ce titre, le service de la documentation nationale et du cadastre (SDNC) peut accompagner les directions locales, à leur demande, soit à distance, avec la possibilité de leur envoyer un projet modélisé en trois dimensions, soit aussi, pour les sites plus complexes, avec des visites sur place pour affiner ses préconisations et ses productions. Il est à noter que le SDNC a mis en ligne un catalogue de l'offre de ses productions (ce dernier est disponible [ici](#) ou sur leur site intranet avec mention des tarifs applicables).

Cette signalétique n'a pas vocation à être utilisée en dehors des centres des finances publiques. Les modèles de supports permettant d'identifier la DGFIP au sein des France Services ou auprès d'autres partenaires sont mis en ligne dans l'espace « [Documentation](#) » de la Communication sur Ulysse.

Le présent guide comporte différentes fiches, qui s'articulent entre elles :

- [Fiche 1](#) : stratégie de l'accueil :
- [Fiche 2](#) : étapes préalables au réaménagement de l'accueil
- [Fiche 3](#) : signalétique de l'accueil
- [fiche 4](#) : réaménagement immobilier de l'accueil
- [fiche 5](#) : démarche de classement de l'accueil en ERP
- [fiche 6](#) : sûreté immobilière
- [fiche 7](#) : liste « à faire » de conduite d'une opération immobilière de réaménagement de l'accueil
- [fiche 8](#) : équipements matériels (GFA, tablettes, PC en libre service)
- [fiche 9](#) : les marchés de mobilier existants
- [fiche 10](#) : sur les coordonnées des bureaux de centrale auxquels demander des financements et/ou des renseignements sur les financements pour chaque point (immobilier, GFA, informatique, équipements écrans, TPE...)

Il est précisé que la direction devra assurer un dialogue social de qualité et informer les organisations syndicales des opérations envisagées sur le site concerné.

Enfin, pour information, la [production du pôle ergonomie en matière d'aménagement](#) des accueils est également diffusée.